

XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires, 2009.

Call centers: identidad, tecnología y trabajo. Hacia una propuesta interpretativa de los modos de expropiación de las energías corporales en contextos de colonialidad.

Pedro Lisdero.

Cita:

Pedro Lisdero (2009). *Call centers: identidad, tecnología y trabajo. Hacia una propuesta interpretativa de los modos de expropiación de las energías corporales en contextos de colonialidad. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-062/2121>

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>.

Call centers: identidad, tecnología y trabajo

**Hacia una propuesta interpretativa
de los modos de expropiación de las energías
corporales en contextos de colonialidad**

Pedro Lisdero

Introducción

En nuestros días, los impactos de la expansión de las nuevas tecnologías de comunicación trasciende la dimensión territorial para alcanzar múltiples ámbitos de lo cotidiano. Los procesos identitarios, entendidos de una manera amplia como los modos en que las personas se ven a si mismas, no constituyen un espacio exento a estos procesos.

Esto último cobra particular significación en el contexto latinoamericano si se lo pone en relación a los cambios ocurridos en el “mundo del trabajo” -con particular énfasis a partir de los 70’s. En efecto, si tenemos en cuenta que la identidad vinculada al trabajo emerge como un componente “central” de la constitución de las subjetividades en las formaciones sociales de nuestros países (Castel en Carpintero y Hernandez, 2002; Antunes, 1999, 2005), el impacto de las transformaciones producidas por la inclusión de nuevas tecnologías de la comunicación en los procesos productivos y de gestión es doblemente significativa.

En este sentido, la expansión de la industria de Call Centers¹ se constituye en una experiencia que condensa de manera representativa muchos de los interrogantes que vinculan la relación entre nuevas tecnologías de la comunicación a los procesos de trabajo (Del Bono, 2002). Para dar una imagen que ilustre la magnitud² del fenómeno: solamente en la ciudad de Córdoba, la que otrora fuese una de las ciudades industriales más importantes de Argentina, alrededor de 16.000 personas se ocupan en esta actividad. Se calcula que en Argentina hay alrededor de 160.000 trabajadores de call centers.

Podría preguntarse entonces ¿Qué dilemas plantea la presencia extendida de la actividad de call center en América latina? ¿Desde dónde “posicionarse para mirar” estos procesos? ¿Qué “transformaciones” presentan las construcciones identitarias de los trabajadores de call center, y en qué sentido guarda relación con los procesos de dominación?

Este trabajo se propone explorar la potencialidad de una lectura que, a través de la interpretación de procesos identitarios que protagonizan los trabajadores de call center, pueda dar cuenta de manera metonímica de las transformaciones neo-coloniales que estructuran las relaciones sociales en América latina.

Del planteo propuesto podrá observarse cómo los cuerpos emergen como locus conflictuales donde los procesos de dominación neo-colonial encuentran continuidades con los mecanismos de constitución de subjetividades, y constituyen así los procesos de explotación capitalista.

Para ello se seguirá el siguiente esquema argumentativo:

I - En primer lugar, se identificará la transformación en el “mundo del trabajo” con una multiplicidad de procesos vinculados a una fuerte re-estructuración del capital a escala planetaria. Aquí se podrá apreciar que esta mutación global muestra expresiones particulares y diferenciales en América latina. Más aún, se observará que el caso de call centers reúne de manera representativa un conjunto de procesos identificados con este contexto de *metamorfosis del trabajo*, y que la expansión geográfica de esta actividad a los países periféricos re-afirma –al menos en algunas de sus expresiones- las condiciones neo-coloniales.

¹ “Los *call centers* son el soporte desarrollado por las empresas para satisfacer determinados aspectos de la relación con sus clientes en forma no presencial; son plataformas telefónicas que pueden ser gestionadas directamente por la empresa interesada en brindar atención a sus clientes, o por empresas proveedoras, en las que se ha tercerizado su gestión.” (Del Bono y Bulloni, 2008: 3)

² Como se observará a lo largo de este trabajo, la relevancia del análisis de Call Center para la propuesta interpretativa que se propone, trasciende la dimensión cuantitativa. Sin embargo, una primera mirada a la cantidad de trabajadores ocupados en el área contribuye a encuadrar el análisis en el contexto de expansión significativa que implicó en los últimos años la incorporación de nuevas tecnologías de la comunicación en la esfera productiva mundial, y la consecuente multiplicación de la actividad analizada en nuestro país.

II - Posteriormente se definirá a los mecanismos de expropiación de energías corporales vinculados al trabajo como una característica relevante de las particularidades que adopta el proceso *mutación global* en los contextos neo-coloniales. Estos mecanismos operan –desde una de sus dimensiones- a través de los procesos de subjetivación, naturalizando lo que se construye socialmente como las nuevas lógicas de acumulación del capital. Se propondrá entonces que los procesos identitarios que se generan en el caso de *call center* se constituyen en clave de interpretación de la instanciación de las relaciones sociales neo-coloniales.

III - Por último, se abordarán algunas hipótesis de trabajo para el caso de Call Centers a manera de re afirmar la pontencialidad analítica de la propuesta realizada: Hipótesis Uno: la fantasía del polo tecnológico; Hipótesis Dos: la Fantasía del “Horizonte Salarial”.

1- Transformaciones en el “Mundo del Trabajo” y re-estructuración del capital a escala global: call centers y neo-colonialismo.

En la descripción de las transformaciones ocurridas en el *mundo del trabajo* a partir de la década de los 70, encontramos una diversidad de miradas que no generan consenso en cuanto sus características y consecuencias, así como tampoco en lo referido a las delimitaciones y alcances de las unidades analíticas que darían cuenta de la misma. En principio, esto permite concluir la complejidad del fenómeno –más allá de las epistemologías diferenciales de dichas miradas- en tanto involucra diversos niveles de análisis (De la Garza, 1999).

Sin embargo, una segunda observación permite destacar que las relaciones de *organización del trabajo* -en un sentido amplio- detentan centralidad como universo de análisis en estas construcciones teóricas; y que las reflexiones en torno a las actividades laborales se asocian a un conjunto variable y heterogéneo de problemáticas, dentro de las cuales podemos incluir: a- *transformaciones en la composición de al clase trabajadora* ; b- *impacto de la incorporación de la robótica, automatización y microelectrónica en los procesos de producción*; c- *transformaciones en la organización del trabajo, o los procesos de gestión*; d- *transformaciones en los derechos del trabajador*; y e- *mundialización o emergencia del sistema financiero internacional, transnacionalización de las economías y las cadenas productivas, re-territorialización y des-territorialización de la fuerza de trabajo y re-estructuración de asignaciones en los procesos de globales de trabajo* (Antunes, 2005; Del Bono, 2002).

Estas transformaciones que afectan significativamente las prácticas sociales asociadas de una manera amplia al trabajo, dan cuenta de un proceso global de *mutación* de la estructura de acumulación del capital (Antunes, 2005). Lo que se consolida en este contexto de *metamorfosis* es – como lo observara Marx- la expansión de un sistema de relaciones sociales que se basa en *la indeterminación*: “(...) la estructura internacional de acumulación de capital es indeterminada; su lógica es la metamorfosis en la incertidumbre de qué pero no del cómo (...)” (Scribano, 2007a: 118).

Sin embargo la fase de mundialización de esta expansión no disuelve los mecanismos de explotación, sino por el contrario, complejiza el mapa global con nuevas coordenadas geo-políticas de poder.

Para el caso de Call Centers: la difusión de las nuevas tecnologías de la comunicación, la mundialización de los mercados, la des-regulación de las condiciones de trabajo y los efectos de la devaluación en los costos laborales contribuyeron – entre otros – para que Latinoamérica, sea el destino de los procesos de deslocalización de los empleos del sector servicios en los países centrales (Del Bono y Bulloni, 2008).

Lejos de la idea de la “aldea global” donde la expansión territorial de los mercados diluye las asimetrías sociales, políticas y económicas, el control despótico de la producción en el contexto de *mutación* supone el control del espacio como una herramienta importante. Consecuentemente “(...) las estrategias de (re) localización juegan un rol activo en el establecimiento de nuevas relaciones de subordinación y vulnerabilidad en el trabajo (...)” (Del Bono y Bulloni, 2008: 18); consolidando las asimetrías geo-políticas y culturales de poder.

Es en este sentido que los casos de industrias de call center, en tanto expresiones de estas “tendencias”, encierra de manera metonímica una muestra de la actualización de las relaciones sociales neo-coloniales; y los procesos de construcción subjetivas que se instancian en los trabajadores constituyen un espacio potencial para investigar dicha *metamorfosis* en la periferia.

2- Identidad y dispositivos de extracción de energías corporales

Una propuesta para comprender las características que plantea la lógica de acumulación neo-colonial para América Latina, *sensu Scribano*, puede resumirse de la siguiente manera: a- un aparato extractivo de aire, agua, tierra y energía; b- la producción y manejo de dispositivos de regulación de las sensaciones y los mecanismos de soportabilidad social, y c- una máquina militar represiva (2007a).

Tomando como eje la primera de las características señaladas, se propone la posibilidad de conceptualizar los cambios y transformaciones acaecidas en el *mundo del trabajo*, a partir de los mecanismos de expropiación de las energías corporales que se estructuran alrededor de relaciones laborales. Dicho de otro modo, analizar estos mecanismos en su actualización en el caso de call centers se plantea como una vía válida de interpretación de las relaciones sociales en el contexto neo-colonial.

Para ello, es preciso desarrollar los siguientes supuestos: 1- en las sociedades capitalistas, la relación entre cuerpo, energía productiva y procesos de dominación encuentran en el proceso de producción y valorización del capital ciertas relaciones particulares; 2- La tensión existente entre energía corporal y energía social pone de relieve que el sustrato último de la producción es un cuerpo biológico; y 3- La disponibilidad de dicho cuerpo reflejado en las energías sociales, que configura un complejo mapeo de geometrías corporales, abre interrogantes sobre los procesos expropriatorios inscriptos geo-cultural y políticamente en determinados procesos de dominación.

1- Lo característico de las sociedades capitalistas es la forma (mecanismo social) de extracción del plus-trabajo de los productores directos; esto es, a través de la generación de plus-valía. La creación de nuevos valores sólo es posible a través de la intervención del trabajo-mercancía en el proceso de producción. En este contexto, trabajo y expropiación de energías corporales (las energías productivas puestas en movimiento en la producción) se hallan íntimamente relacionadas en la producción de plus-valor; y por lo tanto, a los mecanismos de expansión de las relaciones sociales. La dominación se constituyen a partir de mecanismos que a través de los cuales se produce la subordinación del trabajo hacia el capital (Metzarof en Antunes: 2005, 19) garantizando la extracción del plus-trabajo. La expropiación capitalista de estas energías supone una relación determinada entre cuerpo que produce riqueza y los procesos de subjetivación del mismo.

2- La segunda observación, que guarda relación con la anterior, surge de la tensión que emergen en las sociedades capitalistas, entre la “energía corporal” y la “energía social”. La primera, “(...) es el resultado del intercambio de los sistemas fisiológicos y procesos biológicos asociados a la perdurabilidad del cuerpo individuo” (Scribano, 2007b:99), en tanto que la segunda, “(...)se basa en la energía corporal y refiere a los procesos de distribución de la misma como sustrato de las condiciones de movimiento y acción.” (Scribano, 2007b: 99).

Así como la digestión precisa de un estómago, la disponibilidad de energías para expropiar y ser puestas a disposición del aparato productivo de plus-valor (y re activar así el mecanismo de expansión y dominación) necesita de cuerpos fisiológicos. A pesar de las diversas tendencias teóricas que licuan el cuerpo, particularmente en relación al avance e implicancia de las nuevas tecnologías, la energía productiva y la potencia de expropiación de la misma se basan en la existencia de un cuerpo biológico.

3- Tal como se viene observando, la dominación capitalista anclada en este proceso original de extracción de energías corporales en el proceso de valorización y reproducción de las relaciones sociales, implica a su vez la realización en los cuerpos de ciertas marcas que hacen referencia a la disponibilidad de energía social de los mismos. Estas marcas constituyen no solamente un indicador de la diferenciación en los procesos de dominación, sino que implican “marcas en el cuerpo”, y por ende, en los procesos de subjetivación. En este sentido, “la Geometría corporal se inscribe en una geo cultura y en una geo política de la dominación” (Scribano, 2007b:10); lo cual habilita a pensar que este sistema de dominación no aparece en los cuerpos en todos los tiempos y espacios de la misma manera.

Conforme lo dicho hasta aquí, se considera que los procesos de construcción identitaria se encuentran atravesados por las particularidades que adopta la geo-inscripción de los sujetos en contexto neo-coloniales. En este sentido, para indagar la re-producción de los mecanismos de extracción de las energías corporales en los procesos de trabajo, su *mutación*, y las especificidades que adoptan en los contextos neo-coloniales, puede aceptarse como modo válido indagar las construcciones identitarias que se constituyen los trabajadores de call center.

Puntualmente interesa investigar la tensión que emerge en la construcciones del “sí mismo” de los trabajadores de esta actividad, entre un cuerpo imagen, cuerpo piel y cuerpo movimiento. En este planteo, “cuerpo imagen” refiere a la percepción de la mirada del Otro, “cuerpo piel” a las percepciones y sensaciones del mundo; y “cuerpo movimiento” a la inscripción corporal de las posibilidades de acción (Scribano, 2007).

3- Imagen de Cuerpo y Call Centers: marcas de la dominación neo-colonial. Tres hipótesis de lectura de los procesos identitarios en Call Center.

Una hipótesis general de trabajo podría definirse de la siguiente manera: el trabajo de call center involucran un proceso en el cual los trabajadores *se construyen un cuerpo imagen que se consolida en el cuerpo piel sin percepciones de su propio trabajo, dando al cuerpo movimiento algunas características particulares*. A continuación se proponen de manera introductoria algunas hipótesis de trabajo que ilustran la articulación teórica planteada y abren camino a la indagación propuesta.

3-1- Hipótesis Uno: la fantasía³ del "Polo Tecnológico":

En la provincia de Córdoba, la industria de call centers ha crecido exponencialmente en los últimos diez años. En parte, esto es debido al régimen de promoción industrial que ha promulgado el gobierno provincial, cuya intensión es crear un "Polo Tecnológico: Informática y Software".

Lejos de constituir un factor "modernizante" la industria de *call center* es apenas la tercerización de un servicio que, en muchos lugares por cuestión de costos, son exportados a otros países.

"Uno de los temas más frecuentados en la literatura sobre *call centers* es el de las condiciones de trabajo que se registran en estos nuevos espacios productivos. Centralmente, se viene reflexionando sobre un aspecto aparentemente paradójico: siendo una actividad económica de punta en términos tecnológicos las diversas exploraciones sobre la organización del trabajo en las plataformas de teleatención han dado cuenta de una tendencia exacerbada hacia la taylorización (...) (Del Bono y Bulloni, 2008:7)⁴

3 Fantasmas y fantasías son definidas por Scribano de la siguiente manera: "Unas son el reverso de los otros; ambos hacen referencia a la denegación sistemática de los conflictos sociales. Mientras las fantasías ocuyen el conflicto, invierten (y consagran) el lugar de lo particular como un universal e imposibilitan la inclusión del sujeto en los terrenos fantaseados, los fantasmas repiten la pérdida conflictual, recuerdan el peso de la derrota, desvalorizan la posibilidad de la contra-acción ante la pérdida y la derrota. Una de las astucias más relevantes de estos dispositivos es no tener un carácter estructurado proposicionalmente: no están escritos ni dichos; son prácticas que traban y destraban la potencialidad del conflicto, sea como "sin-razón", sea como amenaza. Fantasías y Fantasmas nunca cierran, son contingentes pero siempre operan, se hacen prácticas." (Scribano, 2005)

3 Respecto de una descripción del "clima y condiciones laborales" en trabajos de Call Centers puede verse "¿Quién Habla? Lucha contra la esclavitud del alma en los call centers". Allí se da cuenta, entre otras, de diversas enfermedades vinculadas a este trabajo: "(...) hay un montón de compañeros que tienen crisis o enfermedades que ya son patológicas, unas son episodios y otras se pueden convertir en crónicas, a nivel psicológico y, a veces, a nivel físico. O sea, es increíble la cantidad de gente que tiene pedido médico justamente por no venir a atender llamadas porque no lo soporta, mentalmente no lo soporta, porque está tan saturada que no lo soporta, o el estrés mismo que te genera estar en una situación como ésta, con rejas, en una situación donde sentís que te persiguen todo el tiempo. Es una paranoia continua también" (...) (pag.40).

⁴ Esas primeras descripciones sobre el mundo de los *call centers* se han ido complejizando y hoy, cuando existen numerosos estudios de casos que relevan las diferencias entre distintos tipos de *call centers*, esas apreciaciones no son del todo generalizables

La construcción colonizante de call centers como “tecnología de punta” niega las condiciones de trabajo (las relaciones de poder implícitas en la tercerización y deslocalización de esta actividad en los países del tercer mundo) y performa la imagen de si mismo de los trabajadores⁵. El borramiento de que la instalación de este tipo de industrias en países periféricos supone -entre otros – la necesidad de reducir costos salariales constituye a nivel de la construcción del *cuerpo imagen* la naturalización de las condiciones en que se inscriben y performan el *cuerpo movimiento*.

Otra característica que adopta la misma operatoria colonizante se asocia aquí a la especificidad de la experiencia relacionada al instrumento telefónico de comunicación. Al respecto Sibilia analiza:

“El protagonista de los intercambios comunicacionales es ese otro cuerpo nuevo, virtualizado, capaz de extrapolar sus antiguos confinamientos espaciales: ese organismo conectado y extendido por las redes teleinformáticas. La *telepresencia nos dá un nuevo sentido del yo*, resume Ascott.”. (Sibilia, 2005:64)

En este sentido, la contemporaneidad de los cuerpos está mediatizada por procesos informáticos y digitales que se transforman en un continuo fluir de “energías inmateriales”; ancladas en el caso de call center en “la charla”. Sin embargo la charla-producto de este trabajo está sometida a los procesos de “control de calidad” propios de la cadena de producción. De esta manera, el trabajador constituido mediante los procesos teledigitales en cuerpo-información (Sibila, 2005), moviliza información en su actividad de trabajo, produciendo una suerte de uniformidad de los discursos: “a nosotros nos pagan para leer los instructivos. Si vos no lees los instructivos, y das información errónea, te van a empezar a descontar dinero del sueldo” (E1).

La *posibilidad de decir* está regulada por ciertos estándares, de tal manera que la producción tiene que ver con la expropiación de la posibilidad de decir-se. El proceso de trabajo devuelve a este cuerpo que se había licuado en la información para hacerse omnipresente, su rostro mas carnal. La energía inmaterial de la información muestra entonces su cara material en la energía corporal que la genera, la garganta que emite la voz de la charla, sin la cual no se re-produce la valorización capitalista. Este es una garganta que emite un “voz afónica”, expropiada de la posibilidad de decir-se.

⁵ Si bien, en su trabajo Del Bono y Bulloni señalan que “(...) los agentes demostraron estar claramente informados sobre las circunstancias macroeconómicas de las que dependen sus empleo (...)” (Del Bono y Bulloni, 2008:17); esto no implica que no opere el mecanismo descripto. Por el contrario, la potencia de la operatoria mencionada se basa en la potencialidad del mecanismo de “hacerse piel”, mediante lo cual este reconocimiento se podría interpretar como la “aceptación obscena de lo horroroso”.

El “otro” de la comunicación del call center es un consumidor, que siempre tiene la razón, y cuyas posibilidades de intercambio en la “charla” están pautadas de antemano. De esta manera, la extrapolación de los confinamientos espaciales – que posibilita la disolución del cuerpo informático – diluye las asimetrías de poderes producto de la multiplicidad de geometrías del “cliente”, en la construcción de la alteridad; devolviendo en la mirada del otro una imagen de si mismo que contribuye a sedimentar en el *cuerpo piel* la “distancia borrada”.

Al fin, la posibilidad de movilizar la subjetividad del trabajador en el proceso de producción de la charla es acotado, mecánico, y controlado; tanto como su posibilidad de auto-reconocimiento. Más aún, al cortarse la comunicación, el cuerpo virtualizado regresa a *lo horroroso de lo real*; donde muestra nuevamente sus energías sociales afectadas, y se encuentra con las precarias condiciones laborales del trabajo de call centers.

3-2 Hipótesis Dos: la Fantasía del “Horizonte Salarial”.

Es curioso constatar la contradicción de que por una parte las empresas del sector call center enfrentan la dificultad de crear identidades corporativas fuertes; al mismo tiempo que los trabajadores estiman el trabajo en el rubro por sobre otros por sus “mejores condiciones” (relacionadas al pago, a la inclusión de salud, entre otros). La referencia al “horizonte salarial” como mecanismo fantasmático, se relaciona a la continuidad de las percepciones sobre las “ventajas del trabajo en call center”, por mas que las condiciones que “garantizaban el compromiso salarial” se hayan transformados.

Consecuentemente, emerge un *cuerpo imagen* saludable, en una actividad que aparentemente no exige esfuerzos físicos, de dedicación parcial y de “fácil acceso”, que naturaliza en el *cuerpo hecho piel* una serie nuevas flexibilidades laborales que escapan al “horizonte salarial” y que opera como obstructor de las percepciones sobre las condiciones actuales de trabajo⁶. Como es de esperarse el *cuerpo movimiento* se ve afectado ya que las condiciones no son las mismas que las de la sociedad salarial, a pesar de que el imaginario las refiere.

6 Respecto de una descripción del “clima y condiciones laborales” en trabajos de Call Centers puede verse “¿Quién Habla? Lucha contra la esclavitud del alma en los call centers”. Allí se da cuenta, entre otras, de diversas enfermedades vinculadas a este trabajo: “(...) hay un montón de compañeros que tienen crisis o enfermedades que ya son patológicas, unas son episodios y otras se pueden convertir en crónicas, a nivel psicológico y, a veces, a nivel físico. O sea, es increíble la cantidad de gente que tiene pedido médico justamente por no venir a atender llamadas porque no lo soporta, mentalmente no lo soporta, porque está tan saturada que no lo soporta, o el estrés mismo que te genera estar en una situación como ésta, con rejas, en una situación donde sentís que te persiguen todo el tiempo. Es una paranoia continua también” (...) (pag.40).

El “horizonte salarial” funciona entonces como un mecanismo de borramiento de los conflictos porque: “qué mejor trabajo que este: pocas horas, sin esfuerzo físico, con obra social”... Sin embargo la operatoria hace que no se puedan incluir en esta fantasía: “el seguro de salud no alcanza a cumplir los requerimientos mínimos, siquiera para lo que se considera un cuerpo sano en estas condiciones; el sueldo no alcanza, los recreos y tiempos entre llamadas son tan pocos que afectan la salud de los operadores al exigírseles mas de lo que pueden; los gremios operan como instrumentos de flexibilización antes que canalizadores de estas demandas”. Nuevamente, cuando se traspasa esta fantasía (como construcción subjetiva con anclaje en los procesos de estructuración) emerge como anverso diversos fantasmas: “si protestas te vas, y afuera no hay mas que desocupación o un trabajo peor”.

"Casi-desapercibidamente en la porosidad de la costumbre, en los entramados del común sentido (...)" (Scribano, 2005) estos mecanismos van preformando la imagen que los trabajadores forman sobre si mismo, haciendo cuerpo la expropiación y afectando sus posibilidades de “movimiento futuro”.

Otra dimensión del mismo mecanismo, puede derivarse de lo que Del Bono y Bulloni (2008) observan sobre las construcciones del sentido del trabajo de los jóvenes trabajadores de call center: “poco significativas y necesariamente transitorias”:

“La incertidumbre en que se traduce la ausencia de futuro en un *call center* conlleva la incapacidad de establecer vínculos significativos entre los trabajadores y duraderos en relación con la empresa (...)"(Del Bono y Bulloni, 2008:14)

Lo interesante de reconocer aquí es que la ausencia que significa la “transitoriedad” implica una presencia vinculada a una “imagen de cuerpo que trabaja”, donde aún con “las mejores habilidades actitudinales” no se puede conseguir la seguridad de la “sociedad salarial”. Por el contrario, ante la “ausencia de vínculos significativos duraderos” (tanto en relación a la empresas como en general en relación a “los otros”) la subjetividad es producto y proceso a través del cual se acepta y naturaliza la condiciones *indeterminadas* del no saber “cómo hacer para conseguir un mejor trabajo”; y tener la certeza de que “en ningún lugar se va a conseguir algo mejor que esto”.

La posibilidad de que un cuerpo disponga de “las habilidades actitudinales” necesarias para aplicar a un trabajo de call centers, habla las energías sociales del mismo; es decir de la potencia para planear, ejecutar, y resolver consecuencias de su acción. El hecho de que “las mejores

opciones” para los jóvenes es “amoldarse a la identidad de la transición” (que es lo que relata la trayectoria laboral de un joven que transita por un call center un tiempo corto, después a una fotocopiadora, posteriormente haciendo encuestas, etc) habla no solamente de la geometría en la que se inserta ese cuerpo; sino además de la expropiación de las energías corporales de la que es objeto.

En relación a esto último, la consolidación de la imagen vinculada a la baja estima de trabajador de call center (en relación a lo que históricamente constituía el “ser trabajador” en la sociedad salarial; aún para aquellos jóvenes que no la vivieron), se hace piel en la minusvalía de la construcción de sí mismo, afectando el *cuerpo movimiento*, o su potencia *para hacer (para ser)*.

4- A modo de cierre: el cuerpo como espacio de resistencia

A lo largo del planteo expuesto, el cuerpo -y sus marcas- como vía de entrada a los procesos de construcción de identidad, posibilitan reconstruir los procesos de dominación, en tanto permiten indagar las *mutaciones* de los procesos de extracción de las energías corporales.

A modo de hipótesis tentativas, se ha podido ver cómo la construcción de sí mismo en el caso de call center contribuye a la conformación de un *cuerpo imagen* que *hace piel* los mecanismos de expropiación (ya sea poniendo a un particular como universal, o mediante la activación de los fantasmas y fantasías ligados al “horizonte salarial”), configurando determinado *cuerpo movimiento*.

Para terminar, es preciso mencionar además que el cuerpo, en tanto locus del conflicto, emerge al mismo tiempo como espacio de rebeldía, como espacio de disputa donde cobra materialidad la resistencia a estos procesos de dominación. En este sentido, la interpretación de las identidades emergentes en el contexto de *mutación* se incluye dentro de una propuesta descolonizadora (Mignolo, 1998) en tanto posibilita mantener abiertos espacios que den cuenta de componentes disruptivos de dichas identidades respecto del complejo sistema-mundo que se estructura como marco de referencia de la misma. En el planteo realizado, la diferencia colonial nace entonces de la geo-inscripción corporal de los sujetos involucrados: es decir, se propone una mirada que mantenga abierta el espacio corporal como un espacio de disputa y resistencia neo-colonialismo.

Bibliografía

- ANTUNES, Ricardo (1999) ¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo. Argentina, Editorial Antídoto
- -----(2005) Os sentidos do trabalho. Ensaio sobre a afirmacao e a negacao do trabalho. Sao Paulo, Boitempo
- ANTUNES, Ricardo, BIALAKOWSKY, Alberto, PARTIDA, Raquel, COSTA, María I. (2005) Trabajo y capitalismo entre siglos en Latinoamérica. El trabajo entre la perennidad y la superfluidad. Guadalajara, Universidad de Guadalajara - Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades
- BARRACO, Nicolás, Marzo y Cris, Colectivo Situaciones (2006) ¿Quién habla? Lucha contra la esclavitud del alma en los call-centers. Buenos Aires, Ediciones Tinta Limon.
- CASTEL, Robert (1996) La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado. Buenos Aires, Paidós
- -----(2002) Centralidad del trabajo y cohesión social en CARPINTERO, Enrique y HERNANDEZ, Mario, Produciendo Realidades, Las empresas comunitarias. Buenos Aires, Topia
- De la Garza, Enrique (compilador) (1999) Los retos teóricos de los estudios del trabajo en el siglo XXI. Buenos Aires, CLACSO.
- DEL BONO, Andrea (2002) Telefónica: trabajo degradado en la era de la información. Madrid-Buenos Aires, Miño y Dávila Editores
- DEL BONO, Andrea y BULLONI, María Noel (2008) Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina, en Trabajo y Sociedad. Indagaciones sobre el trabajo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas, N° 10, vol. IX, Otoño 2008, Argentina. Disponible en http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/DEL_BONO.pdf. Consultado 9-02-2009
- HARVEY, David (1998) La condición de la posmodernidad, investigación sobre los orígenes del cambio cultural. Buenos Aires, Amorrortu editores.
- MIGNOLO, Walter (1998) Diferencia colonial y razón postaccidental.
- SCRIBANO, Adrián (2005) La fantasía colonial argentina. La Fogata. Disponible en http://www.lafogata.org/05arg/arg10/arg_24-3.htm. Consultado 09-02-2009
- ----- compl. (2007a) Mapeando interiores. Cuerpo, conflicto y sensaciones. Córdoba, Jorge Sarmiento Editor, CEA-UNC
- ----- compl. (2007b) Policromía corporal. Cuerpos, Grafías y Sociedad. Córdoba, Jorge Sarmiento Editor, CEA-UNC
- SIBILA, Paula (2005) El hombre postorgánico. Cuerpo, subjetividad y tecnologías digitales. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica

Otras fuentes de información

- E1 – Entrevista a Informante Clave – Trabajador de Call center de la ciudad de Córdoba.