

Las “fábricas de la charla” en Santiago de Chile: apropiación de las habilidades subjetivas en los call centers.¹

GT 18 REESTRUCTURACIÓN PRODUCTIVA, TRABAJO Y DOMINACIÓN SOCIAL

Areli Escobar Salazar

Resumen

Los call centers subcontratistas inician sus actividades en Chile en la década del 2000 como parte de los procesos de deslocalización de grandes empresas multinacionales en busca de menores costos, especialmente de fuerza de trabajo. El habla puesta a trabajar en las plataformas telefónicas de los call centers muestra como las habilidades subjetivas de los trabajadores/as son apropiadas por el capital. La utilización de las capacidades de comunicación, de resolución de problemas, de seducción, entre otras habilidades, –muchas de ellas consideradas “femeninas”–, son parte de los procedimientos de explotación de la fuerza de trabajo y de las formas que asume el extrañamiento en el escenario laboral actual.

Palabras claves: subjetividad laboral, call centers, extrañamiento.

Las “fábricas de la charla” en Santiago de Chile: apropiación de las habilidades subjetivas en los call centers.

Este artículo da cuenta de las formas de apropiación de las habilidades subjetivas² de los trabajadores/as de call centers subcontratistas, uno de los aspectos analizados en el estudio orientado a analizar los procesos de organización del trabajo y de configuración de la subjetividad laboral en las “fábricas de la charla”³ en Santiago de Chile.

Al igual que en otros países de la región⁴, el rápido crecimiento de los call centers subcontratistas⁵ en Chile forma parte de las dinámicas de deslocalización de los capitales extranjeros en busca de menores costos de producción y en especial del trabajo. Las investigaciones exploratorias sobre los call centers realizadas en Chile (CENDA-FIEL, 2010; Molina y Ruminot, 2010; Uribe y Morales, 2010) dan cuenta de un rápido crecimiento del sector gracias al estímulo de las políticas del Estado que subsidian la instalación de estas empresas en el país durante la década del 2000⁶. La gran

¹ Este artículo presenta los resultados de uno de los aspectos centrales de una investigación finalizada, orientada a conocer la materialidad y la subjetividad del trabajo en los call centers en Santiago de Chile.

² En el análisis del capitalismo cognitivo se hace referencia a la explotación de diversas capacidades humanas: intelectuales, cognitivas, emocionales, afectivas, etc. Si bien cada una de ellas hace referencia a un aspecto específico y distintivo, en este estudio se utilizará la noción de “habilidades o capacidades subjetivas” para dar cuenta de esta diversidad de facultades humanas explotadas en el capitalismo contemporáneo.

³ Para dar cuenta de la relevancia del habla en los call centers, Paolo Virno los llama “fábricas de la charla” (Colectivo Situaciones, 2006).

⁴ Los call centers se instalan en Argentina, Brasil y México y posteriormente inician sus actividades en Chile (Mazzei, 2006; Micheli, 2007; Del Bono, 2010; Uribe y Morales, 2010).

⁵ Este estudio se focaliza en los call centers subcontratistas, es decir, empresas que prestan sus servicios de atención telefónica a otras empresas de diversos rubros.

⁶ En entrevista realizada para este estudio al gerente del Programa de Atracción de Inversiones Extranjeras del Gobierno de Chile en enero de 2010.

mayoría de los call centers son grandes empresas que ocupan una fuerza de trabajo masiva⁷, mayoritariamente femenina⁸, que alcanza su mayor crecimiento entre los años 2008 y 2009⁹. Según los datos disponibles, los capitales corresponden en proporciones similares a nacionales y multinacionales que abastecen en la mayoría de los casos tanto a los mercados locales como extranjeros, fundamentalmente a empresas de los sectores financieros y de telecomunicaciones (Uribe y Morales, 2010). Entre las condiciones laborales se mencionan los bajos salarios, la intensidad del trabajo, el maltrato de los clientes, la relevancia de las relaciones personales, el alto cumplimiento de los derechos maternales y el cuestionamiento empresarial a la participación en sindicatos.

La gran mayoría de la fuerza de trabajo requerida en las “fábricas de la charla” en Chile son teleoperadores/as que ocupan la amplia base piramidal de la estructura organizativa de estas empresas. Los teleoperadores/as de atención telefónica directa no requieren conocimientos específicos para su trabajo, sino habilidades humanas básicas de comunicación. La captura de las capacidades subjetivas forma parte de los nuevos procedimientos de explotación de la fuerza de trabajo en donde la comunicación, la resolución de problemas, la seducción, entre otras habilidades son puestas al servicio del capital.

La subjetividad asume relevancia en el capitalismo contemporáneo donde no sólo el hacer y el saber de los trabajadores/as son capturados por la lógica del capital, sino su disposición intelectual afectiva. Este nuevo período en que el trabajo tiende a volverse cada vez más cognitivo y relacional, donde los sentimientos y la experiencia vital son factores productivos tan o más importantes que el cuerpo, ha sido llamado “nuevo capitalismo” o “capitalismo cognitivo” (Fumagalli, 2010; Virno, 2003a). Estas nociones dan cuenta del proceso de producción desarrollado a nivel global en las últimas décadas, que tiende a incorporar cada vez más la totalidad de las facultades vitales de los trabajadores/as a la producción (Colectivo Situaciones, 2006) y perfila un extrañamiento de nuevo tipo en las formas de organización posfordista del trabajo.

En este contexto es posible preguntarse ¿se constatan formas de apropiación de las capacidades y habilidades subjetivas de los trabajadores/as en los call centers?, ¿se evidencian formas de extrañamiento y cómo se expresan en un proceso de producción “no material”?, ¿inciden las relaciones sociales de género en la apropiación de las capacidades subjetivas de los trabajadores/as?.

1. Apropiación de capacidades humanas básicas en los call centers.

Las diversas funciones que cumplen los teleoperadores/as y los supervisores/as¹⁰ en las “fábricas de la charla” establecen diferencias en las habilidades y capacidades necesarias para sus respectivos

⁷ En el año 2010 existían más de 50 empresas subcontratistas de call centers en Chile, la mayoría de ellas grandes empresas de más de 200 trabajadores/as. Existen en el país algunas pequeñas y medianas empresas pero la mayoría son grandes empresas y muchas de ellas -entre las que se están las 14 empresas que conforman la Asociación Chilena de Empresas de Call Center ACEC- cuentan con más de 1000 trabajadores/as (Uribe y Morales, 2010).

⁸ Los estudios realizados en Chile coinciden en señalar que la fuerza de trabajo de los call centers está compuesta en un 70% por mujeres (CENDA-FIEL, 2010; Molina y Ruminot, 2010; Uribe y Morales, 2010).

⁹ La fuerza de trabajo ocupada en los call centers ha aumentado rápidamente desde 13.300 posiciones de trabajo en el año 2008 a 26.000 en el año 2009 y desde 15 mil trabajadores/as ocupados a 28 mil en el mismo periodo (Benchmarking Acec, 2008-2009).

¹⁰ Un supervisor/a está a cargo de un grupo de entre 15 y 40 teleoperadores/as. En la práctica observada los supervisores/as asumen una amplia variedad de labores: controlar el uso del tiempo, autorizar permisos y descansos, disponer la infraestructura básica para las/os agentes, presionar para el logro de las metas, etc. La organización del trabajo en los call centers les permite altos grados de autonomía en la definición de procedimientos y decisiones orientadas al logro de las metas dispuestas por la empresa.

trabajos. Se observan habilidades comunes en el caso de los teleoperadores/as, pero también exigencias diversas dependiendo de las plataformas¹¹ y tareas específicas que éstos/as deben desarrollar.

En los trabajos vinculados a la atención directa de los clientes, se exige de los teleoperadores/as o ejecutivos/as la capacidad de comprender las necesidades del usuario de los servicios y de resolver los problemas identificados en el menor tiempo posible. Como se evidencia en la entrevista a Juan, teleoperador de Emergia, la capacidad de interpretar los requerimientos, identificar y dar rápida solución a los problemas planteados, necesita la atención permanente y la agilidad mental de los trabajadores/as de estas plataformas:

si es atención con personas en el momento, necesitas comprensión o hacer una síntesis de lo que necesitan. Porque si uno habla con una persona, algunos van directo al grano a lo que necesitan, son directos. Con otras personas uno puede estar hablando media hora y no sabes qué es lo que necesitan. Y tienes que ser capaz de sintetizar lo que te está pidiendo y darle una respuesta.

En las plataformas de recepción y atención de reclamos, los ejecutivos/as sufren constantemente agresiones y malos tratos. En estos casos, los trabajadores/as desarrollan las capacidades de contención de la agresividad, de mediación entre los requerimientos de los usuarios y las normativas empresariales y de negociación en la resolución de conflictos. La explotación de estas capacidades genera efectos negativos en la salud de los teleoperadores/as que se traspasan también al ámbito de la vida doméstica:

a mí cuando la gente me gritaba, le decía pero, ¿por qué me grita?, yo no estoy aquí para darle problemas, yo estoy para solucionarle sus problemas. A ver, cuénteme en qué le puedo ayudar. Dígame, qué quiere usted que yo haga (Carla, teleoperadora Emergia).

En las plataformas orientadas a las ventas y a la contención¹² de los clientes en las empresas se utilizan fundamentalmente las habilidades para convencer y seducir. Por una parte, los teleoperadores/as utilizan su propia experiencia como consumidores/as para enfatizar las características de los productos que los transforman en algo “deseable”. La búsqueda de argumentos creíbles y la propia convicción de la calidad del producto se mencionan en estos casos como habilidades básicas para obtener buenos resultados. Por otra parte, los teleoperadores/as intentan establecer una relación de cercanía personal con los clientes que les facilite el logro de las ventas. La cordialidad, la simpatía, e incluso la coquetería son mencionadas como estrategias habituales para establecer en corto tiempo una relación distendida con los clientes:

no hay ninguna persona que yo le venda un producto y que le diga “mire le vendo esto”, usted va a decir no, gracias. Pero si yo le digo “quiero mostrarle esto, tiene esto y sirve para esto, es muy bueno y muy barato y bla, bla, bla” y le mete color, usted va a decir, ya bueno, me convenciste (Paola, teleoperadora Spanishglobal).

Tenemos que generar la instancia de tratar de hacer la conversación agradable con el cliente, porque toda negociación es fría, entonces uno obviamente tiene que romper esos esquemas con quien está hablando, ser simpática, dulce (Edith, teleoperadora Sermec).

¹¹ La campaña de cada empresa que utiliza los servicios telefónicos de un call center requiere diferentes plataformas en relación a su rubro específico. La mayoría de las empresas utiliza plataformas de atención al cliente, ventas, contención y asistencia.

¹² El trabajo en las plataformas de contención se orienta a evitar que los clientes terminen sus contratos de servicios.

En estos casos, descubrir los dispositivos que suscitan el deseo de consumo augura resultados positivos para trabajadores/as que se desenvuelven personal y laboralmente en el contexto de una sociedad de masificación del consumo que opera con la lógica del deseo.

La empatía y la capacidad de contención emocional con los clientes son mencionadas como habilidades centrales especialmente para el trabajo en campañas de asistencia. El caso de Rodrigo, teleoperador de Surasistencia, ejemplifica cómo algunos trabajadores/as deben enfrentar situaciones complejas como accidentes, muertes, etc., que los obliga a desarrollar capacidades emocionales poco habituales en los empleos del sector servicios:

tratar de entender a las otras personas y ponerse en el lugar de ellos para saber qué les está pasando es super importante aquí. Como nosotros ofrecemos asistencia, si una persona está en un problema muy grave... que se le murió el papá hace como una hora, uno tiene que tratarlo de una forma muy especial, tratar de ser lo menos desubicado posible, estar muy comprensivo... es algo muy delicado.

A nivel general, los trabajadores/as requieren ciertas habilidades comunes a todos los teleoperadores/as de call centers. Las capacidades de comunicación, el manejo a nivel de usuario de las plataformas computacionales y especialmente la “sonrisa telefónica”, como símbolo de la obligatoria atención amable y cordial con los clientes, son mencionadas por la gran mayoría de los sujetos entrevistados como habilidades básicas para desempeñarse en las “fábricas de la charla”:

necesitas cosas super básicas: hablar bien, manejar el computador, ser constante... No es un trabajo muy difícil ¡para nada, para nada! Un niño chico de 15 años podría trabajar perfectamente en un call center, sin ningún problema (Mario, teleoperador Spa).

Muchas de las habilidades requeridas por los teleoperadores/as de las “fábricas de la charla” -tales como la capacidad de convencimiento, la seducción, la mediación, la empatía, entre otras-, son reconocidas socialmente como características asociadas al género femenino en las sociedades occidentales de las cuales forma parte Chile. La utilización masiva de fuerza de trabajo femenina en los call centers –en Chile, así como en la mayoría de los países de América Latina con presencia de estas empresas- podría entonces vincularse con la explotación de las habilidades reconocidas socialmente como “propiamente femeninas”.

Las capacidades necesarias para el trabajo de los teleoperadores/as en los call centers, tanto a nivel general como en las plataformas específicas, son, en la mayoría de los casos, habilidades humanas básicas que no requieren una calificación especializada. La escasa exigencia de formación y de experiencia laboral para el ingreso de los teleoperadores/as a los call centers y las mínimas capacitaciones iniciales¹³ dan cuenta de esta situación. Por una parte, las capacidades de comunicación, de comprensión, de resolución de problemas, de síntesis, de convencimiento, etc., son habilidades habitualmente utilizadas en los empleos vinculados al sector servicios y también en el trabajo doméstico y de cuidados. Por otra parte, en una sociedad de gran impacto de las tecnologías de la información y de considerable alfabetización digital como es Chile, el conocimiento computacional básico es de amplio manejo, especialmente en la población más joven del país.

¹³ Las capacitaciones iniciales de los teleoperadores/as al ingresar a sus empleos son de corto plazo -jornadas que varían desde algunas horas, días, dos o tres semanas, y en casos excepcionales, un mes- y orientadas a ámbitos específicos relacionados al servicio que deben prestar. Las variaciones en las jornadas de capacitación parecen depender de la información específica de cada campaña y de los requerimientos de disponibilidad de fuerza de trabajo de las empresas.

Como señala Virno (en Colectivo Situaciones, 2006), a diferencia del fordismo clásico donde las habilidades laborales eran aprendidas en el interior de la fábrica, en las dinámicas de trabajo actuales las capacidades laborales no son específicas de un oficio sino parte de una socialización que se desarrolla fuera del ámbito del trabajo. Esta nueva “profesionalidad” en el caso de los call centers no se genera como parte del aprendizaje “en” la empresa sino como capacidades extra-laborales que son puestas a trabajar en las “fábricas de la charla”. Como Virno (en Colectivo Situaciones, 2006) y Fumagalli (2010) sostienen, la utilización de las mismas capacidades tanto dentro como fuera del mundo laboral podrían generar el debilitamiento de la distinción entre el tiempo de trabajo y el tiempo de la vida cotidiana, un aspecto relevante de explorar en los estudios del mundo laboral actual.

Por otra parte, los supervisores/as de los call centers, como trabajadores/as responsables de un grupo de teleoperadores/as de una plataforma y campaña específica, requieren habilidades diferentes a los ejecutivos/as. La mayoría de ellos/as menciona la capacidad de liderazgo, la motivación en el manejo del grupo y el relacionamiento personal y afectivo con cada uno de los teleoperadores/as a su cargo como las habilidades centrales utilizadas en su trabajo.

Todos los supervisores/as entrevistados coinciden en señalar la capacidad de liderazgo como la principal habilidad necesaria para desempeñar su labor. Un liderazgo que controla pero que no asume un perfil autoritario, que genera confianza y motivación grupal para el logro de las metas es, según los sujetos entrevistados, el tipo de liderazgo necesario para el manejo de grupos en las “fábricas de la charla”. Como señala Victoria, supervisora del call center Prego:

yo para mi trabajo necesito hacer que los chicos crean en mi persona y crean en lo que yo estoy haciendo y diciendo. Lo que se trabaja acá es la capacidad de liderazgo. Ése es el factor principal para un supervisor.

Otra característica central en el trabajo de los supervisores/as es la relación personal y afectiva establecida con cada uno de los ejecutivos/as a su cargo. La lógica de flexibilidad que se impone en la dinámica de trabajo en cuanto a horarios, organización de las jornadas, evaluación, entre otros, otorga a los supervisores/as amplios ámbitos de decisión y poder. Para el manejo de estas normas, los supervisores/as utilizan el conocimiento de la vida personal de los trabajadores/as a su cargo y establecen una relación de carácter personal y afectivo:

un supervisor no cumple solamente la labor de administrador, hay que ser duro con las metas y blando con las personas y eso requiere la habilidad de trabajar psicológicamente con una persona, uno termina convirtiéndose en padre, en maestro, párroco, sicólogo, médico... Porque se trabaja con una persona que depende de uno para muchos factores, para retirarse antes, para poder estudiar... entonces uno necesita conocerlos muy bien, saber qué les pasa cada día (Marisela, supervisora Atento).

Todos los supervisores/as entrevistados/as coinciden en señalar el conocimiento de la vida privada y la cercanía personal con los trabajadores/as a su cargo como un ámbito fundamental de su trabajo que se utiliza más bien como una iniciativa personal que como orientación o normativa empresarial. En este sentido, los sujetos señalan que el aprendizaje de este procedimiento no se genera a través de los canales formales de capacitación institucional, sino como parte de la misma experiencia laboral en el sector:

tres años me han ido enseñando a ser supervisor. Yo sé que uno nunca termina de aprender. Cuando tú te postulas y pasas a ser supervisor te tienen dos semanas en capacitación, pero al final uno termina aprendiendo de acá (Pedro, supervisor Teleperformance).

2. Manipulaciones comunicativas: ambigüedades y mentiras como mecanismos de trabajo.

Otro ámbito de habilidades y capacidades subjetivas que se manejan en el mundo de los call centers es la comunicación ambigua y la utilización de mentiras y engaños como procedimientos no formales para aumentar las comisiones por ventas¹⁴. Si bien algunos teleoperadores/as implementan diversos métodos que modifican los procedimientos formales establecidos por las empresas¹⁵, la mayoría de las veces esta comunicación ambigua se establece en la relación directa entre el teleoperador/a y el cliente:

por ejemplo había gente que le decía este servicio tiene un costo de, cuando decían doce euros le ponían mute al teléfono, entonces la gente no escuchaba. Entonces le decían doseuros. Entonces la gente decía dos, sí doseuros (Ligia, teleoperadora Emergia).

Algunos ejecutivos/as señalan su incomodidad y conflictos éticos respecto a estas prácticas. Sin embargo, la comunicación ambigua, la mentira e incluso el fraude en algunos casos, se emplean como procedimientos habituales en las lógicas de trabajo de los call centers. Al parecer, la presión que se ejerce para el logro de las comisiones por venta y los bajos salarios que se obtienen en algunas plataformas a través del trabajo que se realiza bajo los parámetros formales, motiva a los teleoperadores/as a emplear estas estrategias. El conflicto inicial que provocan estos procedimientos en Carla –teleoperadora de Emergia- y su posterior aceptación como única alternativa para alcanzar un salario aceptable, dan cuenta de esta dinámica:

mira cuando yo recién llegué, igual me daba lata [incomodaba]. Yo llegaba a mi casa y le decía a mi papá: hoy día estafé a mucha gente. Porque al principio es como ¡pero cómo voy a hacer esto!. Pero después miras tu sueldo y los sueldos de los otros que sí lo hacen y ya te da lo mismo. Porque en verdad es una diferencia muy grande y esa es como la única alternativa que hay para que te suba el sueldo.

Si bien estos mecanismos no son formalmente aceptados como parte de los procedimientos utilizados por las empresas de call centers, son reconocidos y aceptados por los supervisores/as quienes evidencian las distintas formas de engaño y no los denuncian ni sancionan. Es posible que el aumento de la productividad y de los salarios de los teleoperadores/as y su incidencia directa en los salarios de los ejecutivos/as explique esta aceptación. Frente a la posibilidad de reducción de su salario por la menor productividad de los teleoperadores/as, los supervisores/as optan por “no ver” el uso de estos procedimientos engañosos.

Las ambigüedades, mentiras y engaños que utilizan los teleoperadores/as y aceptan los supervisores/as son parte de los valores que reconocen la ambivalencia y el cinismo como cualidades en el mundo laboral (Virno, 2003b). Es posible que la ambigüedad y el engaño también formaran parte del trabajo cotidiano durante el fordismo clásico, pero la particularidad de los call centers reside en que estos se realizan en una relación dialógica con otros sujetos/as, a través del uso del habla y de tecnologías de la comunicación.

¹⁴ Una parte importante del salario de los teleoperadores/as está compuesta por una parte variable, definida en base a diversas mediciones y cumplimientos de metas que se vuelven progresivamente más altas e inalcanzables.

¹⁵ Como por ejemplo, aumentar las comisiones por monto de créditos de consumo vendido a través de focalizar las ventas sólo en aquellos créditos de montos superiores, a pesar de no estar permitido por la empresa.

Se evidencia que tanto los teleoperadores/as como los supervisores/as entrevistados utilizan múltiples habilidades subjetivas para el desarrollo de su trabajo en los call centers. Si bien los trabajos del sector servicio se han caracterizado por la explotación de capacidades subjetivas de la fuerza de trabajo, las distinciones con las “fábricas de la charla” parecen estar en un uso intensivo de estas capacidades, en la instalación de la comunicación verbal como núcleo central de la actividad productiva y en un estricto control de estas habilidades humanas.

Efectivamente, el estudio realizado constata como la explotación de estas capacidades subjetivas en los call centers requiere de diversos mecanismos de control y rutinización que operan en la organización del trabajo en estas empresas. La medición del tiempo de conexión, el script o guión¹⁶, el Tiempo Medio de Operación TMO¹⁷, el control de calidad, el logro de metas, el control de los supervisores/as, dan cuenta de la relevancia de la medición y del control estricto como factores centrales para disciplinar el habla y los cuerpos y aumentar la productividad de los trabajadores/as, en un nuevo tipo de taylorismo telefónico (Buscatto, 2002). La repetición permanente de una labor específica en la cadena productiva en la rígida organización fordista del trabajo se transforma en una repetición permanente en el uso del habla en los call centers. Las tecnologías de la comunicación permiten controlar y estandarizar el habla mediante una mecanización que reduce el carácter imprevisto de la comunicación e implica la desvalorización de su contenido.

A diferencia de las estrategias generadas por el modelo toyotista o japonés e implementadas en empresas del sector servicios en Chile (Escobar, 2005), donde la personalidad obrera debía ser movilizada y la creatividad e innovación de los trabajadores/as utilizadas, el taylorismo telefónico en los call centers pone énfasis en la rutinización del habla. A pesar de este desinterés empresarial por explotar las capacidades creativas de los trabajadores/as, son los propios teleoperadores/as y supervisores/as quienes desarrollan estrategias de comunicación más flexible orientadas a mejorar sus resultados y obtener mejores salarios. Frente a los rígidos mecanismos de organización taylorista los trabajadores/as desarrollan formas de resistencia individual a la intensidad del trabajo y también de mayor flexibilidad en la comunicación para el logro de mejores resultados. Estos mecanismos no logran modificar de manera significativa el taylorismo telefónico de los call centers en cuanto las estrategias de resistencia son individuales¹⁸ y la autoexplotación de las capacidades subjetivas se subsume en la misma lógica de acumulación de capital.

Se constata entonces que en empresas del mismo sector pero orientadas a rubros diferentes no se implementan las mismas estrategias para capturar las capacidades subjetivas de los trabajadores/as. La heterogeneidad que caracteriza las formas de producir y de organizar el trabajo en el mundo contemporáneo al parecer se amplía también a los formatos en que el empresariado busca expropiar las capacidades humanas subjetivas para la acumulación de ganancias.

¹⁶ El script es una detallada guía escrita que define los contenidos específicos que los teleoperadores/as deben decir de manera textual. Se utiliza fundamentalmente en las llamadas realizadas y permite estandarizar el habla de los trabajadores/as que deben guiarse de modo estricto por esta pauta, desde el saludo inicial a los clientes hasta el final de la llamada realizada.

¹⁷ El TMO mide los minutos exactos de duración de las llamadas que los teleoperadores/as realizan y es una medición considerada en el control de calidad del trabajo y, por tanto, parte relevante en la definición de la parte variable del salario de los teleoperadores/as. La incorporación del TMO en los últimos años significó una reducción significativa de los salarios por la imposibilidad de cumplir el tiempo de atención a los usuarios dispuesto por la empresa.

¹⁸ Si bien en todas las empresas estudiadas existe el menos un sindicato y en el año 2008 se constituyó la Federación Nacional de Trabajadores de Call Centers FETRACALL, la participación de los trabajadores/as entrevistados no es alta y sus demandas se restringen a beneficios puntuales o reivindicaciones específicas.

3. Apropiación y taylorización de las capacidades subjetivas como dimensiones del extrañamiento en los call centers.¹⁹

Los conceptos de extrañamiento o enajenación son fundamentales para entender la configuración de la subjetividad laboral en el capitalismo y describen una forma particular de relación en la cual el trabajador/a se vincula con el producto de su trabajo como algo ajeno, extraño, como un poder independiente que no pertenece al trabajador/a. La enajenación del trabajador/a se expresa no sólo en relación con el producto de su trabajo, sino también en la misma actividad productiva y en la relación con otros seres humanos como género (Marx, 1993).

El extrañamiento -como elemento propio del capitalismo que se presenta bajo formas diversas en cada formación histórico-social-, se expresa en el capitalismo actual en una dinámica de intensificación y de mayor interiorización que en el fordismo (Fumagalli, 2010; Antunes, 2002; Gounet, 1999). La captura de las habilidades subjetivas es una cuestión propia del capitalismo pero asume formas diversas en los diferentes modos de producción (Mészáros, 2001): durante el taylorismo/fordismo se evidencian formas de control de la subjetividad más bien formales como iniciativas “educativas” fuera del ámbito fabril, a diferencia del extrañamiento posfordismo en que la presencia de nuevas tecnologías requieren una mayor interacción entre la subjetividad de los trabajadores/as y la nueva maquinaria.

En el caso de los call centers, la apropiación intensiva de habilidades subjetivas básicas y los rígidos mecanismos de control del taylorismo telefónico evidencian el extrañamiento que se produce en la relación del sujeto/a con el proceso y el resultado de su trabajo.

Las capacidades humanas de analizar, de negociar, de resolver conflictos, de contener, etc., que en el fordismo clásico se desenvolvían en el espacio de la vida doméstica y también en la participación social y política, son ahora puestas a trabajar y se constituyen en un factor clave de acumulación de riqueza para los empresarios y en un ámbito central que caracteriza al extrañamiento en estas empresas. También el vaciamiento de la actividad intelectual y la banalización del habla a través de los rígidos controles del taylorismo telefónico de los call centers podrían formar parte del extrañamiento de nuevo tipo que se observa en las “fábricas de la charla”. Como señala Fumagalli (2010), este despojo del habla de sus cualidades más significativas en el mundo laboral actual da cuenta de las nuevas formas que asume el extrañamiento en el capitalismo contemporáneo.

La reflexión crítica y la emancipación humana que potencialmente se podrían generar por la utilización de capacidades humanas subjetivas en el ámbito productivo, como sostuvieron Lazzarato y Negri (2001), no se evidencian en los call centers estudiados. Los mecanismos de rutinización de las capacidades subjetivas operan como efectivos sistemas de control que mantienen estas capacidades restringidas exclusivamente a la acumulación de ganancias del empresariado del sector.

Si bien, como señala Fumagalli (2010), la expropiación del trabajo obrero durante el fordismo se transfiere a la expropiación de las actividades cognitivas a través de la propiedad intelectual, es posible preguntarse por la expropiación que se produce en un tipo de explotación de la fuerza de trabajo donde no se generan conocimientos. Las formas de extrañamiento se diversifican y el capital se apropia de los resultados de las capacidades cognitivas complejas a través de la propiedad intelectual en aquellas localizaciones –regiones del mundo, empresas, posición en la jerarquía organizacional, etc.- en donde efectivamente se están generando saberes nuevos. Los call centers no se caracterizan por la creación de conocimientos ni por la utilización de capacidades cognitivas complejas, por lo tanto el extrañamiento se genera por la explotación de las habilidades subjetivas más básicas, especialmente del habla.

¹⁹ El análisis del extrañamiento en los call centers consideró también la revisión de la conformación de la conciencia individual y colectiva de los trabajadores/as entrevistados: las identificaciones, nociones del trabajo, identificación con las empresas, participación sindical y social y relaciones laborales y personales, aspectos desarrollados en otros artículos.

La explotación de las capacidades subjetivas y del habla posiciona a los call centers como empresas de producción inmaterial. Según Fumagalli (2010) en este tipo de producción puede haber una separación inducida entre el sujeto y el objeto de trabajo como en el caso de las capacidades comunicativas en actividades productivas que no se relacionan con el sujeto que las realiza. Efectivamente en los trabajadores/as de las “fábricas de la charla” en Santiago de Chile la separación entre la actividad laboral y la finalidad de la misma es total, lo que permitiría sostener que el extrañamiento también opera en estas nuevas formas del trabajo inmaterial.

A modo de síntesis es posible sostener que la amplia diversidad de capacidades humanas que son puestas a trabajar en las “fábricas de la charla”, evidencia cómo el capitalismo tiende a incorporar cada vez más las facultades vitales de los trabajadores/as al proceso productivo. La utilización del habla como núcleo central del trabajo en los call centers da cuenta de una característica relevante del mundo laboral contemporáneo. Como señala Virno (2003a), durante el fordismo clásico la actividad productiva se realizaba en silencio. El habla sólo es puesta a trabajar en las nuevas formas de organización del trabajo.

La apropiación de las capacidades humanas, especialmente de las reconocidas como “femeninas” y de las relaciones personales y afectivas que se constatan en los call centers se convierte en parte de la acumulación de ganancias del empresariado, emerge como nuevo mecanismo de explotación de los trabajadores/as y como una expresión distintiva de la precariedad laboral y del extrañamiento en las “fábricas de la charla”. La explotación de las habilidades subjetivas y su constitución como un factor productivo central forman parte de las nuevas lógicas del trabajo en el capitalismo cognitivo.

Referencias bibliográficas

Antunes, R. (2002). *Os sentidos do trabalho. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo, Brasil: Editorial Boitempo.

Benchmarking Acec, 2008-2009. En Uribe y Morales, 2010.

Buscatto, M. (2002). “Les centres d’appels, usines modernes? Les rationalisations paradoxales de la relation téléphonique”, *Sociologie du Travail*, Volume 44, Issue.

Centro de Estudios Nacionales de Desarrollo Alternativo CENDA y Fundación Instituto de Estudios Laborales FIEL (2010). *Derechos en el trabajo y relación de equidad de género en el mercado laboral: el caso del call center*. Santiago de Chile.

Colectivo Situaciones (2006). *¿Quién habla?. Lucha contra la esclavitud del alma en los call centers*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Tinta Limón.

Del Bono, A. (2010). La geografía de los call centers: territorio, trabajo y empleo. En *La llamada... el trabajo y los trabajadores de call centers en Córdoba*. (pp. 37-66). Buenos Aires, Argentina: Jorge Sarmiento editor-Universitas Libros.

Escobar, A. (2005). Trabajo, desocupación y configuración de la subjetividad laboral en la región del Biobío-Chile. Recuperado el 17 diciembre 2005, del sitio web de la Revista *Trabajo y Sociedad. Indagaciones sobre el empleo, la cultura y la sociedad*. Número 7, vol. VI, junio septiembre, 2005. Universidad Nacional de Santiago del Estero, Argentina www.unse.edu.ar/

Fumagalli, A. (2010). *Bioeconomía y capitalismo cognitivo. Hacia un nuevo paradigma de acumulación*. Madrid, España: Traficantes de Sueños.

Gounet, T. (1999). *Fordismo e Toyotismo na Civilização do Automóvel*. São Paulo, Brasil: Boitempo Ed.

Lazzarato y Negri, T. (2001). *Trabajo inmaterial. Formas de vida y producción de subjetividad*, Río de Janeiro, Brasil: DP editores.

Marx, K. (1993). *Manuscritos Economía y Filosofía*. Madrid, España: Alianza Editorial. (Trabajo original publicado en 1932).

Mazzei, C. (2006). *O trabalho duplicado. A divisão sexual no trabalho e na reprodução um estudo das trabalhadoras do telemarketing*. São Paulo, Brasil: Editora Expressão popular.

Mészáros, I. (2001). *Para Além do Capital*. São Paulo, Brasil: Ed. Biotempo/Ed. Unicamp.

Micheli, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI, en *CONfines*, enero- mayo N° 05, (pp. 49-58). México DF: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.

Molina, K. y Ruminot, N. (2010). *La Investigación Acción Participativa como modelo de investigación en los trabajadores de call centers de Chile. El caso de los trabajadores de Multivoice*. Santiago de Chile: Instituto de Ciencias Sociales Alejandro Lipschutz ICAL.

Uribe, V. y Morales, G. (2010). *Atendiendo a los clientes de los clientes. La industria del Call Centers y sus condiciones laborales*. Serie Aporte al debate laboral. Departamento de Estudios. Santiago de Chile: Dirección del Trabajo.

Virno, P. (2003a). *Virtuosismo y revolución, la acción política en la época del desencanto*. Madrid, España: Traficantes de Sueños.

Virno, P. (2003b). *Gramática de la multitud. Para un análisis de las formas de vida contemporáneas*. Madrid, España: Traficantes de Sueños.