

Call Centers de la ciudad de Resistencia: del promisorio trabajo juvenil a las experiencias de violencia subjetiva

Call Centers in Resistencia city: of the promising juvenile work to the subjective violence experience

Graciosi, Marcelo

Marcelo Graciosi
marcgraciosi@hotmail.com
UNNE, Argentina

De Prácticas y Discursos. Cuadernos de Ciencias Sociales

Universidad Nacional del Nordeste, Argentina
ISSN-e: 2250-6942
Periodicidad: Semestral
vol. 11, núm. 18, 2022
depracticasydiscursos.ces@gmail.com

Recepción: 12 Marzo 2022
Aprobación: 28 Octubre 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/476/4763664023/>

DOI: <https://doi.org/10.30972/dpd.11186333>

Resumen: El trabajo en los *call centers* se presentó como una promesa de un futuro mejor para los jóvenes chaqueños a fines de 2010. La instalación de estas empresas desarrolló una oferta laboral significativa para este segmento de la población al que le resulta difícil conseguir empleo. En los más de diez años de existencia de esta actividad productiva, el número de empresas del sector creció, así como el número de trabajadores, lo que contribuyó a reforzar las expectativas positivas sobre este nuevo mercado laboral. El mismo discurso del gobierno de la provincia del Chaco planteaba el trabajo en la “industria” de los *call centers* como un empleo joven que permitía trabajar y estudiar. Sin embargo, en esta investigación podemos relevar que el trabajo en los *call centers* en la provincia del Chaco supone formas de violencia subjetiva que con el paso de los años cobró mayor notoriedad. Si bien no se han registrado mayores conflictos en torno a la relación entre trabajadores y estas empresas, en las entrevistas hemos podido registrar cómo la experiencia de trabajo en los *call centers* supone claros perjuicios físicos y psíquicos para los trabajadores. En términos de una toma de conciencia de clase, podemos considerar que la misma está en un estado germinal, puesto que no se problematiza en términos objetivos como colectivo de trabajadores la situación de explotación ni las formas de violencia que emergen en el mismo. Consideramos que la naturalización de esta violencia está ligada a la misma constitución subjetiva de los teleoperadores.

Palabras clave: *call center*, explotación, jóvenes, violencia, subjetividad.

Abstract: The call centers works was presented like a promise of better future to young people from Chaco at the end of the year 2010. The instalations of these enterprises has developed a significant proffer to this group of people who is difficult to get a job. In more than 10 years of this productive activity, this enterprises have multiplied as well as the number of theirs workers. This situation strengthened the expectations about this new labour market. The speech of de government of Chaco presented the work in call centers like a job to young people, who could work and study. However, in this investigation, we can relieve that work in call centers in Chaco implies subjective violence forms, that grew over the years. Even though, we have not been registred major conflicts between workers and these enterprises, in the interviews, we colud register that the work

call centers experiences, implies physical and psychic prejudices about workers. We consider that the class consciousness is in germ. The situation of exploitation and violence forms don't problematize as group of workers. The naturalization of this violence is linked to the subjective constitution of the teleoperators.

Keywords: call center, exploitation, young people, violence, subjective.

INTRODUCCIÓN

El tema que abordamos en este escrito es el trabajo en los call centers de la ciudad de Resistencia (Chaco), colocando el énfasis en las experiencias de violencia y sus consecuencias.

El objetivo es producir un conocimiento crítico sobre el proceso y las condiciones de trabajo en estos nuevos espacios productivos a los efectos de visibilizar posibles formas de violencia que afectan a la subjetividad en un territorio marcado por las dificultades para acceder al empleo y al empleo joven en particular.

Algunos de los interrogantes que nos formulamos son: ¿Qué aspectos del proceso y de las condiciones de trabajo violentan la subjetividad de los trabajadores? ¿Cuál es el grado de conciencia que tienen los trabajadores sobre dicha realidad? ¿Qué tipo de conflictos abiertos y encubiertos se observan? Un interrogante final que se desprende es: ¿En qué medida están invisibilizadas y naturalizadas las formas de violencia en este tipo de trabajo?

La suposición que nos guía es que el trabajo en los call centers pasó de ser visto en un primer momento como un promisorio trabajo juvenil a una experiencia laboral contradictoria por la experiencia de explotación que supone y las formas de violencia subjetiva que le son inherentes. Esta hipótesis supone que la dimensión temporal es clave para comprender el perjuicio subjetivo.

Cabe mencionar que el presente es una continuidad de una investigación anterior (Graciosi, 2014), donde pudimos dar cuenta de la emergencia de los call centers en la ciudad de Resistencia (provincia del Chaco, Argentina) y de una primera aproximación al impacto de los mismos en los trabajadores de dicha ciudad.

A diferencia de otras investigaciones, nuestro análisis no opera solamente sobre instancias de protesta social donde existen conflictos sociales manifiestos, sino también sobre relaciones sociales donde la conflictividad está latente o se expresa de manera parcial en correspondencia con las relaciones de poder entre las clases.

Entendemos que la emergencia de esta rama productiva (los call centers) en la provincia del Chaco significó un punto de inflexión por el grado de generación de "empleo joven" en una estructura productiva donde los jóvenes, en particular, poseen dificultades de acceso al mundo del trabajo.

La metodología utilizada en este trabajo de investigación consistió, en primer lugar, en una lectura crítica de una serie de investigaciones y documentos que abordan la problemática del empleo juvenil en general, la estructura productiva y el empleo joven en el Chaco, y el trabajo en los call centers que nos permitió elaborar el estado del arte. En segundo lugar, se construyó una serie de datos sobre las formas de trabajo y los conflictos sobre los call centers a partir de artículos periodísticos de la prensa local (el criterio de trabajo consistió en la búsqueda en diferentes portales digitales y en el diario de principal circulación en la provincia: Diario Norte). La consulta de sitios oficiales del gobierno provincial también aportó información de interés, sobre todo respecto al número de empresas, la cantidad de empleados de cada una, el crecimiento de los empleos, las condiciones de contratación y las políticas de inversión para el sector.

Las entrevistas semiestructuradas realizadas a los teleoperadores constituyeron la principal fuente para conocer conflictos encubiertos y diferentes formas de violencia subjetiva que experimentan los

teleoperadores. Aquí pudimos comprobar que la mayoría de los entrevistados naturaliza estas formas de violencia no visibles (Izaguirre, 1998). Las entrevistas se realizaron a 30 teleoperadores de diferentes empresas durante los años 2019 y 2020 (hasta marzo-abril, solo las últimas 3 entrevistas se realizaron de manera virtual en el marco de la pandemia y fueron realizadas a personas con las que se había tenido contacto previo). Las mismas se concretaron a partir de dos caminos, el primero fue el de acercarse a trabajadores sin ninguna referencia previa y solicitar realizar la entrevista, y el otro mecanismo fue el de entrevistar a personas con las que existía un contacto social previo. También se utilizó el sistema de bola de nieve, donde un trabajador contactaba a otro teleoperador.

Las categorías analíticas -ancladas en la tradición de la teoría crítica que se remonta a los trabajos de Marx y Engels- no se consiguieron en un desarrollo independiente, sino que se fueron desplegando en los diferentes apartados. La noción de violencia no adquiere un sentido unívoco en este trabajo, más bien, lo que se intenta es producir una ruptura con cierta lectura reduccionista de la violencia y mostrar sus múltiples sentidos.

EL PROMISORIO TRABAJO JUVENIL

La presencia de call centers en el Chaco obedece, entre otros factores, a un régimen especial propiciado por el Estado provincial para que dichas empresas se localicen en esta provincia. A partir del objetivo de crear empleo joven, el Ministerio de Economía, Industria y Empleo puso en marcha una serie de políticas de promoción (exenciones impositivas, cargas patronales, aportes salariales) para posibilitar la instalación de estas empresas en la provincia y generar así mayores oportunidades laborales para la franja de trabajadores de entre 18 y 30 años (Cfr. Graciosi, 2014).

La irrupción de los call centers en el Chaco fue publicitada en páginas oficiales y en diferentes medios de comunicación por el gobierno provincial como una oferta significativa para los jóvenes (posibilidad de acceder a un primer empleo, combinar trabajo y estudio, tener un trabajo flexible, empleo en la industria de las tecnologías, entre otros). El gobierno planteaba al empleo juvenil como una prioridad dado el escenario adverso para este sector en la provincia^[3]. En esta discursividad, el trabajo en los call centers se presenta como un futuro promisorio para la juventud chaqueña.

La problemática del empleo juvenil en la Argentina y Latinoamérica fue tematizada desde diferentes perspectivas, por lo general la dimensión analizada es el desempleo o las dificultades para acceder al empleo por parte de los jóvenes. Una de las lecturas más corrientes explica el desempleo juvenil como un desajuste entre la oferta y la demanda. “Desde esta perspectiva, algunos estudios explican el mayor desempleo juvenil en el marco de los procesos de cambio técnico y los desajustes educativos” (Salvia y Tuñón, 2005: 3). Una segunda lectura aborda el problema a partir del análisis del funcionamiento estructural del mercado de trabajo (choque de las expectativas de los jóvenes con las exigencias de las empresas, variabilidad de las condiciones macroeconómicas, legislaciones que son consideradas poco flexibles, etcétera). Otras investigaciones señalan que el desempleo no parece ser un problema que actúe de manera especial sobre la condición juvenil y que no se debe al “exceso” de expectativas ni a “insuficiencias” de credenciales, sino que: “las altas tasas de desempleo juvenil se explicarían por el mayor peso relativo de las nuevas corrientes de activos y la mayor rotación entre situaciones de empleo y de desempleo por parte de los jóvenes” (Cfr. Salvia y Tuñón, 2005: 4). Otros enfoques señalan que factores estructurales también tienden a agravar la situación: por una parte, la mayor incorporación de mujeres jóvenes al mercado de trabajo en el marco de los cambios sociales y, por otro lado, la necesidad de los jóvenes de hogares pobres de volcarse de manera temprana al mercado laboral sin poder terminar sus estudios. Estos procesos se ven parcialmente compensados por una mayor propensión general de los jóvenes de ambos sexos a extender su permanencia en el sistema educativo.

La complejidad -y gravedad- que adquiere la cuestión juvenil (Salvia, 2008) en la Argentina se da a partir de procesos de reestructuración de un régimen social de acumulación (Nun, 1999). A fines de los años ochenta del siglo XX se produjo un ingreso masivo del segmento etario joven a la población económicamente activa

(PEA) que importó un incremento de su participación al mercado de trabajo (Miranda y Salvia, 2001; Weller, 2006) y, por otra parte, la reestructuración económica del país durante los años noventa complejizó aún más el escenario laboral para este grupo etario, debido a los importantes cambios en las regulaciones laborales y productivas.

Diversas iniciativas estatales buscaron atender a este progresivo incremento de los niveles de desempleo y subocupación de los jóvenes. Las políticas se centraban en mejorar el déficit de capacitación, especialmente en jóvenes de sectores populares (Gallart, 1995; Llach y Krist, 1997), y a la vez en fortalecer la falta de experiencia por carecer de oportunidades para el primer empleo.

En nuestro caso de estudio, la promesa de acceso a un “primer empleo” cobra especial relevancia a partir de un proceso de concentración -y desplazamiento- de formas productivas que produjeron una creciente desocupación y subocupación en el territorio chaqueño. Estos cambios se van a dar desde la década del sesenta en adelante, pero con especial énfasis en los años noventa (Roze, 2007). Para Roze, lo dominante de nuestras sociedades capitalistas es, en todo momento y lugar, la lucha entre diferentes fracciones de burguesía por la apropiación de territorios (por ejemplo, los pools sojeros imponiendo sus intereses a pequeños productores algodóneros). Agregamos que dicha apropiación se basa en la explotación del trabajo que permite obtener plusvalor, explotación que genera diferentes conflictividades y una de estas conflictividades es la desarticulación de las relaciones sociales basadas en el salario que no logran ser rearticuladas por nuevas formas de trabajo. En este caso, el proceso de transformación del sistema productivo chaqueño que tenía como base el cultivo y procesamiento del algodón -por medio de desmotadoras e hilanderías- derivó en dos grandes problemáticas ligadas al movimiento poblacional concurrente: la falta de trabajo y de viviendas. La obra pública, las changas urbanas y el empleo estatal fueron las respuestas parciales que se fueron construyendo para el problema del empleo.

Existe unanimidad en la información censal y en la recogida en entrevistas sobre el cambio registrado en la composición de ese grupo social y del movimiento obrero chaqueño en las últimas décadas: las fracciones insertas en la administración pública provincial y en la docencia han ganado peso con relación a las fracciones atributo de capitales privados, insertas en la actividad industrial. (Iñigo Carrera y Cotarelo, 2011: 66)

La merma de trabajos industriales junto a la concentración urbana de la población -que se realizaba por la expulsión de familias que componían parte del proletariado rural- generó cientos de asentamientos y formas precarias de inserción laboral. Como dijimos, la expulsión del “campo” se daba principalmente por la disolución de las formas de trabajo rural vinculadas al cultivo, cosecha y procesamiento del algodón. Como lo expresa Roze: “El punto de llegada de la larga crisis agraria y los programas y políticas [...] son las masas de migrantes rurales que año a año se asientan en las ciudades de mayor porte de la provincia” (Roze, 2007: 373).

Estas reconfiguraciones del territorio chaqueño modificaron fuertemente su estructura ocupacional afectando con mayor fuerza a los jóvenes. Un informe del Consejo Económico y Social (Cones) de 2007 daba cuenta de esta situación:

El Chaco posee una de las tasas de pobreza e indigencia más altas del país (60 y 35%, respectivamente) junto a una de las tasas de desocupación más reducidas, el 5%. Tres características del empleo de la población pueden explicar esta paradoja: las bajas tasas de salarios, la mayor cantidad de personas que tiene que mantener cada trabajador y la alta proporción de desocupación “escondida” en la provincia. (Aguilar, 2007: 6)

Respecto a las lecturas que hemos visto sobre el problema del empleo en los jóvenes, lo que se desprende aquí es que dicha situación se inscribe en un cuadro material e histórico donde las dificultades de acceso al empleo, ligadas a la baja capacitación, no se pueden desconectar de las transformaciones en la estructura productiva chaqueña.

Si bien el informe del Cones nos señala -sobre datos censales del Indec- que los jóvenes en los que más repercute la desocupación son “en su mayoría jóvenes que tienen bajo nivel de instrucción y mucho tiempo en el desempleo. Suman aproximadamente 130.000 personas” (Aguilar, 2007: 7); lo que se observa en esta

investigación es que los call centers vienen a brindar empleo a jóvenes que han finalizado la escuela secundaria y que en muchos casos se encuentran estudiando carreras terciarias o han finalizado las mismas. Es decir que no intervienen sobre lo que podríamos considerar el núcleo de jóvenes con mayores dificultades de acceso al trabajo formal. Por otra parte, este dato también indica el carácter generalizado de la problemática del empleo en los jóvenes chaqueños y que el mismo no se limita a un sector en particular. De hecho, la radicación de estas empresas en el Chaco atiende a la existencia de una masa de jóvenes desocupados con estudios secundarios y terciarios que permite la contratación y una rotación rápida de los mismos^[4].

LA EMERGENCIA DE LOS CALL CENTERS Y LA GENERACIÓN DE “EMPLEO JOVEN” EN EL CHACO

En primer lugar, reconocemos a los call centers como parte de la expansión del modo de producción capitalista que constantemente revoluciona sus formas productivas incrementando el uso de nuevas tecnologías. Estas nuevas tecnologías de información han ampliado el espectro de posibilidades de la circulación del capital a niveles inimaginados. Su desarrollo ha posibilitado una explotación mundializada de la mano de obra sin las complicaciones que trae aparejada la cohabitación espacial del capital y del trabajo. En esta economía política de los cuerpos se produce una circulación unilateral de energía desde las regiones periféricas liberalizadas, laboralmente desprotegidas y devaluadas, hacia las economías centrales que reciben esas energías corporales ya procesadas por el sistema productivo en forma de bienes de servicios, bienes de capital, de consumo y regalías financieras (Landa y Marengo, 2012).

El crecimiento de los call centers en la Argentina no estuvo exento de conflictos, principalmente por la explotación del trabajo juvenil (al que básicamente captan para este tipo de actividad). El Colectivo Situaciones desarrolló un trabajo de análisis que tomamos como referencia para comprender los rasgos de este tipo de proceso de trabajo al que caracterizan como la “explotación del alma”. Los mismos recogen en dicho trabajo un conjunto de entrevistas que les permiten categorizar a esta forma de trabajo flexible como un continuum call psiquiátrico (Colectivo Situaciones, 2006), donde sobresale el síndrome de burnout o tener la “cabeza quemada”.

En nuestro caso, los call centers aparecieron en la ciudad de Resistencia en 2010 como una actividad productiva que se presentaba auspiciosa para un gran número de jóvenes que no podía conseguir trabajo^[5]. Como vimos en el apartado anterior, se presentaba como un empleo joven que permitía trabajar y estudiar. A su vez, la perspectiva que instalan desde el sector empresario es que dan una posibilidad laboral única en la provincia generando valor y conocimiento (Grupo Konecta, 16/01/2020).

El gobernador Jorge Capitanich (mandatos cumplidos 2007-2011, 2011-2015 y mandato vigente 2019-2023) atribuía a las gestiones realizadas desde su gobierno la radicación de estas empresas. “Que Chaco ocupe el tercer lugar en el país en la radicación de call centers responde a un plan que diseñamos y sostuvimos en el tiempo con el objetivo de mejorar los ingresos de las familias chaqueñas” (Chaco.gov.ar, 21/10/2020).

Las empresas que se radicaron en la provincia son: Konecta (exAllus, la que mayor cantidad de personal contrata), Atento (la primera en radicarse), Apex, Kalbo SRL y Teleperformance^[6]. Básicamente, la actividad que realizan estos centros de llamadas es la atención a clientes, ventas, telemarketing, encuestas a otras empresas que las contratan. El call center Konecta, por ejemplo, tiene entre su cartera de clientes a empresas como Movistar, Telecom, Personal, Telefónica, Telecentro, Hipotecario y Zurich.

En diferentes medios digitales a lo largo de 2020, el gobernador Capitanich menciona la existencia de más de 6000 empleos generados por esta “industria”, en ocasiones afirma la existencia de 6500 trabajadores con la perspectiva de llegar a los 8000 empleos^[7].

En el cuadro que presentamos a continuación podemos observar las empresas, el año de radicación, un número aproximado de empleados (fines de 2020) y los conflictos que se registraron en la prensa.

Cuadro N° 1. Call centers en el Chaco, registro de conflictos en la prensa

Empresa	Año de radicación	Número de empleados	Conflictos
Konecta	2011 (exAllus)	2824	3 (por despidos en 2012 y 2019 y por condiciones laborales).
Atento	2010	1400	2 (despidos masivos en 2020 y 2021). 1 (realizar teletrabajo en marzo de 2020).
Apex	2012	1511	1 (despidos en 2019).
Kalbo SRL	2015	350	No se registran.
Teleperformance	2019	317	No se registran.

Fuente: Diario Chaco, Data Chaco, Chaco día por día, Diario Norte, Chaco.gov.ar.

Cuadro N° 1. Call centers en el Chaco, registro de conflictos en la prensa

Fuente: Diario Chaco, Data Chaco, Chaco día por día, Diario Norte, Chaco.gov.ar.

En la totalidad de estas empresas, la actividad que se realiza es atención al cliente basada en asesoramientos, reclamos y retenciones. En el caso de Kalbo SRL, también se realizan ventas. Estos call centers operan para otras empresas que tercerizan estas tareas. La situación más crítica de trabajo se registra en los casos donde los teleoperadores deben realizar ventas.

CONFLICTIVIDADES ABIERTAS

Como se manifiesta en el Cuadro N° 1, las formas de protesta pública que se registraron fueron denuncias por despido, por malas condiciones de trabajo (condiciones edilicias inadecuadas que implicaban que llueva adentro del establecimiento) y la exigencia de realizar trabajo domiciliario ante la emergencia sanitaria de la pandemia del covid-19. Otro de los reclamos realizados públicamente (en diarios) se dio a fines de 2016, cuando el sindicato Atacc, representando a trabajadores de las empresas Allus (luego Konecta), Apex, Atento y Kalbo recurrieron a la justicia con el objetivo de solicitar la efectiva y urgente aplicación del Convenio Colectivo de Trabajo específico para su actividad, la de trabajadores de Centros de Contacto. Luego de dicha presentación, lograron una medida cautelar que reconocía la pertinencia del convenio colectivo de trabajo específico para dicho sector (Gestionsindical.com, 14/12/2016).

Otro hecho de protesta fue a principios de 2019. Un grupo de trabajadores autoconvocados denunció públicamente despidos injustificados y a su vez planteó que el sindicato no acompañó su reclamo: “El gremio de empleados de comercio y el actual sindicato oficial de la patronal llamado ATACC, no se declararon en contra de la medida y apelan al silencio” (Data Chaco, 3/02/2019).

En los últimos años, el Sindicato de Empleados de Comercio del Chaco se presentó en diversos call centers ofreciendo que los teleoperadores se afilien al mismo, con lo cual habría una disputa por la representación sindical de los mismos.

Podemos considerar que la principal protesta que realizaron los teleoperadores se va a dar en el contexto de la pandemia. Los trabajadores de las empresas Konecta y Atento van a realizar la única huelga propiamente dicha el 18 de marzo de 2020 (las anteriores protestas fueron concentraciones y asambleas que no incluyeron esta medida): “Con la consigna #colgamoslavincha, los trabajadores y trabajadoras de Atento se manifestaron exigiendo el cumplimiento de sus funciones laborales desde los domicilios en todas las campañas de atención” (El Diario de la Región, 18/03/2020).

El conflicto surgió porque las empresas no permitían el trabajo desde las casas de los teleoperadores, de allí la decisión de colgar las vinchas auriculares y protestar por las condiciones insalubres en que se encuentran a pesar de la declaración de emergencia sanitaria y la serie de medidas para contrarrestar el avance del covid-19

en la provincia, dictadas por el gobernador Jorge Capitanich. Los trabajadores aclaraban que: “El reclamo es porque estamos dentro del sindicato de empleados de comercio, no prestamos servicios esenciales (como se aclara en el decreto) y aun así nos obligan a ir” (El Diario de la Región, 18/03/2020).

Un hecho muy particular que se suscita en esta protesta es que el Sindicato de Empleados de Comercio que debería representar la defensa de los derechos de sus afiliados los conmina a deponer la medida y volver a sus puestos de trabajo respetando los cuidados de salubridad: “Miembros del Centro de Empleados de Comercio (CEC) arribaron al edificio durante la protesta e instaron a quienes se manifestaron a volver a sus puestos. En respuesta, muchos operadores se mostraron indignados y propusieron una desafiliación masiva” (El Diario de la Región, 18/03/2020). Por otra parte, la representación desde la Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contactos (Atacc), que es el sindicato específico del sector, publicó un documento con medidas preventivas para el covid-19 que “aplica a todos los trabajadores, proveedores, clientes y toda persona que ingrese a las instalaciones de las empresas del sector”, pero no acompañó la medida de protesta para lograr el home office.

Podemos ver que los conflictos que se manifiestan en forma abierta expresan una tensión entre la lógica de acumulación de las empresas y las reivindicaciones laborales de los trabajadores que se enfrentan a esta lógica (mientras para las empresas es una premisa reducir personal ante las fluctuaciones de la demanda, los teleoperadores rechazan los despidos).

En general, los conflictos registrados en la prensa son luchas de carácter económico y por mejores condiciones de trabajo. Desde la perspectiva analítica que entiende a los enfrentamientos sociales como confrontaciones de clases (que implican violencia), la conflictividad observada indica un grado de dominio de los intereses del capital sobre la fracción de trabajadores (esto se observa en el hecho de que las protestas se presentan frente a situaciones extremas: despidos, falta de seguridad edilicia o de protocolos sanitarios frente al covid-19)^[8].

El reclamo del sindicato Atacc (en 2016) por la aplicación del convenio colectivo se puede encuadrar como una típica acción sindical de fortalecimiento del sector de los trabajadores. En este caso se da en el marco de una disputa con la patronal por la representación de “nuevos” trabajadores que están “atrasados” en términos de conquistas gremiales. La complejidad del conflicto laboral está anudada a la complejidad de las relaciones de clases marcadas por la forma que asume la extracción de plusvalía en estos nuevos espacios productivos tecnológicos. Diversos estudios indican que las plataformas de teleatención poseen una tendencia exacerbada hacia la taylorización. Los call centers aparecen paradójicamente como las nuevas fábricas del sector servicios, como un reducto para una gestión de la fuerza de trabajo propia de las industrias manufactureras más tradicionales (Del Bono y Bulloni, 2008; Del Bono, 2002, 2005).

Lo interesante del caso es que esta lucha por mejoras a partir del reconocimiento de derechos laborales se presenta “retrasada” no solo respecto a las conquistas históricas de los sindicatos, sino también respecto a las conquistas que alcanzaron estos trabajadores en otras provincias de la Argentina^[9].

De los hechos de protesta que salieron en la prensa, la lucha contra los despidos y la exigencia de cumplimiento de protocolos sanitarios son los más acuciantes (en este último caso, los trabajadores denunciaban no cumplir los mínimos protocolos sanitarios de distanciamiento, entre otras cuestiones). Las mismas tuvieron un carácter autoconvocado (los trabajadores autoconvocados criticaron la falta de intervención de los sindicatos que se disputan la representatividad del sector: Sindicato de Empleados de Comercio y Atacc). Esta situación está en correspondencia con lo que hemos podido analizar aquí como una debilidad relativa de este sector de trabajadores.

Por otra parte, los despidos señalan la fuerza de la empresa que se impone sobre los intereses de los trabajadores (cuyos intereses son preservar el empleo y, en su defecto, recibir indemnización por despido injustificado).

Hacemos uso en esta instancia analítica de la noción de violencia, ya que entendemos que esta fuerza material de la empresa desde una perspectiva crítica puede ser categorizada como violencia económica, como

la coerción sorda de las relaciones económicas (Marx, 1975)^[10]. Caracterizamos a esta violencia económica como no visible para los trabajadores.

Ahora bien, los despidos ponen en evidencia un mecanismo de la empresa que va más allá de esta “coerción sorda”, puesto que los mismos trabajadores la identifican como una violencia explícita (violencia visible, que podemos asociar a violencia física o psíquica manifiesta) en tanto los despidos son considerados “arbitrarios, violentos, injustificados”. Los abogados que defienden a los 5 trabajadores despedidos mencionaron en este sentido que “la causas que alegan son las situaciones de caídas de llamadas, baja productividad, desgano, razones que no se pueden comprobar”. El mismo testimonio de una de las extrabajadoras alude a estas formas de violencia visibles: “Yo fui el martes 15 a trabajar, 14:30 me logué, atendí hasta las 18 cuando se me acercó un líder y me dijo: “Juntá tus cosas, tenés que acompañarme. Me parece que no es la manera” (Línea Sindical, 8/02/2019). Esta forma de violencia se vincula directamente con la lógica de acumulación de este sector (basado en sostener ritmos altos de producción). De hecho, los testimonios mencionan que los despidos “ahora como son con causa van a por los más antiguos [...] las causas son casi las mismas, baja performance, baja productividad, objetivos que plantea la empresa, las famosas métricas que se cumplen mensualmente, todo carece de sustento y de comprobación” (Línea Sindical, 8/02/2019).

Ahora bien, tanto en las formas de violencia implícita (violencia sorda de las relaciones económicas) como en las formas de violencia explícita (que los mismos trabajadores advierten como maltrato laboral) intervienen los llamados “líderes” -team leader- (supervisores). Estos son lo que controlan la calidad y la cantidad de llamadas recibidas o realizadas según sea el caso. Ellos son los que se encargan de ejecutar el aumento de estas exigencias. Y es presumible que este aumento de exigencias esté pensado para promover una “rotación” de trabajadores, evitando la aparición de los bajos rendimientos laborales de aquellos teleoperadores afectados por el desgaste laboral. La intensificación de la explotación que supone la tendencia constante a suprimir los tiempos muertos en el trabajo del operador telefónico es un componente nodal de la lucha que lanza el capital por aumentar la productividad. La batalla que dispone la empresa por la apropiación del tiempo y el disciplinamiento del mismo en función de la “atención” al cliente es parte de la explotación que conlleva formas de violencia subjetiva (aludimos con la noción de violencia subjetiva a los múltiples ejercicios de poder que modulan la subjetividad en el sentido abordado por Michel Foucault)^[11].

Como lo plantea Nievas (2016: 154), “los tiempos muertos en el proceso de producción es una forma de surgimiento de una temporalidad rebelde a la subsunción del proceso”, de allí que estas formas de rebeldía sean particularmente combatidas (por ejemplo, controlando que los teleoperadores estén en línea).

Lo que observamos hasta aquí son conflictos que se inscriben en la contradicción entre el desarrollo de las fuerzas productivas –dirigido por empresas con un alto componente tecnológico- y las relaciones sociales que suponen la explotación de una clase desposeída que se reproduce sobre la base de la venta de su fuerza de trabajo en un territorio donde el empleo privado disminuyó abruptamente.

La conciencia de este antagonismo social no se hace evidente en los discursos de los teleoperadores que protagonizan reivindicaciones colectivas registradas en la prensa^[12]. Tampoco se evidencia conciencia sobre el peso que adquiere la existencia de miles de jóvenes sin trabajo que verían con “buenos ojos” (como promisorio) el trabajo en los call centers (al menos en primera instancia). La existencia de este “ejército de reserva” contrapesa el interés de clase de los teleoperadores^[13].

CONFLICTIVIDADES ENCUBIERTAS

Si bien a partir de los hechos de protesta registrados en la prensa podemos reconocer formas de violencia subjetiva, para profundizar un análisis de los mismos pasamos al análisis de entrevistas semiestructuradas. Como hemos dicho en la introducción, la realización de estas entrevistas fue compleja, porque, entre otros motivos, los teleoperadores en principio no se sentían seguros para hablar de sus condiciones de trabajo. En

algunos casos, en el mismo transcurso de la entrevista, se sentían contrariados al tener que problematizar aspectos nocivos de su actividad laboral. Cabe aclarar que algunas entrevistas se realizaron en dos o incluso tres momentos. Igualmente, es importante consignar que tres de los entrevistados dejaron de trabajar al momento de finalizar esta investigación, una de ellas por despido.

Las entrevistas se realizaron sobre un cuestionario base que tenía como norma garantizar el anonimato. La edad, el sexo, la empresa en la que trabajan, el nivel de estudios y la antigüedad eran parte de los datos básicos. Otras preguntas apuntaban a saber con quienes vivían, si tenían independencia económica, si estudiaban y trabajaban, y cómo ingresaron a trabajar. Las preguntas clave giraron en torno a cómo consideraban a este trabajo, si reconocían o no alguna forma de violencia laboral, si consideraban que esta actividad les afectó de alguna manera, si participaron en alguna forma de protesta, si estaban sindicalizados.

En cuanto a la edad de los entrevistados, solo 3 de los 30 tenían más de treinta años (un 10%). Se realizó el mismo número de entrevistas a varones y mujeres (15) y el criterio fue observar si se hacen evidentes diferencias. De la muestra relevada, vemos también que el 60% son teleoperadores que están en el rango de 18 a 25 años que es el segmento al que apunta el gobierno para generar empleo joven.

En cuanto a la antigüedad, 16 (53%) de los entrevistados tenían más de 2 años y 14 (47%) de ellos de 1 a 2 años. Si bien no podemos extrapolar los datos al conjunto de los teleoperadores, vemos que el 73,33% tiene una antigüedad que va de 1 a 3 años, lo que denota una alta rotación en este tipo de empleo y el total de los entrevistados tiene una antigüedad inferior a los 7 años (recordemos que las empresas ya tienen 10 años de radicación para 2020).

Todos los entrevistados completaron sus estudios secundarios, un 36,66% son estudiantes universitarios y un 23,33% son estudiantes terciarios, completando un 60% de trabajadoras/es que estudian (atributo con que es promocionada esta actividad laboral). Tres entrevistadas (10%) poseían títulos universitarios (2) y terciarios (1). Finalmente, 9 entrevistados (30%), si bien tenían el título de finalización de los estudios secundarios, no siguieron estudios terciarios. Estos últimos datos indican una particularidad, por una parte, que algunas/os tituladas/os (en los tres casos tienen títulos de profesoras) no logran conseguir empleo de acuerdo a su perfil profesional.

Solo 6 de las/os entrevistadas/os no vive con sus padres (20%), mientras que el 80% vive con los mismos, dato que se enmarca en las lecturas que vimos en el primer apartado respecto al denominado “retraso” de los jóvenes para independizarse de sus familias.

Como dijimos, la entrevista se estructuró en torno a interrogantes centrales que constituyen dimensiones que consideramos relevantes y que se corresponden con el marco conceptual, la hipótesis y las preguntas problema: si reconocen formas de violencia laboral, si reconocen afecciones (daños) producidos por la actividad laboral y si han participado en algún tipo de protesta^[14].

La pregunta sobre formas de violencia laboral supone un grado de complejidad diferente y lleva al teleoperador a un cuestionamiento de las relaciones sociales en “su” mundo laboral. Este hecho puede explicar que el 66,66% contestó no reconocer formas de violencia laboral. El no reconocimiento parte de la óptica del sujeto respecto a qué entiende por formas de violencia laboral. Es presumible que, al haberse realizado la consulta sin mayores especificaciones al respecto, los entrevistados han dado una respuesta negativa al considerar que en su trabajo ellos mismos no reciben violencia laboral o no la observan de manera directa.

Los que respondieron de manera afirmativa (el 33,33% restante) fueron por lo general aquellos que luego comentaron haber experimentado algún tipo de maltrato en el ámbito laboral.

Algunas cuestiones que se desprenden de estos datos es que la mayoría afirma no observar formas de violencia e invisibiliza el antagonismo social al que hicimos referencia en el tercer apartado (no visualizan la violencia económica, la coerción sorda de las relaciones económicas).

Los que afirman observar formas de violencia, identifican a la violencia con sus formas más explícitas: agresiones verbales, persecución, intimidaciones, entre otras formas de hostilidad ejercida por un superior.

La exigencia de aumentar las métricas (cuestión central a la lógica de acumulación empresarial) no es observada como violencia, sino que para ambos grupos (tanto aquellos que mencionan que existe violencia como aquellos que dicen sentirse afectados por el trabajo) este ejercicio de poder está naturalizado como parte del trabajo.

El concepto de “violencia que no se ve”, de Inés Izaguirre (1998), arroja luz sobre la violencia como práctica social que tiende a ser naturalizada. Nos plantea que en sus formas más cotidianas la violencia tiende a no ser reconocida como tal, dado que cuenta con el consentimiento de los sometidos y la complicidad domesticada de las mayorías. Esta violencia no se reduce a la exterioridad de un acto (un golpe), a la manifestación de una fuerza física, sino que en su complejidad remite al poder, a los ejercicios de poder y a las asimetrías sobre las que operan estos ejercicios (el mismo hecho de estar atados a un salario es un proceso de poder que constituye a la vez una violencia que no se ve). Lo que tenemos es cierta inherencia de la violencia a las relaciones sociales, violencia que actúa a diferentes niveles y bajo diferentes formas. Izaguirre (1998: 3) nos ofrece una conceptualización clara: “violencia es un vínculo, una forma de relación social por la cual uno de los términos realiza su poder acumulado”. Lo que planteamos aquí es que la misma reducción del concepto de violencia conduce a su desconocimiento y la naturalización de la misma. Diversos autores que retoman la tradición crítica avanzaron en esta línea analítica^[15].

Es interesante que el 56,66% dice reconocer afecciones producidas por el trabajo en los call centers. Si bien es una mayoría simple, los entrevistados no solo reconocían estas afecciones, sino que las detallaban y comentaban casos de compañeros o de ellos mismos, donde notaban cómo esta actividad laboral les generó notorios perjuicios en su salud física y psicológica, notamos aquí lo anteriormente dicho, la contradicción entre el hecho de que solo el 33,33% reconoce formas de violencia laboral, pero el 56,66% afirma tener afecciones producidas por el trabajo. Es decir que establecen una desvinculación entre estas afecciones laborales y formas de violencia laboral. Esta desconexión se produce a partir de lo que hemos caracterizado como naturalización de las formas de violencia operantes, naturalización que constituye una violencia epistémica que actúa en la subjetividad de los propios teleoperadores. La violencia es simbólica en la medida en que los propios agentes la reconocen como legítima y prestan su consentimiento, su anuencia o dicho, en otros términos, arranca sumisiones que no son percibidas como tales (Bourdieu, 1999).

Por otra parte, vemos que los trabajadores que reconocen la existencia de violencia (en sus formas más visibles) son aquellos que tienen una relativa antigüedad como teleoperadores (3 a 6 años). Este dato nos marca que al menos en parte es acertada la hipótesis conceptual con respecto a que el trabajo en los call centers con el paso del tiempo deja de tener el carácter promisorio, dada las formas de violencia operantes (de hecho, en ciertas entrevistas mencionan que después de una primera etapa agradable, aparecían los malos tratos y la agresividad verbal). Es notorio que el total de los que mencionaron reconocer violencia laboral también hicieron alusión a afecciones producidas por este trabajo. Aquí es interesante el aporte de Castillo Mendoza (2016) en cuanto a que las estrategias de producción y los dispositivos de control (de las empresas) coadyuvan a la producción de sujetos sin subjetividad o con subjetividades profundamente lábiles e inconsistentes en todos los ámbitos de la vida.

Otro cruce de variables que consideramos significativo es que la mayoría de los que reconocen formas de violencia (33,33%) y que la experiencia laboral les afectó (56,66%) son en su mayoría teleoperadores que estudian (incluso algunos de los testimonios hablan de un desgaste laboral que interrumpió sus estudios). Esta situación pone en entredicho la expectativa de un trabajo accesible al estudio.

Un dato que sobresale es que ninguno del total de los entrevistados participó de algún tipo de protesta, incluso aquellos que comentaron haber pasado por situaciones que ellos identifican como injustas. Este hecho se puede vincular con que los entrevistados no están sindicalizados (aunque, como vimos en el apartado anterior, los sindicatos que se disputan la representación del sector tampoco participaron de las protestas).

Esta situación de relativa ausencia de organización colectiva en defensa de sus intereses entendemos que se ata a dos cuestiones que se implican mutuamente y a las que tangencialmente ya hemos referido: a formas

de violencia no directas (simbólicas, como sujeciones) y al mismo proceso de constitución subjetiva de los teleoperadores. Ligando los trabajos de Bourdieu (1999), Althusser (2003) y Foucault (2008, 2010), podemos decir que la experiencia laboral, la capacitación y el ambiente laboral que se construye ya nos hablan de formas de violencia internalizada, de sujeción, de constitución subjetiva. La amabilidad del teleoperador, el estado de ánimo positivo se convierte en parte de su trabajo-mercancía que todo el tiempo es exigido y naturalizado por parte de los teleoperadores, mientras que el malestar, el desgaste tiende a ocultarse. Pese a esta tendencia a ocultar los efectos negativos del trabajo, recordemos que la mayoría reconoce afecciones laborales (56,66%) y en los relatos, los entrevistados comentaron situaciones críticas, de compañeras y compañeros que tuvieron que recibir atención psicológica, psiquiátrica o dejar el trabajo.

Lo que haremos a continuación es comentar una serie de entrevistas que consideramos particularmente significativas a los efectos de reflexionar sobre las formas de violencia presentes.

De las muestras obtenidas, comentamos en primer lugar la entrevista N° 6 (Lucas, 24 años, estudiante de Abogacía)^[16] que nos comenta que en líneas generales estaba muy a gusto con su trabajo. En su relato, este joven nos señala que logró quedarse con el trabajo luego de pasar por varias entrevistas y que el principal factor está en “no ponerse nervioso” y saber dar alguna respuesta, no quedarte callado, evitar derivar la llamada, no contestar de mala manera nunca. También nos comenta que ha visto cómo despedían a un trabajador por no estar logueado la suficiente cantidad de tiempo. Lucas comenta que producto de la ansiedad que le produjo este trabajo comenzó a vendarse los dedos para no comerse las uñas de manera compulsiva.

La entrevistada N° 12 (Gloria, 28 años, estudiante del Profesorado de Biología) nos relata que hace tres años que trabaja en un call center. El horario de trabajo que tiene es de 0 a 6 de la mañana y estudia Magisterio en el instituto terciario que funciona en la localidad de Margarita Belén (localidad del Chaco, cercana a Resistencia) donde reside. Gloria comenta que le resulta dificultoso sostener sus estudios por el horario de trabajo que tiene en este momento (si bien este horario no le coincide con el cursado, terminaba demasiado cansada). Guadalupe (entrevistada N° 17, 25 años, estudiante del Profesorado en Ciencias de la Educación) comenta que hace el máximo esfuerzo por continuar estudiando mientras trabaja. A su vez, reconoce claramente efectos negativos, no logra tener ganas ni puede concentrarse en el estudio. “Algunas veces le hablo por teléfono a mi novio como si estuviera atendiendo a un cliente”. Zoraida (entrevista N° 8, 32 años, posee título secundario y no realiza estudios superiores) comenta que al salir del trabajo llega a la casa y no puede estar en contacto (hablar) con nadie, necesita estar sola sin hablar durante horas. Cada vez logra soportar menos ir al trabajo y observa que tiene ciertos sentimientos de fobia a la hora de salir hacia el trabajo, llega a sentir que no puede subir a un colectivo y solo puede volver a su casa caminando a la salida del trabajo. Claudia (entrevistada N° 29, 24 años) expuso que vio a compañeros de trabajo estar con fuertes cuadros de estrés laboral, incluso con recomendaciones de psiquiatras para que tomen licencia y que no lo hacían para no perder el trabajo. Ella se sentía afortunada de tener un líder que la trata bien en comparación con otros líderes que “rebajan” a compañeros. Miguel (entrevistado N° 25, 23 años) menciona haber recibido un trato hostil de parte de su jefe por no alcanzar las metas establecidas, también dice haber estado enfermo en más de una oportunidad y no haber solicitado licencia para no ver afectada su estabilidad laboral.

A modo de cierre, mencionamos la entrevista N° 2 realizada a Abril (24 años, estudiante del Profesorado en Ciencias de la Educación). Abril cuenta que trabajó durante un año y dos meses en un call center. Ella nos relata que desde muy joven trabajó en diferentes empleos: empleada de comercio, moza, entre otros trabajos. El call center se le presentó como una mejor oferta de trabajo por la paga y porque el horario de trabajo era menor (6 horas). Al principio, el trabajo no le generaba mayores problemas y mantenía el estudio al mismo tiempo que trabajaba. Ella consideraba como positivo que este empleo no le obligaba a llevar trabajo a la casa y que no se quedaba ni un minuto de tiempo de más en el trabajo. Por otra parte, el inconveniente que observaba era que, si bien solo trabajaba 6 horas, el horario podía variar de una semana a otra o de un mes para el otro, esta situación afectaba el cursado de sus estudios. Esta joven comentaba que tenía un régimen de licencia de 30 días al año que ella utilizaba para rendir los exámenes o para poder prepararse el día previo al examen.

Abril también ponderaba positivamente la ayuda que tenía de su supervisor, que la orientaba para alcanzar las metas grupales que consistían en lograr ciertas métricas de llamados. El área específica en que trabajaba era de “retenciones” para la empresa de telefonía móvil Movistar; los clientes de esta empresa que llamaban para dar de baja tenían que ser “retenidos” en la mayor medida de la posible. Para ello, los supervisores le daban una serie de herramientas, como descuentos o promociones para los clientes que querían dar de baja el servicio. Sin embargo, este buen clima de trabajo cambió cuando la trasladaron de sección y tuvo un nuevo supervisor. El nuevo supervisor le advirtió que a él “no le gustan ni las estudiantes ni las embarazadas”. El trabajo cambió rotundamente con este nuevo supervisor, las exigencias se volvieron mayores y las metas nunca se alcanzaban a cubrir. El trato hacia ella y sus compañeros comenzaba a ser cada vez más hostil y aparecieron gritos e insultos. El trabajo se convirtió en algo sumamente estresante, al punto de perder las ganas para estudiar: “Salía del trabajo y lo único que quería hacer era dormir. Me sentía cansada para estudiar, también me sentía mal por no poder alcanzar las metas. Iba todos los días al trabajo con la angustia de no llegar a los objetivos propuestos que siempre parecían más difíciles de alcanzar, nunca alcanzaba y las herramientas que nos daban no nos permitían llegar a estas metas”. Abril era consciente de que su carácter había cambiado, de que sus vínculos con los demás se habían modificado. Había compañeros que habían tomado licencias por motivos psicológicos o psiquiátricos, pero que luego habían sido despedidos, así que ella optó por “aguantar”. Finalmente, Abril fue despedida (con indemnización). Considera que el motivo de su despido fue parte de una maniobra para echarla, ella había solicitado licencia por estudio y el área de recursos humanos la llamó para avisarle que estaba despedida porque su supervisor nunca firmó dicha licencia, cuando ella se la había entregado en tiempo y forma. El hecho de perder el trabajo le generó una enorme desazón porque ella se sentía culpable por perder un empleo en un contexto sumamente complejo para volver a conseguir trabajo. Al mismo tiempo, sentía alivio de haber dejado un trabajo que cada vez lo sentía más pesado.

Vemos cómo estos testimonios contrastan con una lógica discursiva de que el trabajo en los call centers es agradable, actual, descontracturado, con el empleo joven promisorio.

CONCLUSIÓN

Las conclusiones que podemos extraer tienen como punto de partida algo que dijimos en el desarrollo, los call centers en la ciudad de Resistencia -y en la provincia del Chaco- se destacan por ser la rama productiva que mayor empleo “joven” privado formal genera (de hecho, Konecta es la principal empresa productora de empleo formal privado de la provincia). El peso que tienen los call centers implica una alianza con el gobierno provincial de Jorge Milton Capitanich que promovió su radicación. Con el paso del tiempo, el número de empleados de los call centers fue en crecimiento más allá de la marcada recesión económica del país. Los momentos de expulsión de trabajadores coincidieron con los años de mayor estancamiento económico del país en 2019.

Del Cuadro N° 1 se desprende la baja cantidad de hechos de protesta en esta actividad productiva que lleva más de una década en la provincia del Chaco. Los principales reclamos fueron por despidos masivos, y el objetivo de estos reclamos era más bien denunciar los despidos injustificados y que se pague la indemnización antes que la reincorporación laboral, lo que supone que las luchas se dieron ante situaciones extremas para los trabajadores. Más allá de ello, en estos procesos de movilización emergen sujetos en tanto clase, asumiendo tácticas de defensa de sus intereses (conservar el trabajo, obtener indemnizaciones, mejorar condiciones de trabajo, condiciones sanitarias).

A comienzos de la pandemia se dio la única medida de fuerza en la que se utilizó la huelga como metodología de lucha para exigir trabajar desde los domicilios (home office) para preservar la salud de los trabajadores y sus familias. Podemos concluir que esta huelga que se dio de manera autoconvocada se suscitó por la amenaza directa a la salud que suponía el trabajo presencial (cabe mencionar que si bien, no de manera inmediata, los teleoperadores van a realizar sus actividades desde sus domicilios).

En líneas generales, el nivel de conflictividad registrado es bajo y más que una lucha abierta entre los propietarios del capital y los propietarios de la fuerza de trabajo, se ve una convivencia “pacífica” con algunos episodios de protesta puntuales a lo largo de los 10 años de existencia de esta actividad. Un indicador de esta situación de escasa confrontación se expresa en que tanto el Centro de Empleados de Comercio como la Atacc (Asociación de Trabajadores Argentinos de Centros de Contactos) intervinieron en la huelga de marzo de 2020 peticionando a los teleoperadores para que levanten la medida de fuerza y vuelvan a sus puestos de trabajo. Es decir, los representantes de los trabajadores actúan en alianza con los intereses de la patronal, desmovilizando a los trabajadores en protesta.

De los pocos hechos de protesta registrados podemos concluir, que si bien existe una condición objetiva común a los teleoperadores (la explotación), esta experiencia de clase no se traduce en una conciencia que reconozca al proceso de trabajo en dichos términos y desarrolle una confrontación frente a la misma. La confrontación se presenta cabalmente ante despidos, pero no por la explotación laboral misma (no se plantean luchas que reivindiquen el valor del salario o las condiciones de trabajo).

El apego al trabajo que registramos en el estudio de campo lo vinculamos a varios factores, entre ellos, a formas de violencia subjetiva para los teleoperadores, como la presión “invisible” que ejerce el cuantioso ejército de reserva en el Gran Resistencia. Del mismo modo, la misma constitución como trabajadores de los call centers connota la formación de una subjetividad que internaliza las prácticas laborales como positivas (como autoexigirse cada vez más). Por otra parte, en las entrevistas también aparecieron aspectos del trabajo en el call center que resultaban atractivos, como no tener uniforme, ir con atuendos temáticos, tener un tiempo de descanso para fumar, entre otros. Esta seducción es quizás la forma más sutil del poder que opera en la subjetividad de los teleoperadores.

Recién cuando pasamos al análisis de las entrevistas podemos encontrar que los teleoperadores comentan perjuicios de este particular proceso de trabajo. Es llamativo el caso de un entrevistado que meses después de la entrevista se comunicó para agregar que se había olvidado de comentar que al cabo de un lapso de trabajar en el call center comenzó a tener problemas auditivos y para dormir.

Como parte de las conclusiones podemos ver que algunos de los aspectos del trabajo que afecta a los teleoperadores entrevistados es el desgaste físico y psicológico que supone el trabajo por metas de atención y ventas que continuamente se incrementan. Lo que nosotros planteamos es una correlación entre estas afecciones y las formas de violencia operantes.

Uno de los condicionamientos que pesan sobre la subjetividad de los trabajadores para aceptar estas exigencias es la amenaza muy concreta de despido (una forma de violencia que no se ve y que expresa un poder asimétrico acumulado, como lo plantea Izaguirre).

A su vez, aparece una suerte de escisión entre cierta discursividad que valora el trabajo con una serie de manifestaciones de deterioro del sujeto a medida que pasa el tiempo en esta actividad laboral.

Los sistemas de contrato a término que se implementa en los call centers del Chaco son una clara muestra de una flexibilidad laboral que tiene a los trabajadores en vilo. Sumado a esto, como ya dijimos en el desarrollo de este trabajo, el mercado laboral chaqueño al no brindar otras oportunidades de empleo presiona incesantemente para que los trabajadores “valoren este empleo”.

Es interesante que en el plano de la conciencia de los 30 entrevistados la mayoría (el 66,66%) no reconoce formas de violencia laboral, sin embargo, la mayoría de los teleoperadores entrevistados reconoce que el trabajo en los call centers los afecta en términos psíquicos y físicos. Este dato nos indica que los trabajadores si bien no objetivan la violencia laboral sobre su propia subjetividad, sí pueden reconocer los perjuicios que produce (sobre todo con el paso del tiempo). En la medida en que se observan estos perjuicios, el trabajo pierde el carácter promisorio que tenía en un principio.

Si bien existe una situación común de explotación laboral a los teleoperadores, el proceso de toma de conciencia de esta realidad colectiva es muy tenue. Ello se evidencia incluso en las conversaciones entre compañeros de trabajo, pues no existe una puesta en común sobre este tema. No se esgrimen, por tanto,

planteos reivindicativos, salvo situaciones excepcionales, como cuando en plena pandemia los teleoperadores reclaman airadamente poder hacer las tareas laborales desde los domicilios, o como cuando a un call center ingresaba agua de lluvia y los teleoperadores eran obligados a seguir trabajando en medio de riesgos eléctricos.

Podemos interpretar que la no visibilidad que adquiere la violencia sobre la subjetividad de los teleoperadores está imbricada a los mismos procesos de subjetivación que los constituyen como trabajadores desde el momento en que son entrenados para que aprendan la modalidad de trabajo. A su vez, podemos acotar que en las entrevistas los teleoperadores identificaban como formas de violencia laboral situaciones explícitas de abuso verbal, persecuciones, sobrecargas de trabajo, pero no reconocieron formas de violencia simbólica ni la misma explotación del trabajo basada en cumplir constantemente métricas de atención (como diría Bourdieu, esta violencia es consentida o, como diría Althusser, la ideología desde la cual operan los sujetos naturalizan esta experiencia opresiva). El reconocimiento de una experiencia objetiva y de intereses comunes frente a otra clase es el mecanismo de formación de una conciencia que aquí, como dijimos, está en un estado sumamente germinal. Entendemos que la ausencia de una conciencia de clase se presenta como una limitación para la acción.

Pese a ello, concluimos que tanto en los hechos de protesta registrados en la prensa como en las entrevistas advertimos indicios claros de reconocimiento de formas de violencia -en sus manifestaciones visibles- que marcan un tránsito de una visión promisorio a una concepción mucho más crítica sobre este tipo de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Althusser, L. (2003). Ideología y aparatos ideológicos del Estado. En S. Zizek (ed.) *Ideología. Un mapa de la cuestión*. Fondo de Cultura Económica.
- Aguilar, A. (2007). *Problemas de empleo en el Chaco*. Informe sobre Mercado de Trabajo. Cones Chaco.
- Bourdieu, P. y Wacziarg, L. (1995). *Respuestas. Por una Antropología Reflexiva*. Grijalbo.
- Bourdieu, P. (1999). *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Anagrama.
- Bowles, S. y Gintis, H. (1990). Contested Exchange. *Politics & Society*. En E. O. Wright (1995). *Análisis de clase*. En J. Carabaña (ed.) *Desigualdad y clases sociales. Un seminario en torno a Eric O. Wright*. Fundación Argentina/Visor.
- Castillo Mendoza, C. A. (2016). *Relaciones entre el malestar social y el trastorno psíquico: contribuciones para un análisis socioclínico a partir de Ferenczi y Marx*. Universidad Complutense de Madrid.
- Colectivo Situaciones (2006). *¿Quién habla?* Tinta Limón.
- Del Bono, A. y Bulloni, M. (2008). Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina. *Revista Trabajo y Sociedad*, (10).
- Del Bono, A. (2005). Call centers, estrategias de flexibilidad y nuevas experiencias laborales. En J. J. Castillo (dir.) *El Trabajo Recobrado* (347-394). Miño y Dávila.
- Del Bono, A. (2002). *Telefónica: Trabajo degradado en la era de la información*. Miño y Dávila.
- Foucault, M. (2008). *Historia de la sexualidad. I La voluntad de saber*. Siglo XXI.
- _____ (2010). *Porque estudiar el poder: la cuestión del sujeto*. En F. Álvarez-Uría y J. Varela (eds.) *Materiales de sociología crítica*. La Piqueta.
- _____ (2012). *Historia de la sexualidad. II La inquietud de sí*. Siglo XXI.
- Garro, S. (2008). Flexibilidad laboral, call centers y sindicalización en la Argentina postdevaluación [Memoria Académica]. V Jornadas de Sociología de la UNLP, 10 al 12 de diciembre, La Plata, Argentina.
- Gallart, M. A. (coord.) (1995). *La formación para el trabajo en el final de siglo: Entre la reconversión productiva y la exclusión social*. Unesco-Orealc-Red Latinoamericana de Educación y Trabajo Ciidcenep.
- Gramsci, A. (1980). *Notas sobre Maquiavelo, sobre la política y sobre el estado*. Nueva Visión.
- Gramsci, A. (1981). *Cuadernos de la Cárcel*. Era.

- Graciosi, M. (2014). Perforando subjetividades. La “industria” de los Call Center en el Chaco. *Theomai*, (30), 149-159. Red Internacional de Estudios sobre Sociedad, Naturaleza y Desarrollo Buenos Aires, Argentina.
- Iñigo Carrera, N. (2011). La protesta sindical de la superpoblación relativa: Chaco, 1994-2004. En N. Iñigo Carrera (ed.) *Sindicatos y desocupados en Argentina. 1930/1935 – 1994/2004. Cinco estudios de caso*. Pimsa.
- _____ (2014). El concepto de clase social y su aplicación a la situación argentina. *Theomai*, (29).
- Izaguirre, I. (1998). *Violencia social y derechos humanos*. Eudeba.
- _____ (2014). Acerca de la teoría de las clases y de la lucha de clases Por qué han sido sustituidas las clases sociales en el discurso académico. *Theomai*, (29).
- Llach, J. y Kritz, E. (1997). *Un trabajo para todos. Empleo y Desempleo en Argentina*. Consejo empresario argentino.
- Landa, M. y Marengo, L. (2012). La digestión de las energías en los Call Center; entre cuerpos deshechos y performances del liderazgo. *Trabajo y Sociedad*, (18).
- Maceira, V. (2010). *Trabajadores del conurbano bonaerense: heterogeneidad social e identidades obreras*. Prohistoria Ediciones.
- Marín, J. C. (1984). Acerca del origen del poder: ruptura y propiedad. *Cuadernos de Cicso*. Serie Teoría, (10). Cicso.
- Marx, K. (1974). *Contribución a la crítica de la economía política*. Progreso.
- _____ (1975). *El Capital* (T. I). Siglo XXI.
- _____ (2004). *El Capital* (T. III). Fondo de Cultura Económica.
- Miranda, A. y Salvia, A. (2001). Transformaciones en las condiciones de vida de los jóvenes en los noventa. Determinantes a través de regresiones. *Cuadernos del Ceped*, (5).
- Moench, E. (2011). Inversiones en servicios: nuevas territorialidades en la expansión de call centers en el interior de la Argentina, 2002-2010. *Revistas de Estudios Regionales*, (7).
- _____ (2017). *La constitución actual del trabajo. Sobre la construcción y la generalización de la actividad de los Call Centers en Argentina (1994-2010)*. Teseo.
- Murillo, S. (2020). La potencia de la vida frente a la producción de muerte. En S. Murillo et al. (eds.) *La potencia de la vida frente a la producción de muerte: el proyecto neoliberal y las resistencias*. Batalla de Ideas.
- Nievas, F. (2016). *Lucha de clases. Una perspectiva teórica-epistemológica*. Imago Mundi.
- Nun, J. (1999). El futuro del empleo y la tesis de la masa marginal. *Desarrollo Económico*, 38(152).
- Roze, J. (2007). *Lucha de clases en el Chaco Contemporáneo*. De la Paz, Fundación Ideas.
- Roze, J., Román, M., Graciosi, M. y Luna, D. (2015). *Vientos y Tempestades. Violencia en la periferia de la globalización*. Eudene.
- Salvia, A. (2008). La cuestión juvenil bajo sospecha. En *Jóvenes promesas. Trabajo, educación y exclusión social de jóvenes pobres en la Argentina post-crisis*. Miño y Dávila.
- Salvia, A. y Tuñón, I. (2005). Los jóvenes y el mundo del trabajo en la Argentina actual. *Revista Encrucijadas*, 36.
- Thompson, E. (1989). *La formación de la clase obrera en Inglaterra*. Crítica.
- Weller, J. (2003). La problemática inserción laboral de los y las jóvenes. *Serie Macroeconomía del Desarrollo*, (28). Cepal.
- Wright, E. O. (1995). Análisis de clase. En J. Carabaña (ed.) *Desigualdad y clases sociales. Un seminario en torno a Eric O. Wright*. Fundación Argentaria/Visor.

NOTAS

[1]Recibido 12/03/2022. Aceptado 28/10/2022.

[2]Profesor Titular en Sociología. Facultad de Humanidades. UNNE. Doctor en Humanidades y Ciencias Sociales. UNAM. Doctor en Filosofía. UNNE. Correo electrónico: marcgraciosi@hotmail.com

[3]En un acto en la ciudad de Barranqueras, donde la empresa Teleperformance anunciaba la incorporación de 90 teleoperadores, el gobernador Jorge Capitanich celebraba los logros de la política de radicación de call centers y los beneficios para el empleo joven:

“Esta es una política que arrancamos en 2011 para atraer a la industria de call center. A partir del crecimiento de los trabajadores en la industria y las grandes compañías que se radicaron aquí, se generó un proceso de expansión e inversión permanente”. Además, remarcaba la importancia de que la mayoría sean jóvenes, porque “cuando uno mira la tasa de desempleo, son los más perjudicados”, dijo y agregó que esta es una oportunidad para acceso inmediato, que además permite la terminalidad educativa superior y tener una práctica laboral, entre otros aspectos (Subsecretaría de Comunicación, 20/11/2020).

[4] Los mismos decretos del gobierno que promovieron la radicación de call centers tenían por objetivo facilitar el acceso al trabajo a jóvenes de 18 a 30 años (Graciosi, 2014).

[5] Según referencias de la prensa local (Chaco Federal, 8/05/2013) y trabajos como el de Moench (2011), los call centers comienzan su actividad en la ciudad de Resistencia (Chaco) en 2010.

[6] Un dato no menor sobre la incidencia de esta actividad en la estructura económica generadora de empleo en la provincia es que el call center Konecta es la empresa privada que más empleo formal genera en el Chaco (Chaco.gov.ar, 7/01/2020).

[7] Datos actualizados a julio de 2022 indican que, con la contratación de 500 nuevos teleoperadores, el número de trabajadores alcanzaría a 7500 personas, dando cuenta de un incremento continuo (NEA Hoy, 26/07/2022).

[8] En cuanto al análisis de los estadios y las formas de la lucha de clases (cuestión problemática que nos remonta a los estudios clásicos de Marx y Engels), tomamos aquí el abordaje realizado por Nievas (2016).

[9] El trabajo en los call centers se vincula a un tipo de explotación de la fuerza de trabajo basada en la capacidad de un teleoperador de atender (generalmente reclamos) o realizar llamadas (generalmente para ventas). Se trata de estar logueados (estar en línea, disponibles) todo el tiempo y realizar un máximo de comunicaciones en el menor tiempo posible buscando siempre la “satisfacción” del cliente. Las investigaciones existentes dan cuenta del malestar físico y psíquico provocado por este tipo de actividad. La mayoría de las trabajadoras y los trabajadores de estas empresas son jóvenes (oscilan entre los 18 y 30 años). Los Centros de Contacto emergieron como una forma de acceso rápido a un empleo (en el caso de la provincia del Chaco, como la principal forma de acceso a un empleo joven “en blanco”). En el contexto posconvertibilidad, signado por el avance del neoliberalismo como proyecto civilizatorio (Murillo, 2020), los call centers constituirían espacios de precarización laboral. “La liberalización del mercado de las telecomunicaciones constituye un exponente característico de dicho proceso, decisión que fue estratégica para el desarrollo y la implantación de este tipo de negocios en el país. En un terreno de ventajas productivas comparativas en materia de contratación de recursos humanos y costos laborales, el sector presenta un crecimiento paulatino en la región. En tal sentido, algunos de los rasgos que caracterizan el desarrollo de estas instancias productivo-informacionales son: 1) incrementos en los flujos de capital y en el índice de empleabilidad de sectores de la población joven de clase media; 2) incorporación de lógicas organizacionales e informacionales propias de las economías globales; 3) tercerización y 4) precarización laboral” (Landa y Marengo, 2012: 73). Ahora bien, en medio de este cuadro también se producen resistencias. Estas luchas tuvieron diferentes formas organizativas: desde las intervenciones de Foetra (Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la República Argentina), del Sindicato de Comercio y de la Atacc hasta formas autoconvocadas. Estas formas de representación de los trabajadores estuvieron atravesadas por intereses empresariales que resistían a regulaciones laborales (las empresas del sector resistieron la ley Bonasso de 2005 por considerar que elevaría los costos laborales y volvería poco rentable a la actividad. El Convenio Colectivo de Trabajo que se sanciona para la provincia de Córdoba en 2014 y se extiende luego a todo el país es un modelo de convenio aceptable para las empresas). En síntesis, la trama histórica del trabajo en los call centers estaría signada por la regresividad de las condiciones de trabajo, pese a ello, en el país existieron formas de organización y lucha que en el caso de la provincia del Chaco para 2020 (principios) son poco visibles (Cfr. Colectivo Situaciones, 2006; Del Bono y Bulloni, 2008; Del Bono, 2005; Garro, 2008; Landa y Marengo, 2012; Moench, 2017).

[10] Al final del primer Tomo de El Capital (en el capítulo XXIV, en un apartado que lleva por título “Legislación sanguinaria contra los expropiados desde finales del siglo XV”), Marx concibe el concepto de coerción sorda de las relaciones económicas (Marx, 1975: 922), que le permite explicar cómo el sistema capitalista se reproduce de manera continua a través de los mismos factores infraestructurales que promueve, allí construye la suficiente capacidad de control sobre la población trabajadora que casi no necesita utilizar otros mecanismos de dominación superestructurales, es decir, prescinde de formas de violencia explícita. El autor afirma que esta “coerción sorda” permite que el trabajador viva su situación de opresión como si de una ley natural se tratase.

[11] Las tecnologías disciplinarias, los mecanismos de normalización, así como las técnicas del cuidado de sí, pueden ser pensadas como formas de modulación subjetiva (Foucault, 2010) y, en este caso, como formas de violencia subjetiva, por ejemplo, cuando el teleoperador construye como ideal la tolerancia a llamadas agresivas (las quejas de los clientes).

[12] Podemos decir que los teleoperadores tienen una experiencia de clase objetiva en la medida en que comparten el proceso de trabajo, el salario, el contrato laboral, la formación educativa institucional como teleoperadores con sus estrategias motivacionales, y el desgaste físico y mental que produce este trabajo. Cuando pasamos al plano de la conciencia que se construye sobre esta

experiencia objetiva de clase, pasamos a un plano muy diferente, porque la conciencia de esta condición de clase no emerge mecánicamente.

[13]Marx retoma el concepto de sobrepoblación relativa y señala con este a la “población excedentaria”, que es aquella fuerza de trabajo que resulta excesiva para las necesidades inmediatas del capital. Ahora bien, la “maduración” de las relaciones sociales propias del orden capitalista lleva a tres formas de presencia de esta superpoblación relativa: fluctuante, latente y estancada. La superpoblación relativa fluctuante es aquella que temporariamente cumple el papel de un ejército de reserva. Dicho ejército de reserva cumple dos funciones clave para la lógica del capital: a) constituirse en una reserva de fuerza de trabajo para futuras expansiones del capital, y b) ejercer presión sobre los trabajadores insertos en mejores posiciones en la estructura social mediante el mecanismo de competencia en el mercado de fuerza de trabajo (Cfr. Marx, 2004).

[14]Otros interrogantes que se realizaron en forma conexas: ¿Por qué motivos buscó trabajo en el call center? ¿Cómo veía a este tipo de actividad laboral? ¿Proyectaba tener a este trabajo de manera transitoria o permanente? ¿Qué aspectos del trabajo le resultaban positivos y negativos? ¿Sentía que con el paso del tiempo el trabajo se volvía más desgastante? ¿Se acrecientan las exigencias laborales con el paso del tiempo?

[15] La imbricación entre ejercicios de violencia física y formas de violencia no física que operan a nivel de la subjetividad fue tematizada por Gramsci (1981), Althusser (2003), Bourdieu (1995) y Foucault (2008, 2010), entre otros autores. Gramsci postula la interrelación constante y dinámica entre coerción (en términos de una violencia directa, aunque no siempre física) y el consenso (en términos de dominación desde componentes culturales, ideológicos). Althusser avanza en dicha senda al plantear la necesaria complementación entre aparatos represivos que actúan por la fuerza física y aparatos ideológicos que funcionan por la ideología (una de las exigencias propia de la ideología será, de hecho, ser reconocida como evidente y por lo tanto como una realidad no ideológica). El concepto de violencia simbólica en Bourdieu alude a formas de dominación que no implican la imposición física, sino sujeciones a nivel de prácticas que requieren del reconocimiento del dominado, su anuencia o complicidad. El propio agente produce la eficacia de esta violencia en la medida en que la desconoce como tal (Bourdieu y Wacquant, 1995). Para Foucault, la violencia física supone un caso extremo de las relaciones de poder, pero en la cotidianidad la violencia es menos visible y no se manifiesta de manera física, sino que supone relaciones de fuerza asimétricas que operan sobre el cuerpo, la conducta, los deseos y valores de los sujetos. Los trabajos de Juan Carlos Marín (1984) en nuestro país ponen de relieve el carácter destructivo, constructivo y rearticulador de la violencia. Ahora bien, la violencia como operador social no solo destruye relaciones sociales, sino que también opera una destrucción subjetiva a nivel psíquico que se manifiesta como cuadros de ansiedad, estrés o depresión, entre otros.

[16]Se utilizan nombres de fantasía.