

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.

# **Atrapadas/os ¿sin salida?.** **Formas de resistencia laboral** **al despotismo capitalista en** **los call center. Mar del Plata,** **2008-2009.**

Sonia Edith Cerrudo.

Cita:

*Sonia Edith Cerrudo (2009). Atrapadas/os ¿sin salida?.* Formas de resistencia laboral al despotismo capitalista en los call center. Mar del Plata, 2008-2009. 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/000-062/1341>

*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>.*

# Atrapadas/os ¿sin salida?

## Formas de resistencia laboral al despotismo capitalista en los *call center* Mar del Plata, 2008-2009

**Sonia Edith Cerrudo**

**Alejandra Cornejo Sanz**

*Alumnas de tercer año de la carrera de Sociología,*

*Facultad de Humanidades de la UNMdP*

*cerrudosonia@hotmail.com*

*alessandra1124@hotmail.com*

*“...nosotros somos las víctimas del modelo de flexibilización laboral, de las privatizaciones, es decir, somos las víctimas de los años '90... Estamos todo el día monitoreados, con cuatro o cinco objetivos que cumplir a la vez...es alienante”.*

*(Paola, 24 años estudiante de Historia, empleada de un *call center*)*

### INTRODUCCIÓN

Las políticas neoliberales establecidas en la Argentina de los años 90, traen como efecto una descomposición social que dismantela las estructuras de trabajo antecedentes, causando empobrecimiento, vulnerabilidad, exclusión social y la desestructuración del mercado de trabajo, acompañada de altos niveles de desocupación e inestabilidad laboral. Estas transformaciones debilitaron las formas tradicionales de acciones colectivas e individuales. En este contexto nuestra investigación abordará como unidad de análisis, a los jóvenes en su experiencia de primer empleo

formal, comprendidos en una franja etárea de 19 a 26 años, de ambos sexos. Trabajadores en *call center* de la ciudad de Mar del Plata, en su mayoría cursando estudios universitarios y terciarios ó con instrucción secundaria completa.

El auge del sector de los servicios especialmente los *call center*, constituye un fenómeno asombroso, que reproduce un valor económico sin crear un producto palpable. Habiéndose enraizado en nuestro país, no sólo para abastecer las empresas locales, sino también a las *off shore* y de capitales extranjeros, tercerizando el empleo bajo condiciones contractuales desfavorables y frágiles para los trabajadores. Los *call center* representan hoy uno de los nuevos modos de producción de mercancías simbólicas: asesoramiento, área de reclamos, venta telefónica, retención de servicios, control de calidad; siendo líderes en la generación de empleos en el país, casi al mismo nivel que la industria automotriz o el supermercado.

Para desarrollar el análisis de nuestro objeto de estudio nos apoyaremos en las nociones generales de poder-resistencia foucaultianas como así también en el concepto de resistencia instrumentalizado por Juan Montes Cató en sus investigaciones.<sup>1</sup> A su vez, consideramos que la pregunta por la resistencia es la pregunta por la vida y que la vida es una postura de la lucha política, económica y social, aquello que nos hace a pensar la necesidad definitiva de crear una sociedad cualitativamente distinta, transmutar las relaciones sociales, reconstruir los lazos sociales, traer a la memoria el pasado de la construcción de la lucha, volver a investir al trabajador de la dignidad que otorga el trabajo como práctica. Volver al orgullo de la identidad de trabajador.

De lo antedicho se desprende nuestra hipótesis: los trabajadores a partir de la resistencia, reconstruyen y reelaboran los lazos solidarios que se oponen al disciplinamiento capitalista.

Para dar cuenta y hacer observables los rasgos de resistencia laboral en los *call center* nos apoyamos en el siguiente sistema de preguntas: ¿Por qué trabajan en un *call center*? ¿Es el trabajo que buscaban? ¿Tuvieron otra opción? ¿Como interfiere este proceso de trabajo en la identidad que marcas deja en estos “jóvenes atrapados por el sistema”? ¿Se puede construir un espacio de lucha, individual o colectiva? ¿Dónde coexisten los procesos de control y resistencia? ¿Se produce y reproduce una naturalización de los vínculos de disciplinamiento?

---

<sup>1</sup> Vease Foucault, Michel *Microfísica del poder*, La Piqueta, Madrid, 1993; Montes Cató, Juan “Reflexiones teóricas en torno al estudio del conflicto laboral. Los procesos de construcción social de la resistencia”, en *Trabajo y Sociedad*, N° 9, 2007; “Disciplina y resistencia en los espacios laborales: en torno a las relaciones de trabajo en las empresas de telecomunicaciones”, ponencia presentada en el *IV Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo*, La Habana (Cuba), 9 al 12 de septiembre del 2003.

## ¿PORQUE ARGENTINA? DIMENSIÓN ECONÓMICA

“La India y Filipinas, hagan lugar que América Latina ha llegado a la escena de los *off-shore* y esta “loco” por los *call center*!!

Dentro de los próximos años, se espera que Argentina experimente un crecimiento rápido en los *call center*, proveyendo una mejora económica y controlando la inflación de los años recientes. El país tiene una enorme fuerza de trabajo nativa de lengua española, con un sólido conocimiento del idioma inglés y tiene los más bajos salarios para los trabajos de alta capacitación de toda Latinoamérica. Argentina tiene además la tasa más alta de inscripción en las Universidades de toda la región, con varias de las más grandes Universidades del continente ofreciendo programas que promocionan los trabajos con horarios flexibles para estudiantes. Argentina difícilmente sea la utopía de los *call center*, muchos inversores son detenidos por la impredecible situación económica y política del país, sin embargo las cosas se están estabilizando. El ejecutivo del país implementó una política monetaria que hace que los bienes y servicios de Argentina sean accesibles para los mercados desarrollados, sumando a eso el hecho que las agencias de promoción de inversiones ofrecen incentivos fiscales a los inversores extranjeros y el futuro de Argentina como un *call center* se presenta prometedor.”<sup>2</sup>

## DIMENSIÓN DE LA ESTRUCTURA PSICO SOCIAL

Martín Baró subraya la importancia del rol de los factores psicológicos, ya sea como parte de los rasgos de un presunto carácter latinoamericano o como parte de las características de personalidad que se desarrollan en el interior de la cultura latinoamericana, señala que estos caracteres psicosociales tienen que ver con una rígida estructura que se produce en el interior de los individuos facilitando la reproducción de la opresión. “Trabajo en un *call* porque no me queda mucha opción...mi carrera es primordial... como vivo con mi novio se necesitan los dos sueldos..., además es en blanco...” (Marisol, 23, Estudiante de Psicología). Lo que Baró denomina “fatalismo es aquella comprensión de la existencia humana según la cual el destino de todos esta ya predeterminado y todo hecho ocurre de modo ineludible... como algo

---

<sup>2</sup> Véase *Make room India and the Philippines – Latin America has fully arrived on the off-shore scene, and is loco for contact centers.*  
Argentina Latin America: Contact Center Hot Spot,  
[http://cmisight.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=782&Itemid=38](http://cmisight.com/index.php?option=com_content&task=view&id=782&Itemid=38)

*inevitable, desgraciado, infeliz...*<sup>3</sup> “Fue lo único que conseguí...” (Yésica, 24, abandonó sus estudios de Arte después de 6 meses en el call)

La conjunción de las dos dimensiones mencionadas, económicas y psicosociales, han provocado las condiciones necesarias para la instalación de los *call center* multinacionales en nuestro país. “... *en el día a día, muchas veces me voy de muy mal humor, con dolor de cabeza, angustiada, esto repercute en mi vida familiar...*” (Soledad, 25 años, Estudios Terciarios)

No queremos tener una mirada pesimista (fatalista) en que todos los trabajadores quedarían atrapados en esta dialéctica “oprimido-opresor”, sin expectativas, planteamos la resistencia como motor de cambio y en aquellos que tienen la capacidad de romper con el orden fatalista, aquellos que no naturalizan la opresión del poder simbólico y objetivo, que aparecen resignificando y dotando de un nuevo sentido al orden implantado. “...*estamos todo el día monitoreados, con cuatro o cinco objetivos que cumplir a la vez...es alienante*”. (Paola, 24)

En nuestro universo de estudio analizaremos dos dimensiones de resistencia: individual y colectiva. No podemos explicar la segunda sin comprender la primera, punto central de nuestra investigación. Surgen entonces diversos interrogantes que nos llevaron a interesarnos y a tratar de tornar comprensibles los dispositivos de la resistencia. “...**hablamos entre nosotros por facebook, con pibes de otros call, porque el blog de la empresa lo re-miran a ver que ponemos, en facebook los re-mandamos al frente ¡a todos....!**” (Darío, 24)

Para obtener respuesta a estos interrogantes, recurrimos a las voces de los trabajadores por medio de las encuestas estructuradas con trabajadores del sector, charlas abiertas periódicas entre Octubre 2008 - Abril 2009 y técnicas de observación participante en el lugar de trabajo.

## **CARACTERÍSTICAS OBJETIVAS Y SUBJETIVAS DEL TRABAJO**

Se han suprimido dentro de las empresas puestos de dirección de nivel medio y se han dividido y repartido las funciones. Se ha producido una especie de horizontalización de la carga de trabajo. Nadie sabe quien es el jefe. No hay interacción cara a cara en ningún nivel de la empresa. Los grandes *Call Center* suman cientos de empleados cada uno, funcionan bajo un sistema de control permanente,

---

<sup>3</sup> Martín-Baró I. “El latino indolente. Carácter ideológico del fatalismo latinoamericano”, en M. Montero (coord.) *Psicología política latinoamericana*, Caracas, Panapo, 1987, p. 76.

aglomeración, presión psicológica, arbitrariedad por parte de los supervisores y tiempos rigurosamente controlados; “...el cliente está insatisfecho, enojado, te agrade, en 4 minutos tenés que convencerlo que lo que lo enoja no es tan así, tenés que mentirle, y además venderle un producto... el stress es insoportable... encima te están escuchando todo el tiempo...” (Soledad, 25 años)

Un teleoperador atiende entre 90 y 100 llamadas –media- por día. Trabaja en promedio 6 días a la semana, durante 6 horas. Descansa 20 minutos. Debe ir al baño en esos descansos. Su sueldo ronda los \$ 950.- al mes (U\$S 260.-) “...la presión hace que mis estados de ánimo sean cambiantes, me siento desamparada, las horas no pasan, a veces me dan ganas de levantarme e irme, pero necesito el dinero...” (Marisol, 23). Los teleoperadores están enmarcados en el convenio de los empleados de comercio a pesar de que por su labor deberían ser telefónicos, si lo fueran, ganarían más del doble, “... la constitución nacional... dice... igual trabajo, igual remuneración, cosa que no se respeta en la Argentina y eso que estamos en el siglo XXI, hay gente que hace el mismo trabajo y cobra el doble” (Paola, 24). El encuadramiento tiene otra particularidad: comercio no contempla las enfermedades propias de las tareas que realizan, “...el sueldo es muy bajo, trae problemas psicológicos, físicos, nos exigen llamadas en un tiempo imposible... no hay gente realmente capacitada para que puedan ayudarnos...recibimos gritos e insultos...” (Antonella, 24, madres soltera y jefa de familia, abandonó la Facultad de Letras). Las empresas emplazan “Clínicas”, espacios delineados para “capacitaciones” que son utilizados por los trabajadores para discutir problemas propios e interrelacionarse. Este tipo de espacios y su propósito originario, son desafiados, a riesgo de una delación del Team Líder que los coordina.

## EL LUGAR DE TRABAJO

En un espacio excesivamente iluminado, impersonal, conviven diariamente 200-400 trabajadores (promedio), que desarrollan sus actividades en “boxes” (cajas en inglés) de estrechas medidas 50 cms. x 55 cms. de profundidad, donde la prioridad la tiene la PC, con sillas precarias e incómodas y tocándose la espalda con el representantes que se encuentra en la detrás. “...no hay posibilidades de progreso... trabajamos con mobiliario roto, incomodo... los breaks son muy breves ... siento que estoy estancada” (Yanina, 23, estudiante de Biología). La disposición es por “islas” con 10-16 teleoperadores en forma lineal, los empleados más “revoltosos” están en los extremos de las mismas. En cada box, hay una “meridian” (teléfono) con un “ojo” (cámara) que indica al Team cuando el empleado no esta “adherido” (sentado), las veces que se para perjudica la producción de la isla, por ello hay control entre los integrantes de la misma. “...un montón de chicos tienen ataques de pánico, eso de que te miren todo el tiempo te pone paranoico...” (Darío, 26, Estudiante de Periodismo deportivo). En los pisos no hay

*dispenser* de agua pese a que los jóvenes hablan durante las 6 horas de trabajo. Han sido retirados de muchos *call*, pues “distraen” y obligan a ir al baño varias veces. Las jóvenes que se encuentran con el periodo menstrual, deben avisarle a su supervisor (aunque sea varón) pues ese día estarán menos tiempo “adheridas”. *“A veces tenés unas ganas de ir al baño que te morís... y tu team te mira mal... es un bajón...solo nos falta que nos pongan pañales...”* (Yanina, 23). Los representantes son controlados no sólo desde dentro del box, sino que hay cámaras manifiestas y solapadas en todo el salón, en el espacio de *break* y en las escaleras. Los *team líder*, observan además, desde Islas de supervisión, con vidrios polarizados y a los *Teams* a su vez los vigilan los intendentes de vigilancia que a su vez son vigilados por Recursos Humanos... nadie escapa al panoptismo.

## LOS OBJETIVOS

La productividad a la que un representante tiene que responder, es la suma de variables individuales y colectivas. Horarios exactos para ingreso, egreso, descanso (se asignan 3” dos veces al día para ir al baño y descanso de 2” promedio, según el *call*). La adherencia es fija, “deben estar sentados 5 hs. 34 minutos al día para no perjudicar tiempos, ni individuales ni colectivos de la isla. Entre otros objetivos a cumplir, *“...te destruyen el cerebro, y directamente te conectás todo el tiempo, levantás llamadas al ritmo que ellos quieren, y la “ventaja” es que no tenés otra cosa en la cabeza...”*. (Pedro, 24, estudiante de Cheff)

Esto indica que la productividad pareciera no está medida en relación a las ventas, sino a la obediencia del operador. Lo importante para la empresa es el nivel de conexión del “representante” a la máquina. Y de docilidad, como una manera de adiestrarlo, el objetivo es la automatización. La eficiencia vendrá cuando esta esté instalada. *“...los domingos lloro todo el día, no me banco que al otro día tenga que venir, pero tengo que pagar un alquiler...”* (Anabella, 24, Secundario completo)

Sutiles formas de resistir a esos tiempos exactos, puntuales. Los trabajadores nos cuentan que *“...se demora ex profeso la atención de las llamadas por 19 segundos sabiendo que los protocolos permiten no más de 20 segundos, a fin hacer ‘caer’ la cantidad de llamadas...a lo largo del día, los jodiste, atendiste casi 15 menos y los sistemas no lo leen...”*

## RESISTIENDO ¿AL SISTEMA?

Analizamos la génesis de la resistencia, a partir de la observación de las prácticas y luchas simbólicas, tomando en cuenta las oscilaciones entre los dispositivos de disciplina y la resistencia articulada por los trabajadores. Tomando el concepto la “Bemba” de Emilio de Ipola, la resignificamos para este contexto, los trabajadores manejan discursos, desarmados y fragmentarios que se transmiten boca a boca y por mensajes, desafiando la prohibición de hacerlo y la autoridad, burlando el panoptismo.<sup>4</sup> “...los papelitos pasaban de mano en mano, entre los boxes... los de Bahía hicieron paro...a media mañana ya era vox populi...” (Soledad, 25), aquello que no se puede decir, circula “clandestinamente” de box en box, de isla en isla y es reelaborados y transformado en las salas de break, “...el día que echaron al gerente, los de arriba no dijeron nada, pero igual se supo enseguida...” (Yanina, 23)

Por ejemplo una nota periodística que analizaba las condiciones de trabajo en los call, anónimamente fue pegada en diversos espacios pese a estar prohibido, aún a sabiendas que iban a hacer quitadas por los supervisores y del riesgo que corrían.<sup>5</sup>

Se alecciona a los novatos, en los códigos internos y el la ubicación de las cámaras monitoras, que están encubiertas. Se señala quien es el “enemigo” interno, el que está detrás de una fachada de “amigo”, aquel que naturaliza y reproduce el sistema: “...cuando suben los nuevos, después de la capacitación, les pasamos la data... cuales son los Teams buchones y como joderlos...” (Pedro, 24)

Si la subjetividad de los individuos está construida a través de interaccionar con los otros y el medio que nos rodea, no hay duda que estos condicionamientos externos, los modifica al interior de su ser, “...mi cabeza se convirtió en un reloj, -me paso un minuto...me paso un minuto-, no sale de mi cabeza... ya no se si me voy a recibir” (Milagros, 21, Estudiante de Ciencias de la Salud)

Hijos de la década del 90 (**como expresa Paola en el encabezado**), donde los lazos sociales colectivos se fragmentan, sumergiendo al individuo a un extremo individualismo, hostigado por el flagelo de estas nuevas sociedades disciplinarias. La norma fabrica así cuerpos sometidos y ejercitados, cuerpos dóciles. “estoy...con la cabeza a mil, aturdida...en cuanto a nuestras necesidades como

<sup>4</sup> De Ípola, Emilio La Bemba. Acerca del rumor carcelario y otros ensayos, Buenos Aires, Siglo XXI, 2005.

<sup>5</sup> Diario *La Capital* de Mar del Plata, 18/05/2009, p.18.

*trabajadores... nadie atiende nada*" (Paola, 24) En una palabra: disocia el poder del cuerpo; convirtiéndolo en una relación de sujeción estricta a las reglas, "... *me siento histérica, angustiada, y con ganas de hacer algo, pero necesito la plata...*" (Rocío, 23 años, Estudiante de Ciencias de la Salud)

Estos nuevos esquemas llegan para quedarse, naturalizándose como práctica habitual, acarreado dispositivos de disciplina y control para hegemonizar el espacio de trabajo intentando someter la resistencia a su expresión individual y exigua, "*los reclamos internos se hacen por mail, no conocés la cara de quién lo recibe y a ellos no les importa quienes somos... debemos firmarlos con nuestra clave de usuario... hasta perdés el nombre...*" (Milagros, 21)

Los mecanismos de poder, control, adaptación y resistencia se complementan, enfrentan e interactúan cíclicamente, como movimientos pendulares. Entendiendo que para ello es ineludible pensar el interior del proceso de trabajo como espacio de lucha donde se vinculan dialécticamente procesos de control y resistencia en permanente tensión con diferencias de grado, pero siempre afines a algún modo de producción, donde al trabajador no se le permite crear el vínculo necesario para construir un espacio y delimitar el tiempo para la actividad como producción humana.

La suma estos dispositivos fundan una representación simbólica: la de un trabajador *incomunicado* de toda construcción colectiva, limitando una interacción mínima de socialización sobre esquemas disciplinarios máximos. "...*me siento cansada, alterada, deprimida, en una empresa de comunicaciones nadie te escucha...*" (Yésica, 24)

## **UN PODER INHERENTE, UNA SUTIL RESISTENCIA**

*"Donde hay poder, hay resistencia. Pero esa resistencia nunca está en una posición de exterioridad en relación al poder"*

**Microfísica del poder**

M. Foucault

El poder puede no concebirse sólo de manera negativa, como mecanismo represor. Sostenemos que la resistencia puede tomarse como un proceso de creación e innovación permanente, la resistencia no es anterior al poder, es una magnitud del poder. La resistencia es tan móvil, tan inventiva y tan productiva como el poder. El poder es una estrategia sin sujetos, estamos atravesados por él, cada sujeto en un pliegue dentro de la trama del poder. Antecede y precede al individuo. La resistencia

también. El sujeto es el punto de la resistencia, esta “sujeto” pero puede transformar la realidad. *“aquellos que se resisten al poder pueden reconocer la dominación pero no la domesticación, generan en ellos la semilla de la rebeldía”*.<sup>6</sup>

Del trabajo de campo y el análisis, de los testimonios obtenidos, hemos observado emerger simbólicamente ciertas resistencias sutiles, atemporales, cargadas de significación.

## **DESDE FUERA DEL CALL**

Los jóvenes, han creado un blog en <http://www.facebook.com/home.php/terrefornica>, donde ingresan con identidades anónimas e interactúan operadores de distintos *call* de todo el país, desafiando el precepto que impide hacerlo por canales orgánicos. Se comunican, cambian impresiones, se conocen y establecen lazos de solidaridad y cooperación.

## **AQUELLOS QUE NATURALIZAN EL PROCESO**

Así como muchos jóvenes se convierten en agentes de la resistencia, aunque sean mecanismos sutiles de grado, que se observa una recomposición de los lazos sociales entre los trabajadores, quebrantando las normas establecidas, nos surge una nueva pregunta ¿estaremos ante la génesis de la reconstrucción de lazos colectivos de resistencia una reconfiguración de la conciencia colectiva de los trabajadores?

Algunos trabajadores se adaptan al sistema, lo naturalizan y lo reproducen: *“...que pido? más y mejores premios para quienes realmente lo merecemos, ya sea por el rendimiento productivo ó buena atención y castigos y mejores controles para los que tramitan mal o en forma fraudulenta o los que no respetan los horarios ...”* (Gastón, 23 años) ó sostener la seguridad de una estructura familiar tradicional *“como hay poca carga horaria... me permite ser una madre presente...”* (Soledad, 25 años)

## **CONCLUSIÓN**

A lo largo de esta investigación percibimos una evolución alentadora de la resistencia. Los testimonios de los jóvenes trabajadores, nos hablan de explotación, pero también de como ellos enfrentan la explotación, la vigilancia, el panoptismo, con acciones sutiles, temerosos pero creativas.

---

<sup>6</sup> Martín-Baró I. op. cit., p. 98.

La resistencia emerge reelaborando nuevas formas del lazo social con solidaridad y cooperación, esto nos anima a pensar, desde la empiria, la posibilidad de la conformación de futuras acciones de resistencia colectiva. Estos jóvenes trabajadores, sumidos en la oscuridad del despotismo capitalista, se encuentran en el proceso de romper sus cadenas simbólicas y resistir al poder hegemónico.

La resistencia germina para salir de la caverna, para ver la luz, para revertir un modelo que solo ha generado pobreza y marginación, en los call center de Mar del Plata y en el mundo entero, durante décadas. Para convertir el pesimismo del presente en el optimismo del futuro.

Están atrapados, pero hay salida.