

VII Congreso Latinoamericano de Estudios del Trabajo. El Trabajo en el Siglo XXI. Cambios, impactos y perspectivas.

GT 13

Trabalho imaterial e suas configurações na “nova economia”

**Explotación de las capacidades subjetivas en el capitalismo “cognitivo”:
los call centers en Chile.**

Areli Escobar Salazar

Resumen

Explotación de las capacidades subjetivas en el capitalismo “cognitivo”: los call centers en Chile.

Areli Escobar Salazar¹

La amplia diversidad de capacidades humanas básicas que son puestas a trabajar en los call centers en Chile, 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 las *fábricas de la charla* da cuenta de una característica relevante del mundo laboral contemporáneo. Una “profesionalidad” que no requiere formación específica; la explotación intensiva de habilidades subjetivas reconocidas socialmente como “femeninas”; la utilización de rígidos mecanismos de control del habla y de los cuerpos que generan una mayor explotación de los trabajadores/as; y la división cognitiva internacional de la producción son aspectos analizados en esta ponencia.

¹ Antropóloga, Master en Investigación Social y Desarrollo. Doctoranda en Antropología Social y Cultural de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Resumen extendido

Explotación de las capacidades subjetivas en el capitalismo “cognitivo”: los call centers en Chile.

Areli Escobar Salazar²

El escenario laboral chileno se caracteriza en las últimas décadas por la profundización de la flexibilidad y la precariedad del trabajo generada por las políticas neoliberales. En este contexto se propuso como objeto de estudio analizar la organización del trabajo y la configuración de la subjetividad laboral en los call centers subcontratistas en Santiago de Chile, considerando las relaciones de género como una categoría central. Uno de los objetivos centrales se orientó a conocer los mecanismos de explotación de las capacidades subjetivas de los trabajadores/as como parte de las nuevas dinámicas laborales en el capitalismo “cognitivo” (Fumagalli, 2010; Virno, 2003).

Como procedimiento metodológico se utilizó la etnografía crítica y un enfoque histórico que permitió vincular lo general y lo particular enfatizando en la relación entre el contexto global en que se insertan las *fábricas de la charla* y la perspectiva de los propios sujetos/as. El trabajo de campo consideró la observación directa en los call centers y la realización de cuarenta entrevistas en profundidad a teleoperadores/as y supervisores/as de doce call centers y doce entrevistas a expertos/as (dirigentas sindicales, investigadores/as y empresarios).

² Antropóloga, Master en Investigación Social y Desarrollo. Doctoranda en Antropología Social y Cultural de la Universidad Autónoma de Barcelona.

Los call centers subcontratistas iniciaron sus actividades en Chile a fines de la década del 90' como parte de los procesos de deslocalización de las empresas multinacionales en busca de países del capitalismo periférico con menores costos de fuerza de trabajo y políticas estatales de atracción de capitales extranjeros. La revolución científico-tecnológica e informática, la masificación de los “trabajos digitales” y de los servicios empresariales a distancia en el escenario de un rápido movimiento de capitales a nivel mundial definen también la emergencia de las *fábricas de la charla*³ en países de América Latina como Argentina, Brasil y México y posteriormente en Chile.

Las habilidades de comprender, resolver problemas, negociar, convencer, contener la agresividad por parte de los teleoperadores/as y de liderar, generar confianza y motivación y establecer relaciones personales y afectivas por parte de los supervisores/as, junto a la cordialidad de la “sonrisa telefónica” como habilidad compartida por todos/as los trabajadores/as, son los principales rasgos subjetivos utilizados en los call centers estudiados.

Una parte importante de las facultades subjetivas expropiadas a los trabajadores/as en los call centers estudiados son habilidades reconocidas socialmente como “femeninas”, aprendidas en el proceso de socialización. Se constata que los roles de género que atribuyen a las mujeres cualidades subjetivas particulares y les asignan el trabajo doméstico y de cuidado siguen siendo utilizados en los nuevos formatos de organización de la producción y del trabajo en el capitalismo contemporáneo. Efectivamente, las transformaciones en las relaciones productivas han sido mediadas por valores culturales de género y de la división sexual del trabajo que ha resultado de ellas. La doble extracción del valor del trabajo productivo y reproductivo de las trabajadoras y las mujeres de su familia y el aprovechamiento de las cualidades socialmente reconocidas como “femeninas” dan cuenta de una mayor explotación de las mujeres trabajadoras chilenas en las *fábricas de la charla*.

³ Virno (en Colectivo Situaciones, 2006) denomina *fábricas de la charla* a los call centers para dar cuenta de la centralidad del habla como factor productivo.

La formación y experiencia mínima requerida para trabajar en un call center, la escasa capacitación, la utilización de conocimientos técnicos básicos de manejo masivo, la explotación de capacidades humanas básicas y de habilidades reconocidas socialmente como “femeninas”, dan cuenta de una “profesionalidad” que no requiere como en el fordismo clásico una formación específica adquirida en el trabajo sino que se aprovechan las mismas habilidades usadas fuera del ámbito laboral. Las capacidades requeridas por el capital en los call centers son capacidades humanas básicas que se adquieren en los procesos de socialización y son parte constitutiva de los seres humanos y de la vida misma. Sin embargo, la intensidad y la rígida organización del trabajo en que las facultades humanas básicas son explotadas le otorgan un carácter distintivo a los call centers. Es la vida misma la que es puesta a trabajar en la *fábrica* de la charla pero a un ritmo y bajo lógicas de control diferentes a las que operan en la vida cotidiana. Las habilidades subjetivas que durante el fordismo clásico eran usadas en la vida social y en la participación social, cultural y política, se transforman ahora en un factor productivo.

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 (2003), 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 explotación de las capacidades y habilidades subjetivas en los call centers requiere de múltiples mecanismos de control y rutinización que operan en la organización del trabajo en estas empresas. La medición del tiempo de conexión, el script o guión, el TMO, 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. 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 las *fábricas de la charla* en cuanto las estrategias de resistencia son individuales y la autoexplotación de las capacidades subjetivas se subsume en la misma lógica de acumulación de capital.

La utilización de las habilidades subjetivas más básicas en los call centers, que no requieren calificación sino la dada en la vida misma, implica que estas empresas no se caracterizan por la creación de conocimientos ni por la utilización de capacidades cognitivas complejas. Esta distinción podría matizar la noción de división cognitiva internacional de la producción propuesta por Fumagalli (2010) en la cual se produce una relación de interdependencia entre la producción de conocimiento y tecnologías de las grandes empresas del norte del mundo y la actividad productiva de bienes materiales exigida a ejes internacionales de subcontratación. La actividad de los call centers en Chile y en otros lugares de América Latina podría implicar que los países del capitalismo periférico no sólo actúan como productores de bienes sino también como productores de riqueza a través de la utilización taylorizada de las habilidades subjetivas. Así como los países del capitalismo central explotan capacidades cognitivas que generan conocimientos nuevos que se expropian a través de la propiedad intelectual en los países del capitalismo periférico se expropian principalmente las capacidades humanas más básicas a través de la taylorización del habla.

La utilización 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 convierten en parte de la acumulación de ganancias del empresariado, emergen como nuevos mecanismos de explotación de los trabajadores/as y como una expresión distintiva de la precariedad laboral y del extrañamiento en el capitalismo “cognitivo”.

Referencias bibliográficas principales

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

Carrasco, C., Borderías, C. y Torns, T. (eds.) (2011) *El trabajo de cuidados. Historia, teoría y políticas*. Madrid, Los libros de la catarata.

Colectivo Situaciones (2006) *¿Quién habla?. Lucha contra la esclavitud del alma en los call centers*. Buenos Aires, 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*. Buenos Aires, Jorge Sarmiento editor-Universitas Libros, pp. 37-66.

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

Kergoat, D. (2002) “Percursos pessoais e problemática da divisão social e sexual do trabalho”. En Hirata, H. *Nova divisão sexual do trabalho? Um olhar voltado para empresa e a sociedade*. São Paulo, Ed. Boitempo.

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

Marx, K. (1993 [1932]) *Manuscritos Economía y Filosofía*. Madrid, Alianza Editorial.

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

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

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