

VII Congreso Latinoamericano de Estudios del Trabajo

El Trabajo en el Siglo XXI. Cambios, impactos y perspectivas

Número y Título del GT:

GT 13 - Trabalho imaterial e suas configurações na “nova economia”

Título del trabajo:

Trabajo, Control y Regulación Laboral en Call Centers en México: implicaciones para el análisis de la acción colectiva y la organización sindical

Nombre(s) del autor y coautores.

Inés Montarcé¹

¹ Maestra en Estudios Sociales (Línea de Estudios Laborales), Universidad Autónoma Metropolitana, Iztapalapa, México D.F. Actualmente Doctorante por el mismo Posgrado (Generación 2010-2014).

Trabajo, Control y Regulación Laboral en Call Centers en México: implicaciones para el análisis de la acción colectiva y la organización sindical

Resumen simple:

Los Call Centers –centros de contacto que gestionan la relación de las empresas con sus clientes- se consolidan en las últimas décadas del siglo XX como un trabajo de servicios vinculado al desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación. La actividad que se realiza en los Call Centers es una actividad simbólica de carácter interactiva e inmaterial, cuya realización supone relaciones entre diferentes actores: operadores, clientes-usuarios, Call Centers y empresa-cliente. Estos actores intervienen también en las formas de control y regulación de la actividad laboral, tornando más compleja la relación capital-trabajo. En esta ponencia nos preguntamos por las implicancias que esto tiene en la acción colectiva y organización sindical de los operadores de Call Centers, tomando como referencia una investigación empírica que se está llevando a cabo en la Ciudad de México.

Resumen expandido:

Objeto:

Esta ponencia tiene como objeto el análisis de la actividad productiva, las formas de control y regulación laboral en los Call Centers en México, y sus implicaciones para la acción colectiva y la organización sindical de los operadores telefónicos.

Desde la década de los 80', la economía mundial se ha caracterizado por la consolidación progresiva de los servicios como la actividad predominante en la generación de la riqueza mundial. Esto ha sido posible en parte por la proliferación de actividades vinculadas a las redes de producción, intercambio y consumo de la economía informacional. La revolución tecnológica que se ha dado en las últimas décadas del siglo XX con el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's), ha permitido la manipulación, almacenamiento, transmisión y digitalización de la información a costos muy bajos, facilitando con ello la expansión global de los mercados y provocando transformaciones importantes en los procesos productivos.

En general se reconoce que esta revolución tecnológica ha provocado transformaciones que se manifiestan en diferentes niveles: a) Amplias reestructuraciones en la economía mundial, transformando el grado en que el conocimiento se ha integrado a la actividad económica como fuente de generación de riqueza (Castells, 2005); b) Cambios en los paradigmas productivos y en las prácticas organizacionales de las empresas, emergiendo un modelo global de empresa basado en redes que ha permitido la externalización y descentralización de actividades (Castells, 2005; Álvarez Galván, 2010); c) Cambios en los procesos productivos y en la naturaleza de los trabajos, siendo relevante la expansión creciente de actividades que implican procesamiento de información, como otras de producción simbólica e inmaterial (Del Bono, 2002; De la Garza, 2008; Huws, 2009). Que se reconozcan estas mutaciones no significa que haya consenso al respecto en torno al impacto y los alcances que las tecnologías tienen en la naturaleza de los procesos productivos y el trabajo, ya que aún cuando algunas actividades de punta conllevan fuerte innovación y desarrollo tecnológico,

éstas conviven con actividades de escaso o nulo desarrollo, existiendo marcadas diferencias según regiones, países, sectores, y actividades dentro de cada país.

Los Call Centers –centros de contacto encargados de gestionar la relación de las empresas con sus clientes a través de diferentes canales tecnológicos- han crecido en el contexto de grandes avances tecnológicos y de la consolidación de un régimen de acumulación de capital basado en la producción y circulación de información (Huws, 2009). Los servicios que se ofrecen en los Call Centers son variados: gestión integral de la atención al cliente, ventas y telemarketing, asistencia y soporte técnico, cobranzas, entre algunas de las más importantes. A su vez el tipo de servicio puede variar dependiendo de: a) El tipo de empresa-cliente al que se le esté ofreciendo el mismo, b) Los mercados en los que éstos se ofrecen; c) La naturaleza de las operaciones que se realicen; e) El tipo de cliente usuario con el que se interactúa.

La actividad que se realiza es considerada “informacional” en el sentido en que supone captura, almacenamiento, manipulación y procesamiento de información, y la materia prima, los medios de producción y el objeto que se produce están constituidos también por información (Del Bono, 2002:42). Pero la información debe entenderse como símbolo objetivado que requiere interpretación, en ese sentido preferimos definirla como una actividad simbólica en la que los productos que se obtienen son símbolos cognitivos informativos (De la Garza, 2008). Además, en esta actividad no sólo se producen, intercambian y consumen flujos de información, sino también diversos tipos de signos lingüísticos y no lingüísticos, al mismo tiempo que la actividad requiere del desarrollo de habilidades cognitivas, relacionales, comunicativas y afectivas que permitan el manejo de la relación con los clientes. Es la interacción con el cliente la que se encuentra en el centro de la producción del valor, tratándose de una producción inmaterial en la medida en que la producción y el consumo se dan de manera simultánea en dicha interacción.

El carácter inmaterial e interactivo de la actividad nos obliga a pensar al cliente como un co-productor del proceso productivo. Esto implica que la relación clásica que se da en la manufactura –relación capital/trabajo- se complejiza, incorporando a un tercer actor que también regula y ejerce control en el trabajo. A su vez, si se trata de tercerización, habría que involucrar a un cuarto actor, que son las empresas clientes que contratan al Call Centers para

la provisión de sus servicios. Estas relaciones entre empresa-cliente / Call Centers / trabajadores / clientes-usuarios, permean no solo lo que atañe al control del proceso de trabajo sino también los mecanismos de regulación laboral y las formas de acceso y permanencia al trabajo. En ese sentido, retomamos el concepto ampliado de regulación, control y construcción social de la ocupación propuesto por Enrique De la Garza (De la Garza, 2009), para dar cuenta cómo la explicación de estos procesos debe incorporar no sólo la relación capital-trabajo, sino también las relaciones que se dan entre los demás actores que intervienen en el proceso productivo.

La presencia de las empresas-clientes y el cliente-usuario en los Call Centers también es fundamental para explicar los conflictos que surgen en la cotidianeidad laboral, con las implicaciones que ello supone para la acción colectiva y la organización sindical. Si queremos analizar estos antagonismos hay que reconocer por tanto los que existen entre trabajadores y gerencia de Call Centers, entre trabajadores y clientes-usuarios del servicio, entre los propios trabajadores, así como los que se pudieran dar entre éstos y las empresas-clientes a las que le prestan su servicio. Comprender esta multidimensionalidad del conflicto no es negar la relación de producción en términos marxistas, sino reconocer que en este tipo de servicios la relación es triádica (o cuádruple en el caso de subcontratación), y que por lo tanto los antagonismos son más complejos, a la vez que pueden estar involucrados otros problemas de legitimidad que no se reducen a la apropiación de valor en la producción (Korczynski, 2003).

En esta ponencia nos preguntamos por las implicaciones que esta multiplicidad de relaciones tiene en la acción colectiva y organización sindical en el sector, tomando como referencia el caso de experiencias organizativas de trabajadores de Call Centers que se han desarrollado en México.

Objetivo:

El objetivo de esta ponencia es problematizar la naturaleza de la actividad productiva en los Call Centers, analizando las implicaciones que tiene la presencia de otros actores –como el cliente usuario del servicio y la empresa-cliente que contrata al Call Centers- no sólo en el

control y regulación de la actividad, sino también en las posibilidades de acción colectiva y organización sindical de los operadores telefónicos. Esta ponencia busca ser una reflexión teórica a partir del análisis de los hallazgos de la investigación empírica.

Metodología:

Para la realización de esta ponencia, nos basamos en los hallazgos empíricos del trabajo de campo realizado desde enero de 2012 hasta la fecha, en el marco de la investigación doctoral que se está llevando a cabo en la Universidad Autónoma Metropolitana, Ciudad de México, cuyo objeto es la “Acción Colectiva, Organización Sindical y Construcción Identitaria en Operadores de Call Centers de la Ciudad de México”. La información que se presenta en esta ponencia ha sido recuperada de: a) Entrevistas en profundidad a operadores telefónicos, b) Observación de centros de trabajo, y participación en instancias organizativas de los trabajadores, c) Revisión de Contratos Individuales y Colectivos en el sector, Reglamentos Internos de Trabajo e información del sector otorgada por el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT), c) Revisión amplia de la bibliografía internacional sobre Call Centers.

Resultados:

Como resultado destacamos la relevancia que tiene el análisis del proceso de trabajo –y las relaciones que allí se establecen entre los diferentes actores involucrados- para la comprensión de las formas en que se ejerce el control y la regulación de la actividad, entendiendo que éstas no están predeterminadas de antemano, sino que son objeto de negociación y disputa entre los diferentes actores en la propia actividad. Aún cuando la actividad en los Call Centers se rija por normas estandarizadas y exista un fuerte control de tiempos, hemos identificado que los trabajadores tienen ciertos márgenes de acción para negociar y/o transgredir dichas normas, emergiendo así diversas formas de resistencia al orden laboral dado. Asimismo la inclusión en el proceso productivo de otros actores complejiza y diversifica la conflictividad laboral en los centros de trabajo, puesto que el conflicto ya no es solo capital-trabajo sino también involucra al cliente y a la empresa-cliente que terceriza el servicio. Consideramos que esto tiene repercusiones en la acción y organización colectiva de los operadores, ya que en cierta medida obliga a que las estrategias

sindicales en el sector se planteen la articulación de los intereses de los trabajadores con la de los clientes-usuarios del servicio, como una forma de presionar al Call Centers y a la empresa-cliente a negociar mejores condiciones laborales.

Bibliografía principal

Alvarez Galvan, Jose Luis (2010), “Service work and subcontracting in the new economy: call centres in México City”, **PHD Tesis in The London School of Economics and Political Science**.

Antunes, Ricardo y Ruy Braga (Coord.) (2009) **Infoprolétarios: degradacao real do trabalho virtual**, Boitempo Editorial, Sao Paulo.

Castells, Manuel (2005) **La era de la información: Economía, Sociedad y Cultura**, Tomo I: La Sociedad Red, Siglo XXI, México.

De la Garza, Enrique y José Guadalupe Rodríguez Gutiérrez (2008) “Trabajo cognitivo y control sobre el proceso de trabajo: la producción de software”, **X Años de Estudios Sociales, UAMI**, México.

De la Garza, Enrique (2009) “El trabajo no clásico y la ampliación de los conceptos de producción, control, relación laboral y mercado de trabajo”, **Sociología del Trabajo**, Universidad Complutense, Editorial Siglo XXI.

Del Bono, Andrea (2002) **Telefónica. Trabajo degradado en la era de la información**, Miño y Dávila, Madrid.

Huws, Ursula (2009) “A construçao de um cibertariado? Trabalho virtual num mundo real” en Antunes, Ricardo y Ruy Braga (Coord.) (2009) **Infoprolétarios: degradacao real do trabalho virtual**, Boitempo Editorial, Sao Paulo.

Korczynski, Marek (2003) “Communities of coping: Collective Emotional Labour in Service Work”, **Organization**, 10:55.