

XI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2015.

Organización empresarial y organización sindical en los Call Centers.

Bárbara Mabel Rodríguez Ayala y Santiago Iglesias.

Cita:

Bárbara Mabel Rodríguez Ayala y Santiago Iglesias (2015). *Organización empresarial y organización sindical en los Call Centers. XI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-061/310>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

XI Jornadas de Sociología de la UBA: Coordinadas contemporáneas de la sociología: tiempos, cuerpos, saberes.

MESA 25 “Los trabajadores en la Argentina actual. Análisis empíricos y debates teóricos sobre la conflictividad laboral, la negociación colectiva y las estrategias sindicales”

Del 13 al 17 de julio de 2015

Título de la ponencia: Organización empresarial y organización sindical en los Call Centers. Dos estudios de caso.

Autores: Bárbara Rodríguez Ayala. Licenciada en Sociología. Maestrando en ciencias sociales del trabajo. Facultad de Ciencias Sociales, UBA. Contacto: barbel.soc@gmail.com

Santiago Iglesias. Estudiante de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, UBA. Contacto: mquomo2003@yahoo.com.ar

RESUMEN

En la actualidad, a partir del desarrollo tecnológico y los cambios en la estructura social y cultural, se han ido incorporando nuevas formas de trabajo en el mercado laboral. Muchas de estas últimas refieren a una modalidad de mayor flexibilización y adaptación a los cambios que impone dicho mercado.

En Argentina, sobre todo, a partir de la crisis del 2001, donde hubo una fuerte tasa de desempleo, paralelamente se han incrementado distintas formas de trabajo flexible, part-time, a distancia, free lance, entre otras.

En esta investigación nos proponemos realizar un análisis sobre las formas de trabajo en los Call Centers, entendiendo este sector como un caso paradigmático de la flexibilización laboral; asimismo, indagaremos sobre los efectos que produce en las formas de organización sindical de los trabajadores.

Para la investigación tomaremos el caso de los trabajadores de Cablevisión, y la empresa que la misma contrata para la tercerización del servicio, Cat Technologies

PALABRAS CLAVE

Call Centers. Organización sindical. Trabajo part-time. Flexibilización laboral. Jóvenes

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, a partir del desarrollo tecnológico y los cambios en la estructura social y cultural, se han ido incorporando nuevas formas de trabajo en el mercado laboral. Muchas de estas últimas refieren a una modalidad de mayor flexibilización y adaptación a los cambios que impone dicho mercado.

Durante el modelo neoliberal, iniciado en los años '70 y profundizado en los '90, se produjeron grandes cambios, entre ellos, un alza de la tasa de desempleo, y un creciente aumento del trabajo precarizado y en negro. En este contexto se han abierto grandes debates en torno al lugar que ocupan las nuevas formas de trabajo en las sociedades actuales.

En Argentina, sobre todo, a partir de la crisis del 2001, donde hubo una fuerte tasa de desempleo, paralelamente se han incrementado distintas formas de trabajo flexible, part-time, a distancia, free lance, entre otras. Estos cambios, a la vez, han producido transformaciones en los trabajadores. El mercado juvenil se vuelve la principal fuente de mano de obra por su capacidad de adaptación y flexibilidad a estos cambios.

Las formas de división del trabajo, producidas por las reconfiguraciones del capital (y, consecuentemente, de los discursos hegemónicos), fueron cambiando y modificando paulatinamente las percepciones sobre la vida y el trabajo de los sujetos.

En tanto estos procesos implicaron un aumento relativo del sector servicios (y correlativamente una disminución del sector industrial, caracterizado por el trabajo repetitivo, escindido del trabajo intelectual) se los presentó como una ventaja para los trabajadores, ya que se suponía que estos nuevos trabajos significaban una mejora para el trabajador, tanto en lo que respecta a un aumento en la creatividad y autonomía del trabajador, como a las repercusiones en su salud.

Este trabajo intenta cuestionar esa suposición con la hipótesis de que los call centers representan lo que Paolo Virno llama "Fábrica de charlas" (Colectivo situaciones: 2006), o Jane Slaughter "Neotaylorismo" (Slaughter: 1998)

La división internacional del trabajo se amplia, de forma global, desterritorializándose, tanto el sector de producción como de servicios. Según Sennet (2006) el capital se traslada a distintos lugares del mundo, donde la fuerza de trabajo es más barata.

En este trabajo de investigación nos proponemos realizar un análisis sobre las formas de trabajo en los Call Centers, entendiendo este sector como un caso paradigmático de la flexibilización laboral; asimismo, indagaremos sobre los efectos que produce en las formas de organización sindical de los trabajadores.

La gran mayoría de los trabajadores de call centers se encuentran enmarcados en el sindicato de comercio, cuyo convenio no se condice con las tareas que realizan los operadores. Sin embargo existen excepciones, donde a raíz de la conflictividad laboral y la organización de los trabajadores, se ha logrado el encuadramiento en el sindicato correspondiente según el sector de trabajo. Estos son los ejemplos de los empleados de Telecom y Telefónica con FOETRA¹.

Por otra parte, hay experiencias novedosas de organización sindical, donde los operadores, en contra del trabajo precarizado (reencuadramiento, recambio constante de personal, bajos salarios, ausencia de una representación gremial, entre otras cosas) se han organizado por sus reivindicaciones. Estos son los casos de Atento y Teleperformance.

Si bien la expansión de estos trabajos “Part-Time”² ha alcanzado a distintas partes del mundo, nos enfocaremos en el caso puntual de los Call Centers tercerizados que se implantaron en Argentina por empresas extranjeras y locales, las cuales se dedican a la venta y atención al cliente.

1 Nos referimos al caso de los pasantes que en 2001 consiguieron el pase a planta. Para más información ver *la otra cara de las telecomunicaciones*.

2 Si bien en la mayoría de los call centers se trabaja entre 4 y 6hs, esto no excluye que en varias empresas, según sus necesidades, se trabaje hasta 9hs.

Tomaremos el caso de la empresa Cablevisión, con empleados directos y tercerizados. Entre las empresas que contrata Cablevisión para la tercerización del servicio, analizamos el caso de Cat Technologies, que en sus propias palabras, se dedica a “La Tercerización de los Procesos de Negocios”, lo que permite a sus clientes una “optimización de los costos de determinados procesos.”³

¿Qué sectores de la población trabajan allí y cuáles son sus expectativas? ¿Cuál es el modelo ideal de trabajador para este mercado? ¿Cuáles son los mecanismos de control dentro de los call centers? ¿Qué modelos productivos reproducen estos tipos de trabajo? ¿Cuáles son las principales demandas de los trabajadores y cómo se canalizan? ¿Cómo se relaciona el sindicato con los trabajadores? Son algunas de las preguntas que nos proponemos abarcar.

Para la investigación elaboramos un diseño de investigación de tipo descriptivo y exploratorio, con implementación de técnicas de producción de la información de tipo cualitativo: entrevistas individuales y colectivas, ambas semi-estructuradas.

MARCO CONCEPTUAL

Aspecto político-sindical

La presente investigación se podría enmarcar en lo que algunos autores denominan “mundo del trabajo”, es decir “a las condiciones en que se realiza el trabajo (en nuestro caso de los teleoperadores, tercerizados y “directos”) y las resistencias a esas condiciones por parte de quienes trabajan” (Iñigo Carrera, 2009: 119); ya que enfocaremos nuestra mirada en las relaciones que se establecen entre las formas de organización empresarial y las formas de organización sindical que se le enfrentan.

Sin embargo, siguiendo a Nicolás Iñigo Carrera, creemos que para comprender ese mundo del trabajo, es necesario ampliar el foco; no reducirlo⁴ al “espacio laboral”

³ Ver sitio: <http://www.cat-technologies.com/esp/outsource.php>

⁴ Esto no significa que el espacio laboral sea un lugar menor en el análisis, muy por el contrario (y máxime en un estudio de caso).

únicamente, sino por el contrario, insertarlo dentro del análisis “de las condiciones en que se desarrolla la clase obrera argentina” (2009: 119).

Esto nos lleva a tener que describir esas condiciones, sobre lo cual hay, se podría decir, intensos debates y posturas. Muy esquemáticamente hay quienes sostienen, que el 2003 implicó un punto de inflexión en las condiciones laborales que impulso el neoliberalismo en Argentina, y quienes, por el contrario, plantean “la permanencia (y en ciertos casos profundización) de la precarización laboral heredada de la restauración burguesa” (Varela, 2011).

Si bien son indiscutibles muchas de las conclusiones a las que arriban autores como Paula Varela, estas corresponden principalmente al sector de los trabajadores ocupados; a pesar de que toma en cuenta al sector de desocupados en sus análisis, si se incluye esta variable se torna más compleja o discutible la idea de “permanencia o profundización” de las condiciones laborales heredadas.

Una primera mirada a la evolución del índice de desocupación nos muestra una caída casi constante a partir del 2003, pero que sin embargo no baja, sino leve y esporádicamente, del 7 %⁵. Es decir, que si bien se encuentra lejos del promedio de la década del noventa, hecho no menor, continúa siendo lo suficientemente elevado a la hora de negociar condiciones de trabajo.

Asimismo, es importante señalar que esa caída de la tasa de desocupación corresponde, sobre todo, al período 2003-2008, ya que a partir del 2008 se observa un amesetamiento o una caída muy leve de la desocupación. Una trayectoria similar muestra la tasa de trabajo “en negro”.

Varios autores señalan, cómo este descenso de la tasa de desocupación influyó decisivamente en el surgimiento de numerosas luchas llevadas adelante por el llamado “sindicalismo de base”. Sin embargo, nosotros arriesgamos la hipótesis, de que el “miedo a la desocupación” continúa siendo uno de los mayores obstáculos, entre otros factores, para la generalización de un sindicalismo desde las bases. No sólo la desocupación actúa como disciplinador, sino también en muchos casos se sale de un call center y no se consigue sino otro trabajo, ya sea en un call center o no, de iguales o

5 Ver <http://www.indec.gov.ar/> Apartado “Trabajo e Ingresos”, “[Informes de prensa EPH](#)”.

peores condiciones. Analizando las principales páginas de buscadores de empleo, observamos que lo que tiene más oferta actualmente entre la población juvenil, son los call centers. En los mismos anuncios ya indican a qué tipo de población va dirigido este tipo de empleo y qué características debe tener el trabajador, ser joven, flexible y estar predispuesto todo el tiempo.

Otro factor, además de la desocupación, que golpea más fuertemente a la población juvenil activa, es que en la mayoría de los casos, los jóvenes que se inician en el mercado laboral, carecen de experiencia sindical y/o experiencia militante.

Esta investigación toma como referencias, textos de muy diversa índole, pero, que sin embargo, se enmarcan en los debates abiertos a raíz de la re-estructuración productiva producida por las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TICs), y de las consecuencias que ello conlleva en las relaciones y el mercado laborales.

Por un lado, coincidimos con el Observatorio del Derecho Social de la Central de Trabajadores de la Argentina⁶, en lo que respecta a la *centralidad* que comportan las relaciones cotidianas que se dan en un mismo espacio físico y que enfrentan a los trabajadores con sus condiciones laborales, en cualquier análisis que trate sobre el movimiento obrero. Como destaca el mencionado trabajo:

“La organización de los trabajadores transitó, desde sus comienzos, una tensión, que es su límite y su potencia: la organización en los lugares de trabajo, preponderantemente por mejorar las condiciones del mismo... Las instancias organizativas en los lugares de trabajo cumplen una doble función. Por un lado potencian y fortalecen al movimiento general, ya que posibilitan la articulación de los trabajadores en instancias más amplias de coordinación y determinación de estrategias. Por otro lado, y al mismo tiempo, son expresión de las necesidades de las bases, y se constituyen como un límite a la burocratización de las cúpulas. “Para el trabajador, el órgano sindical en la empresa es su contacto directo,

⁶ Observatorio del Derecho Social de la Central de Trabajadores de la Argentina, “La regulación de la actividad de los delegados y comisiones internas en los convenios colectivos de trabajo homologados en los años 2006 – 2008”

primario [...] con el universo sindical. Para el patrono significa un cuestionamiento in situ, corpóreo, de su poder irrestricto” (Abos, 1983).”⁷

Sin embargo, hay que aclarar que cuando hablan de *organización en el lugar de trabajo* los autores (por lo menos en lo que respecta al trabajo citado) se refieren al rol que juegan los delegados y las comisiones internas en la lucha cotidiana por los ritmos y condiciones laborales.

En nuestro caso se amplía el alcance de estas instancias organizativas (o inclusive resistencias individuales) en el lugar de trabajo rastreando formas informales de organización. Y esto no tanto como decisión teórica, sino como necesidad práctica: los trabajadores empleados por Cat Technologies se asimilan a ese universo laboral que no poseen instancias de representación a través de delegados o comisiones internas.

Si bien en las entrevistas con los teleoperadores de CT aparece la figura de la delegada, ésta ni trabaja dentro del establecimiento, ni fue elegida por el colectivo laboral.

En esta misma línea de trabajo es importante mencionar el trabajo realizado por el TEL (La otra cara de las telecomunicaciones), en el que señalan los autores:

“El lugar de trabajo es un espacio de disputa permanente, en el que se juegan no sólo reivindicaciones puntuales, sino también la definición cotidiana de relaciones de fuerza”. ■

Es importante destacar este trabajo, no sólo por el enfoque teórico que lo guía, sino también, porque es un estudio pionero en el análisis de las condiciones de trabajo de los Teleoperadores, y su relación con las estrategias empresariales de flexibilización laboral.

⁷ Observatorio del Derecho Social de la Central de Trabajadores de la Argentina, “La regulación ...” op. cit.

Por otro lado, son ineludibles las investigaciones realizadas por Andrea del Bonno para caracterizar y describir al sector de las empresas tercerizadoras de call-centers (ETCC).

Si bien la autora profundizó sus investigaciones en ETCC, proveedoras de mercados externos, el punto de partida de sus reflexiones coincide en un todo con lo planteado en nuestro trabajo.

En uno de sus primeros trabajos la autora concluye que:

“la industria de los call centers es un medio...a través del cual las empresas que externalizan –o deslocalizan- sus servicios de atención a clientes desarrollan un intenso proceso de reducción de unos costos laborales, considerados, siempre excesivos”.

En muchos de sus escritos la autora resalta el papel jugado por la devaluación en el desarrollo de los call centers; como así también, centra sus análisis en las nuevas identidades que comporta el mundo del trabajo en los calls, por el predominio de mujeres y jóvenes en las plantillas laborales.

Asimismo, podríamos decir, que la autora tiene un juicio menos desfavorable sobre lo que implica trabajar en un call center que las posturas expresadas en, por ejemplo, *La otra cara de las telecomunicaciones*. No porque no comparta las críticas sobre las condiciones en que trabajan los teleoperadores, sino porque la autora resalta el hecho de ser, casi en su totalidad, trabajo “en blanco”. Como señala la autora:

“En este texto hemos indagado en las experiencias de un grupo de jóvenes trabajadores tratando de complejizar una caracterización que, en algunas de las lecturas más corrientes, se reduce a una imagen estereotipada de los trabajadores del sector (análisis destinados a poner en evidencia la dureza de las condiciones laborales del sector que, para no dejar flancos débiles y fortalecer la argumentación, renuncian a la complejidad)”.

Si bien los trabajos de call centers mayormente son trabajos en blanco, también existen call centers no registrados. Por otro lado, que varios call centers tengan cierta estabilidad laboral y los trabajadores estén registrados, no impide que dentro de ellos haya procesos de precarización laboral, que no es lo mismo que decir que son “trabajo precario”. Esta es una diferenciación importante.

Modelos productivos aplicados a las formas de trabajo en el call center.

Los call centers son una forma de trabajo con características propias, que tiene su origen en las formas que va tomando el capitalismo, que se despliega y se reconfigura continuamente.

En los call centers, los acelerados ritmos de trabajo pueden generar competencia entre compañeros, relaciones de subordinación de los teleoperadores con los jefes, o bien pueden imposibilitar la relación recíproca entre trabajadores.

Nuestra hipótesis parte de que las formas que adquiere el trabajo en el call center combinan los modelos de producción del taylorismo, fordismo y toyotismo. A continuación mostraremos las características del call center en relación a estos modelos.

Empezando por la cuestión de la calificación del empleado, se podría decir que el call center se corresponde con el modelo posfordista, en tanto que mayormente son estudiantes universitarios lo que acceden a estos trabajos, con ciertos conocimientos de idioma e informática. Sin embargo, la tarea repetitiva y la división del trabajo (parte técnica, parte de ventas y parte administrativa) colocan al teleoperador en una posición de desventaja, pues el conocimiento parcializado del proceso de trabajo lo hace perder autonomía. En este caso se asimila más a los dos primeros modelos.

Las formas de la división de trabajo y las tareas repetitivas que se realizan en los call centers, al igual que todas las formas, pugnan por cristalizar el permanente fluir de la vida, de modo que la niega y a la vez lucha contra ella. La vida se manifiesta en la creatividad y la voluntad humanas.

Con respecto al control que se ejerce sobre el empleado, aquí hay una clara combinación de Taylorismo y Toyotismo. El cronómetro que se utilizaba en las fábricas hacia fines del siglo XIX y durante el siglo XX, aún se mantiene vigente en los call centers mediante una herramienta llamada Avaya⁸, que mediante un sistema de semáforo controla cada paso del operador: ver si se registró a tiempo en la computadora (“la acción de loguearse”), puede ver si está atendiendo, color verde, si se encuentra de break o haciendo otras actividades, como por ejemplo si se encuentra en

⁸ Revista de investigación QUE, nota “Bienvenidos al mercado laboral”. Primer número. Año 2011. Pág. 15.

una reunión o en el médico, color rojo, y si se encuentra en After Call Work, (Tareas Después de la Llamada) representado por el color amarillo⁹.

Sin embargo, en el call center hay otras formas de control más relacionadas con el toyotismo. El jefe o *team leader* graba todos los llamados de los operadores y luego elige algunas grabaciones para escucharlas. Al no avisarle al operador, este no sabe cuándo lo están escuchando y cuándo no. Es común que se escuchen los llamados mientras están siendo realizados y que el team leader interrumpa y le llame la atención al operador mientras trabaja¹⁰.

En muchos casos, la aspiración por hacer carrera en la empresa, por ejemplo llegar a ser team leader, dificulta la forma de socialización entre los empleados. Se genera competencia de quiénes tienen los mejores tiempos y calidad de atención, o hay control mutuo entre los empleados mismos.

El factor tiempo en la economía monetaria tiene un gran valor. En los call centers cada minuto que se gaste demás en un llamado genera pérdidas en dinero.

En los call centers se valora mucho el trabajo en grupo, dentro de las diferentes áreas. Ayudar al compañero si este tiene una pregunta o incitarlo a terminar el objetivo de trabajo, pues en muchos casos, mayormente en la sección de ventas, se premia al conjunto del grupo si se llega a los objetivos impuestos por la empresa. Esta moral del grupo también se ubica dentro del modelo toyotista.

Con respecto a la división entre concepción y ejecución del trabajo, podemos ver similitudes con los dos primeros modelos, ya que en el call center solo se atiende a una parte del proceso, sin conocer de dónde vienen los productos, ni cómo resultará la gestión realizada.

Dimensiones del análisis

9

10 Revista de investigación QUE, nota "Bienvenidos al mercado laboral". Primer número. Año 2011. Pág. 16.

Para corroborar nuestras hipótesis, se han utilizado cuatro entrevistas individuales semiestructuradas a dos trabajadores de Cablevision y a dos trabajadores de Cat Technologies de entre 20 y 30 años, realizadas a fines del 2011 y principios del 2012.

En relación a nuestro marco teórico, intentamos identificar algunos ejes de análisis que nos permitan observar cómo opera la forma de trabajo en los dos Call Centers en la organización sindical de los operadores. Ellos son las condiciones laborales, el salario, si reciben premios por el trabajo que realizan; los horarios de trabajo y descanso; el medio en que se trabaja, las herramientas de trabajo y las condiciones de contratación. Luego el vinculado a la calificación, los mecanismos de control y moral de trabajo, la relación entre trabajadores y relación con el jefe directo; cómo actúan las formas de control, tales como los apercibimientos, suspensiones y el hostigamiento. En tercer lugar el referido a la salud de los teleoperadores, aquí analizamos cuáles son los principales problemas de salud en el call center, físicos y psíquicos. El último eje refiere a la organización sindical de los operadores. En esta dimensión indagamos acerca del sindicato que tiene cada call centers, qué grado de participación e injerencia tienen los trabajadores en él.

Condiciones salariales, premios

En tanto lo que se persigue con la tercerización de tareas es la reducción de costos, y tratándose de una actividad “mano de obra intensiva”, una de las principales diferencias que enfrentan los teleoperadores, es el monto del salario. Así un trabajador empleado directamente por Cablevisión puede ganar hasta casi el doble de uno contratado por Cat Technologies. Al respecto dice una empleada refiriéndose al salario:

“(...) Me pagan básico, \$877, o sea que si falto un mes porque estoy enferma, me pagan eso, 877. Supuestamente tiene que ser un sueldo de \$2000 . En base a acuerdos, comisiones y horas adicionales.” “Hace tres meses atrás, más de dos mil pesos no ganaba (2011); ahora estoy llegando a los \$2500. Y si llegas a los objetivos, igual no te los pagan.” Sueldo súper reducido, comisiones no existen casi..Eh”.

(Vanina, Cat Technologies, 22)

En cambio una empleada de Cablevisión cobraba para ese entonces casi \$ 4000.

“Ahora con un aumento, que también lo pidió el sindicato, estoy cobrando 4300 pesos más o menos. Básico, más presentismo, . el básico ronda por los 3500 pesos.”

(Esperanza, Cablevisión, 24)

Asimismo, la fragmentación del colectivo laboral, no se reduce a empleados directos/tercerizados, sino que se le suma el hecho de que los primeros meses, los empleados de Cablevisión se encuentran contratados como “eventuales”, por distintas agencias.

“(…) yo primero ganaba 1600 pesos un año entero. Recién cuando me efectivizó la empresa, pasé a cobrar lo que cobraba todo el mundo. Es decir, estábamos trabajando en el mismo lugar, pero la mitad de empleados ganaba menos de lo que ganaba la otra mitad”.

(Tamara, Cablevisión, 23)

Por otro lado, ambas empresas recurren al otorgamiento de “premios” para incentivar a sus empleados a cumplir con los objetivos de la empresa. En el caso de Cat Technologies además de las comisiones por venta, se agregan vales para cambiar en Falabella, viajes, etc., aunque como nos relatara una entrevistada nunca cumplen con la entrega de los mismos.

“Yo me gané un premio y nunca me lo entregaron. Una compañera se ganó un viaje y nunca se lo dieron. Ya pasó un año. Ya nadie les cree” “(…) Siempre nos pasa lo mismo”

(Vanina, Cat Technologies, 22)

En Cablevisión también gratifican a los empleados si estos cumplen con las métricas que exige la empresa. Aunque según las entrevistas, los mismos son casi inaccesibles.

“El año pasado por ejemplo nos decían que teníamos cumplir con los tiempos. Pero si vos no cumplís con los tiempos, no es que te va a pasar algo, no te va a pasar nada. Y la mayoría dice “para qué voy a cumplir con los tiempos si...”. Ahora la empresa puso premios de Falabella. Si vos cumplís con los tiempos y el presentismo, te dan un premio, para que la gente cumpla los tiempos.” “(...)No accede nadie a los premios. Tengo algo acá, un papel donde lo explica.”
(Tamara, Cablevisión, 23)

Horarios de jornada y descanso, rotación. Horas extras. Cantidad de llamados, descanso entre llamado y llamado, tiempo de duración de cada llamado.

Ante la idea de que este tipo de trabajo permite a los jóvenes trabajar y estudiar al mismo tiempo, por tener un horario reducido, se observa entre los entrevistados, que han dejado de estudiar por el trabajo, o se han atrasado. Ya sea por falta de tiempo, concentración, porque no le pagan los días de estudio o por exigirles hacer horas extras. Si bien en los dos contact center formalmente se trabajan seis horas, en ambos se exigen a los empleados que realicen horas extras.

“(...) Yo no estudio ahora, por culpa del trabajo lo dejé. Empecé a estudiar y te pedían que hagas horas...treinta en el mes demás” “trabajaba todos los días nueve horas en lugar de seis de lunes a viernes (y sábado por medio)”“(Los) días de estudio que se recuperan”

(Vanina, Cat Technologies, 22)

“Yo trabajo de 3 de la tarde a las 9, tengo muy poco tiempo a la mañana, para cursar, para estudiar. Llego a la noche y tengo que hacerme la comida... no tengo tiempo para estudiar casi. Los fines de semana estudio”.

(Tamara, Cablevisión, 23)

En las entrevistas puede observarse que los empleados con mayor antigüedad, debido al desgaste que produce este tipo de trabajos, ya no realizan horas extras.

*“(...) ahora no hago más horas, seis horas y listo....siempre se quedan los mismos”.
“antes nos hacían ir los domingos...de tres a ocho y te pagaban 100 pesos” “hasta junio de este año...después como nadie quería venir lo sacaron”.*

(Vanina, Cat Technologies, 22)

“Me pedían y me piden hacer horas extras. Cuando era nueva las hacía, ahora ya no las hago. No quiero tolerar más llamados, de cualquier tipo.”

(Esperanza, Cablevisión, 24)

Con respecto a los tiempos de break, los mismos se reducen de 25 a 30 minutos en una jornada de seis horas. Dentro de esta cantidad de minutos, está incluido el tiempo para ir al baño, alimentarse, etc. Según los empleados entrevistados, este tiempo les resulta insuficiente para descansar lo necesario y es un tema que genera un gran malestar en el conjunto de empleados

“media hora de descanso...dos breaks de quince minutos...si no hay muchas llamadas te lo podés tomar cuando quieras” “cuando hay muchos llamados más de dos personas por grupo no pueden salir” (a tomarse el break)

(Vanina, Cat Technologies, 22)

La empresa dice que tenés que tomarte 25 minutos. Hace un año atrás, la empresa decía que tenías derecho a 20 minutos.

(Esperanza, Cablevisión, 24)

Los empleados cuentan que si se toman más de ese tiempo, reciben llamados de atención, ya que rompen con los objetivos diarios de descanso que impone la empresa.

“La empresa antes te elegía los tiempos de descanso, cuando comés, cuando vas al baño. Querían implementar esa norma como en Mc Donalds. Yo, al tener antigüedad, que conoce sus derechos, que soy comunicativa, que escucha pero también no se deja.

Si no me parece y si tengo delegados del sindicato que me avalan, te lo voy a ir a reclamar y no quiero que me molesten más con el tema”; “El tiempo de descanso lo utilizo mayormente para ir al baño, o sea no es que yo puedo ir a descansar realmente, porque si vos te pasas de esos 25 min la empresa a través de los líderes y supervisores te hostigan, te persiguen, te molestan...me acuerdo de haberme pasado 40 min y mi líder me fue a buscar”

(Esperanza, Cablevisión, 24)

Por último, un tema a destacar, son los tiempos entre llamados. En ambas empresas, el tiempo de descanso entre llamado y llamado es casi nulo. A pesar de que los operadores pueden regular el ingreso de los mismos, no pueden pasar más que unos segundos hasta el siguiente llamado, de lo contrario el líder, que controla los tiempos permanentemente, les llamará la atención. En el caso de Cablevision, las llamadas ingresan, y los empleados tienen que cumplir con un número de llamados diarios para alcanzar los objetivos de la empresa.

“(...) Y en realidad, nosotros para llegar con los tiempos tendríamos que atender sesenta y pico de llamados por día. Y por eso es como que tenés que tener al cliente muy poco tiempo, o ser cortante. Te dicen que manejes la comunicación todo el tiempo, y eso es medio difícil porque cuando vos sos muy cortante con cliente y vas rápido, el cliente se pone mal. Yo no trabajo tanto, atiendo 30 llamadas por día, pero porque yo lo decidí.”

(Tamara, Cablevisión, 23)

Como puede verse, ambas empleadas de Cablevisión, que tienen cierta antigüedad en la empresa, ya no buscan llegar a los tiempos exigidos como cuando ingresaron. Ambas atienden la mitad de llamados de lo que la empresa les pide.

Si no cumplís con los tiempos, de alguna forma, te molestan. Si pedís algo, te dan vueltas, lo tenés que volver a pedir varias veces, una y otra vez. Tenés que estar rogando por todo.

(Esperanza, Cablevisión, 24)

En el caso de Cat Technologies, si bien lo que realizan son ventas, también se les exige que realicen cierta cantidad de llamados.

“(...) Yo hago llamados, y cae una tras otra por discador automático.”

(Isabel, Cat Technologies, 27)

“(...) Nos mandan los tiempos por correo, en rojo, el descanso, cuando cortas el llamado te pones en amarillo, y después caen las llamadas por Discado automático”

(Vanina, Cat Technologies, 22)

Condiciones de contratación

En Cablevisión la mayoría de los teleoperadores ingresa a través de la consultora Manpower que se dedica a la contratación de trabajo eventual para varias empresas:

“(...)Entré con una empresa tercerizadora, Manpower se llama”

(Esperanza, Cablevisión, 24)

“(...) Por una.. por trabajo eventual se llama. Una consultora de trabajo eventual, que vos vas a la consultora, en realidad yo mandé un curriculum, la consultora me llamó.”

“Primero trabajaba para Manpower, estuve un año y medio. Luego la empresa me efectivizó, porque ya era el tiempo límite. Vos por trabajo eventual, podés estar hasta cierta cantidad de tiempo... Por ley son seis meses, pero ellos se excedieron al año y medio”

(Tamara, Cablevisión, 23)

El ingreso a Cablevision recién se efectiviza luego de varias entrevistas, tanto grupales, como individuales, lo que implica un proceso de selección más selectivo. Más allá de la experiencia y estudios que tengan las personas para ingresar, en esas entrevistas se observan varias cuestiones. Algunas de ellas son cómo se visten, la predisposición, la intención de aprender y progresar en la empresa.

“(…) Primero me hizo una entrevista personal (la consultora), después me hizo una entrevista con la empresa, me dijeron que vaya muy bien vestida, porque eso era importante. Después me hicieron como tres entrevistas más con la empresa y recién después me llamaron para firmar contrato.” (Tamara, Cablevisión, 23)

“Yo no tenía experiencia pero les dije que tenía ganas de aprender. Tuve tres entrevistas, dos grupales y una individual para ingresar”

(Esperanza, Cablevisión, 24)

Calificación, mecanismos de control y moral de trabajo. Relación con cargos superiores

Los operadores tienen un superior directo, conocido como Team Leader. El “TL” es elegido y colocado por la misma empresa. Generalmente se trata de una persona que fue operador previamente, y que asciende al puesto por su desempeño laboral, es decir, esa persona cumple con las métricas y calidad que exige la empresa, y no cuestiona la forma de trabajo. Además debe tener cierta actitud con sus compañeros, tiene que resaltar su liderazgo y llevar a cabo las exigencias empresariales.

“A mi líder le pongo un 7. Ella me pide un diez, y yo no le voy a dar tanto”.

(Esperanza, Cablevisión, 24)

“Me llevo bien. Es medio estricto pero es su trabajo”

(Isabel, Cat Technologies, 27)

Al TL le sigue en el organigrama los supervisores, que nuclean a los líderes y realizan trabajos de monitoreo al personal, entre otras cuestiones. Por lo que si observan que un trabajador se demora en el llamado o en el break, éste le llama la atención al TL.

“Así como me rompen las bolas a mí a ellos (los líderes) la empresa también le rompe las bolas, y ellos lo aceptan. Para ser líder tienen que tener cordura, tienen que tener actitud de mierda y a la vez tienen que saber manejar a la gente, tienen saber

psicologiarla,

saber

entrarle.”

(Esperanza, Cablevisión, 24)

En las empresas de contact centers, se trata de crear un clima de trabajo familiar y de amistad, tanto entre los compañeros como con estos y el TL, siempre y cuando a ningún operador se le ocurra cuestionar las directivas de la empresa, y de los superiores directos.

Si bien en Cablevision la rotación de personal es menor que en CT, desde la empresa se cambia constantemente de grupo de trabajo y de jefe a los operadores, y esto dificulta sus lazos, pues, cuando empiezan a conocerse y tomar confianza, vuelven a ser cambiados de grupo.

“La relación es buena, no hay mucho problema entre compañeros., generalmente cuando estamos atendiendo hablamos entre nosotros. Veo una sola compañera afuera del trabajo. Lo que pasa es que a nosotros nos cambian de equipo y jefes todos los años. Cuando nos estamos acostumbrando a nuestros compañeros, nos rotan.”

(Tamara, Cablevisión, 23)

Sindical.

La mayoría de los teleoperadores se encuentran dentro del Sindicato de Empleados de Comercio (SEC). Este es el caso de los teleoperadores de Cat Technologies. Dicho sindicato y la Federación Argentina de Empleados de Comercios y Servicios (FAECyS) están adheridos a la CGT “oficialista”, cuyo secretario general es actualmente Antonio Caló. Se caracteriza por ser uno de los sindicatos más burocráticos, tanto en lo que respecta a su organización interna, como en sus negociaciones con las patronales.

Este sindicato mantiene una controversia de larga data con FOETRA en lo que respecta al encuadramiento de los teleoperadores. Enfrentamiento que llevó a una de las medidas de lucha más intensas en los casos de Atento y Teleperformance.

Asimismo muchas empresas que tercerizan este tipo de trabajo, mantienen dentro de sus planteles cierta cantidad de teleoperadores propios, los cuales están enmarcados

dentro del sindicato que corresponde a la actividad principal de la empresa. Este es el caso de los operadores de Cablevisión, que se encuentran representados por Sindicato Argentino de Televisión, Servicios Audiovisuales, Interactivo y de datos (SATSAID). También alineado con la CGT “oficialista”.¹¹

De las entrevistas se desprende que hay grandes diferencias entre uno y otro sindicato. Si bien todas las entrevistadas deslizan críticas hacia el sindicato, estas son mucho mayores en el caso de las empleadas de Cat Technologies.

Una de las grandes diferencias se refiere a que en Cablevisión la delegada trabaja como operadora, es elegida a través de elecciones periódicas (aunque cabe aclarar que se presentan con lista única) y brinda cierto tipo de respuestas a las consultas de los trabajadores. Por el contrario en Cat Technologies la delegada no trabaja, no es elegida por los trabajadores, sino enviada por el sindicato, y no brinda ningún tipo de respuesta ante los problemas de los teleoperadores.

“Tenemos una delegada que va una vez por semana. Lo único que hace es pegar cartelitos y se va. Yo le pedí mi carnet del sindicato y no me trajo nada. (...) me dijo que me lo traía la semana que viene y cuando fui me dijo: “quién sos?””

(Vanina, Cat Technologies, 22)

Los delegados de CT no sólo no están presentes regularmente en el edificio, ni trabajan allí, sino además cuando un trabajador va al sindicato a plantear alguna inquietud de cualquier índole, corre el riesgo de ser despedido. Vanina nos contaba:

“La persona que va al sindicato a hablar, la mayoría al otro día la echan. El que va a quejarse al sindicato... no vuelve”.

(Vanina, Cat Technologies, 22)

Es por eso que a la hora de resolver algún problema los trabajadores no acuden al sindicato sino que lo resuelven individualmente. Al preguntarle a una entrevistada a quién recurren cuando tienen un problema laboral, la misma responde:

¹¹ Las últimas elecciones del SATSAID fueron el 21 y 22 de noviembre de 2013, donde fue reelecto Horacio Arreceygor como Secretario General, con lista única “Azul y Blanca”.
Ver sitio: <http://www.satsaid.org.ar/Inicio/index.html>

“Al abogado directamente. Porque en el otro call no tuvimos buenas experiencias con los sindicalistas.”

(Isabel, Cat Technologies, 27)

En el caso de ser despedidos, el sindicato no actúa de ninguna manera:

“Cuando los echan, el sindicato no se hace cargo, es todo con abogados. Todos los problemas se resuelven con carta documento. Así se manejan ahí.”

(Vanina, Cat Technologies, 22)

Asimismo, a los trabajadores les cuesta organizarse o tomar medidas sindicales colectivamente por fuera del sindicato, ya que no pueden contar con éste. Según la entrevistada, hace algunos años hubo medidas de fuerza llevadas a cabo por los operadores ante el pago atrasado del sueldo, pero esta fue interrumpida por la empresa y varios operadores fueron despedidos.

“Una vez, yo no estaba en esa época, pero me contaron que la mayoría colgó vincha¹², no trabajó la mitad... por dos meses que debían de sueldo. Después de eso hubo una limpieza de personal. Venían a trabajar, les pedían nombre y apellido y le decían, “vos no entrás, estás despedido”. (...) después de eso no se volvió a tomar ninguna medida, porque la mayoría de las personas que está ahí, está hace poco.”

(Vanina, Cat Technologies, 22)

Si bien la presencia de los delegados del SATSAID marcan una diferencia importante con lo que pasa en CT, se mantiene una distancia y cierta desconfianza de los trabajadores con el sindicato.

12

“Vincha” es el nombre con el que le suele llamar al headseat que le colocan los operadores en la cabeza para atender. “Colgó la vincha” es el nombre de una organización de operadores de Teleperformance que se originó en el 2011 con un paro prolongado donde se exigía la reincorporación de trabajadores despedidos.

“Cuando te acercas enseguida vienen hablan, pero cuando lo que le pasó a una compañera que la habían grabado...fueron hablaron con la jefa pero en términos muy formales, incluso hablaron de su vida privada, como que tienen una relación de amistad el sindicato con los jefes de la empresa...como que el sindicato por un lado cuando vos lo ves están todo el tiempo con la mejor (refiriéndose a la actitud de los delegados con los jefes), cuando muchas veces se le reclamó eso, ellos lo que dicen es que hay que tener una buena relación, hay que primero tocar la puerta no derribarla; yo creo que también ellos tiene motivos, pero ellos también son muy amigos con los jefes, es medio raro, son muy amigos de los jefes”.

(Tamara, Cablevisión, 23)

“Los delegados son compañeros que trabajan con nosotros, hace muchos años pero hay que tomarlos con comillas...porque hay que tener cintura para negociar con la empresa...porque por ejemplo si por contrato yo no tengo que atender llamados técnicos o de calibración, el sindicato me dice que las derive pero después el problema lo tengo yo con el líder o con el supervisor, como que no tomar las cartas como corresponde.”

(Esperanza, Cablevisión, 24)

Como vemos, según las entrevistadas hay cierta relación de amiguismo entre los delegados del sindicato y los jefes, o tienen buen vínculo con la empresa. Sin embargo, los operadores no se organizan por fuera del sindicato, al contrario, hay mucha participación.

“(...) En mi sector pasa que todo el mundo va al sindicato (en respuesta a la pregunta de si siente miedo a represalias de la empresa por ir al sindicato), de diez compañeros ocho habrán ido al sindicato”. “(...) A las asambleas va mucha gente, de mi sector bajan todos...por pasillo quedan dos personas...se tratan todo tipo de problemas, para temas específicos, generalmente de tipo salarial, a veces por solidaridad cuando echan a un compañero o un compañero tiene un problema...son muy abiertas, piden que todo el mundo hable, la gente empieza a contar las cosas que le hicieron”

(Tamara, Cablevisión, 23)

Si bien hay cierta desconfianza hacia el sindicato de los trabajadores por la forma de organización burocrática que éste mantiene, tanto en CT como en Cablevision no se observa un compromiso por parte de los operadores para informarse cómo se maneja el mismo o irrumpir en la escena sindical para modificarlo. En algunos casos hasta se desconoce a los delegados y al gremio que lo representa:

“No tengo ni idea de qué gremio tengo. (...) No conozco quiénes son los delegados”
(Isabel, Cat Technologies, 27)

“(...)La misma esta hace cinco años (la delegada). Mi hermana me cuenta que vota en su trabajo, y yo le digo, “ah, mirá vos, en mi trabajo no se vota. Ni sé cómo se maneja”
(Vanina, Cat Technologies, 22)

“En las últimas (elecciones), que creo que fueron el año pasado, no se presentó nadie. Creo que nunca se presenta nadie, ni siquiera sabemos cómo funciona eso (...)”
(Tamara, Cablevisión, 23)

Como vemos, la desinformación es un factor que influye en la no organización de los trabajadores. Sin embargo no es el único, vemos que en general al miedo a ser despedido se le suma cierto pesimismo con respecto al resultado de encarar una lucha con la patronal. Una respuesta que también encontramos fue que no tiene sentido luchar si las cosas no van a cambiar.

“Nunca pensamos en organizarnos, perdés todo, te echan y va a seguir siendo lo mismo.”
(Vanina, Cat Technologies, 22)

Consideramos que si bien existen varios obstáculos objetivos que impiden la organización sindical de los operadores, coherentes con estas nuevas formas de

trabajo, no es imposible que pueda empezar a suceder. Miles de jóvenes en todo el mundo están saliendo a las calles cuestionando las problemáticas sociales de fondo, propias de este sistema.

ALGUNAS CONCLUSIONES

Con las nuevas formas de reestructuración del capital y, en especial, con la profundización del modelo neoliberal, con las leyes de flexibilización laboral durante el menemismo, las formas de división del trabajo y las percepciones sobre el trabajo y el trabajador fueron cambiando. Ya no se busca aquel trabajo que perduraría toda la vida, sino que el mercado laboral busca que el trabajo sea visto como un fin para obtener experiencia y aspirar a otros trabajos u otros puestos. En este mercado laboral donde se ha ampliado profundamente los trabajos precarios de medio tiempo, se utiliza a los jóvenes como mayores aspirantes.

Estas nuevas formas de trabajo, a pesar de estar atravesados por el avance tecnológico y las nuevas telecomunicaciones, no presentan para el trabajador la posibilidad de desarrollarse profesionalmente y/o vocacionalmente. Como se ha visto en las entrevistas, este tipo de trabajo se introduce en la subjetividad de los trabajadores como algo temporario, no como la posibilidad de hacer carrera en la empresa. Se crea la expectativa de permitir a los empleados continuar con los estudios simultáneamente. Sin embargo, en algunos casos los horarios no se corresponden con la exigencia universitaria o la presión del trabajo que dificulta seguir con los estudios.

Finalizando este recorrido, vemos que la idea de los trabajos postfordistas, en este caso los call centers, que se presentan en el mercado laboral como algo diferente, donde los trabajadores tienen la posibilidad de desarrollar su creatividad y tener una mayor responsabilidad y calificaciones, en contraposición al trabajo manual y repetitivo fordista, resulta ser un simulacro que esconde por detrás precarización y flexibilización laboral, teniendo un mayor control sobre los trabajadores e impidiendo con sus ritmos de trabajo el desarrollo de cualquier tipo de reclamo y/u organización sindical.

Queda abierto el debate de cómo devendrán estas formas de trabajo, su regulación y ritmos. Si esto será por la vía legal con la nueva ley de regulación de Call Centers, que promete mejorar las condiciones laborales¹³; o, por el contrario será llevado adelante de forma extralegal o “extraparlamentaria”.

BIBLIOGRAFIA

BOLTANSKI, Luc y Eve Chiapello. *El nuevo espíritu del capitalismo*, Akal, Madrid, 2002
Introducción. <http://biblioweb.sindominio.net/pensamiento/boltanski/boltanski.pdf>

COLECTIVO ¿Quién habla? Lucha contra la esclavitud del alma en los call centers, Tinta Limón Ediciones, Colección: De mano en mano, Colectivo situaciones, Buenos Aires, 2006.

CORIAT, Benjamin, Pensar al revés. Trabajo y organización en la empresa japonesa, Siglo XXI, Buenos Aires, 1996, Cap. 1 y 2.

HOCHSCHILD, Arlie, *The Managed Heart*. Berkeley and Los Angeles, California: University of California Press, 1983.

IÑIGO CARRERA, Nicolás. *La situación de la clase obrera en la Argentina del capital financiero*. En Revista THEOMAI, N° 19 1° semestre 2009.

Observatorio del Derecho Social de la Central de Trabajadores de la Argentina, “La regulación de la actividad de los delegados y comisiones internas en los convenios colectivos de trabajo homologados en los años 2006 – 2008”

QUE, Revista periodística, nota “Bienvenidos al mercado laboral”. Primer número. Año 2011.

SENNET, Richard, La corrosión del carácter. Editorial Anagrama, Barcelona, Año 2000.

SENNET, Richard, La cultura del nuevo capitalismo. Editorial Anagrama, Barcelona,

13

Esta ley, el pasado 26 de noviembre del 2013 pasó a ser “cajoneada” por quinta vez por el congreso nacional. Dicha ley fue presentada ya en el 2002 por diputados duhaldistas y más adelante por diputados kirchneristas. En ambos casos, la ley solo toma algunos aspectos que hablan de las condiciones laborales, los tiempos entre llamados y llamados, la regulación del sueldo mínimo y las horas de trabajo. Sin embargo, no regulan el trabajo mismo, que es insalubre, no regula la tercerización de este mercado, ni toca la cuestión de enmarcar a los trabajadores en los sindicatos según las ramas de trabajo y no el de comercio. Esto lo pondría como nota al pie

2006. SLAUGHTER, J., Cap. IX, "la producción depurada y los buenos empleos" en Reestructuración, integración y mercado laboral. Crecimiento y calidad de empleo en economías abiertas, OIT, Chile, 1998.

SMITH, Vicky, "El legado de Braverman. La tradición del proceso de trabajo veinte años más tarde", Sociología del trabajo, N° 26, años 1995-1996.

VARELA, Paula. El sindicalismo de base en Argentina: entre la herencia de la restauración burguesa y el escenario de crisis internacional". Año 2011.