

VII Congresso Latino-Americano de Estudos do Trabalho. O Trabalho no Século XXI. Mudanças, impactos e perspectivas.

GT Número 3 (Gênero, trabalho, profissões e políticas sociais na América Latina, na atualidade: o que nos aproxima e o que nos distancia)

Título:

“Reestructuración de Cadenas de Valor en el Sector Bancario Brasileño: Outsourcing y el Impacto sobre las Relaciones de Género, Clase y Raza”

Autora:

Dra. Martina Sproll

Postdoctoral Researcher

desiguALdades.net

Freie Universität Berlin

Boltzmannstraße 1

14195 Berlin

Email: martina.sproll@fu-berlin.de

“Reestructuración de Cadenas de Valor en el Sector Bancario Brasileño: Outsourcing y el Impacto sobre las Relaciones de Género, Clase y Raza”

Resumo Simples

En los últimos años Brasil muestra un crecimiento enorme de empleos en el mercado formal de trabajo pero al mismo tiempo procesos de precarización se intensifican. Como consecuencia, nuevas líneas de desigualdades en relación a categorías interdependientes como género, clase y raza han surgido. Voy a discutir la interconexión de la reestructuración de las cadenas globales de valor en el sector financiero con la reestructuración interna de los bancos en Brasil. La industrialización y modularización del trabajo bancario van acompañados con una extensa estrategia de outsourcing. El ejemplo de los Call Centers (comparando Call Centers internos y tercerizados de los bancos) muestra la subsiguiente y compleja recomposición (segmentación y flexibilización) de la mano de obra. Esta ha cambiado las relaciones de género y clase y la construcción de identidades de un nuevo tipo de clase operaria en regímenes neo-tayloristas.

Resumo Extendido

Objeto y objetivos

Bajo el gobierno Lula a partir de 2004 se nota un crecimiento económico en Brasil que ha dado lugar a cambios en el mercado de trabajo y un desarrollo considerable de empleos que se encuentran en el mercado formal (Baltar et.al. 2010). Al mismo tiempo la creciente integración del país en redes transnacionales de producción y de servicios ha provocado cambios profundos en las relaciones laborales y las formas del empleo (Leite y Araújo 2009). De particular importancia son los procesos de flexibilización, desreglamentación y precarización. Hoy día la precarización tiene una relevancia consolidada e institucionalizada que no se limita a la informalidad sino se ha materializada dentro de los mercados formales y en sectores centrales. Hecho que requiere un análisis no solo de la cantidad sino de la calidad de los nuevos empleos. Druck y Franco (2011) resaltan el carácter multidimensional (económico, político, social y cultural) de la precarización que produce efectos en varios niveles (macro, microsocial y del individuo) y que también se expresa en nuevas configuraciones específicas de etnia, género, generacionales etc. Necesitamos por lo tanto un análisis más integral que vincule diferentes niveles de reestructuración económica y social en un contexto tanto transnacional como también nacional/local para entender los diversos efectos de reconfiguración de desigualdades como las relaciones de género.

En relación a la reconfiguración del trabajo el outsourcing ejerce un papel catalizador para la creciente precarización (véase Dau, Rodrigues y Conceição 2009), el tema que también está en el foco de mi investigación sobre el sector bancario brasileño en la que analizo el impacto de la reestructuración profunda en los mercados financieros sobre los/las trabajadores/as. Me propongo vincular la reestructuración en las cadenas globales de valor en el sector financiero con el análisis de la reorganización neotaylorista del proceso laboral. Esta incluye una dinámica hacia el outsourcing que provoca una recomposición de la mano de obra, lo que se expresa en cambios en las relaciones de clase, género y raza. Voy a enfocar el caso específico de los Call Centers tanto internos como tercerizados de los bancos para detallar efectos de género que se desarrollan dentro de un cuadro más general de cambios en las relaciones de poder en el sector.

Metodología

Voy a presentar resultados preliminares de un proyecto empírico de investigación que llevo a cabo en el contexto de la red “desiguALdades.net” (Freie Universität Berlin) des-

de julio de 2011. En un estudio de campo en São Paulo, además de la investigación de documentos y literatura científica he realizado 58 entrevistas semi-abiertas con expertos, (trabajadores/as en Call Centers de bancos y de empresas de telemarketing, representantes de varios sindicatos que actúen en los dos sectores, gerentes de las empresas, consultores/as, investigadores/as y abogados). Adicionalmente pude realizar cinco visitas en Call Centers para conocer la organización del trabajo y a través de observaciones completar el cuadro.

El marco analítico para la interpretación de los datos es un concepto de política laboral y de género que se basa en aspectos de Michael Burawoys “Politics of Production” (1985) y en categorías analíticas de Pierre Bourdieu (Funder y Sproll 2012). En analogía del concepto Burawoyano de “Regímenes de Producción” estoy desarrollando contornos de un “Régimen de Servicios”. La distinción entre “relations in” and “of production” posibilita integrar en el análisis por un lado las condiciones políticas y económicas del sector (que incluye la reestructuración de las cadenas de valor, políticas industriales, regulación del mercado de trabajo, relaciones industriales, política de género y de familia etc.) en nivel transnacional, nacional y local. Al otro lado el concepto de “relations in production” permite iluminar el propio proceso laboral como una relación social (que comprende también la división sexual del trabajo o sea las relaciones de género). Burawoy solo me sirve como un punto de partida porque su concepto no tiene en cuenta las cuestiones de género. Bourdieu permite incluir procesos que son más sensibles para la inclusión de categorías como clase, género y la formación (o sea la construcción de identidades) de clases sociales (Bourdieu 1987).

Resultados

En el curso de globalización y transnacionalización desde comienzos de los años 1990 y semejante a los procesos en el sector manufacturero se nota una desintegración vertical, la comodificación en las cadenas globales de valor en el sector financiero. La subsiguiente emergencia de extensivos procesos de outsourcing implica la recomposición de las cadenas de valor mediante la interconexión con cadenas de valor distintas. Por consecuencia las demarcaciones del sector ya no están claramente definidas y se flexibilizan, lo que impacta fuertemente en la regulación de las relaciones laborales y debilita la posición de sindicatos que son organizados en una lógica de ramo económico.

Los cambios en la forma de las cadenas de valor también se expresan en la reestructuración interna en los bancos que por muchos ha sido denominado como industrialización.

Eso se refiere a la modularización del trabajo bancario y la subsiguiente descalificación del trabajo, que en muchas áreas fue reorganizado según principios tayloristas (parcelado, estandarizado, repetitivo, control rígido). Al mismo tiempo muchas actividades fueron eliminadas en un extenso proceso de automatización o sustituidas por nuevas tecnologías como es evidente también en el caso brasileño (Segnini 1998). La primera década de 2000 marca una nueva etapa de crecimiento del outsourcing que no solo incluye actividades como seguridad y limpieza sino competencias claves del trabajo bancario (Sanches 2006). El segmento de outsourcing que en los últimos años más ha crecido son los Call Centers, las nuevas fábricas bancarias. Estos se han convertido en el medio principal para el relacionamiento de bancos con sus clientes. Existen Call Centers internos en casi todos los bancos, pero la gran parte de la prestación de servicios de Call Center ha sido tercerizado para empresas de telemarketing, un sector nuevo que en Brasil integra aprox. 1.4 millones de trabajadores/as que atienden a 1,5 mil millones de llamadas por mes, siendo 60% de estas del sector financiero (ABRAREC 2012).

El proceso laboral en los Call Centers muestra una lógica taylorista (Braga 2007, Venco 2009). Los/las agentes no tienen la mínima autonomía, están obligados a seguir un skript, el trabajo es parcelado, hay poca capacitación. El control es extremadamente rígido. La tecnología permite registro automático de la productividad individual, de la presencia, las pausas etc. Todos tienen la obligación de vender productos – el llamado cross selling. Mientras los/las agente son tratados como maquinas se explora al mismo tiempo su subjetividad: La voz. Exíjase paciencia, relacionamiento con el cliente, empatía, gentileza, poder de convicción, técnicas de venta. Esta mezcla de elementos tayloristas con la exploración de subjetividad entiendo como Neo-Taylorismo. Comparando los Call Centers de los bancos con los tercerizados se puede decir que las diferencias son graduales aún importantes (posiciones de atención más espaciosas y ergonómicas, menos problemas en conseguir permiso para ir al baño, metas menos agresivas, menos presión y estrés).

La descrita reorganización neotaylorista del trabajo y el outsourcing provocan cambios en el perfil de la mano de obra, o sea un proceso complejo de polarización y segmentación de la mano de obra, que cambia también relaciones de género, clase y raza. En general la mano de obra en bancos tiene un alto nivel de educación. Aprox. la mitad son mujeres, 81% son blancos, solo 8% son mujeres negras y 11% hombres negros; dos tercios pertenecen al grupo de edad entre 25 y 44 años, son predominantemente de clase media (FEBRABAN 2008). Ya los Call Centers como un nuevo segmento de baja cualificación

dentro de los bancos, muestran un cuadro muy diferenciado, según el tipo del banco (público, nacional privado, extranjero). En los públicos el perfil de la mano de obra en los Call Centers no difiere de los demás, porque tienen que aplicar el concurso público para todos. En los privados se nota una reorientación con la característica de creciente feminización, rejuvenecimiento y racialización. Este perfil se intensifica en los Call Centers tercerizados: la gran mayoría es muy joven, entre 18 y 25 años, sin formación profesional y femenina: 84% de los agentes son mujeres (ABRAREC 2012). En su gran mayoría viven en la periferia, lo que significa que pertenecen a una clase social baja, lo que refleja también en un color de piel más oscura. En muchos casos se trata del primer empleo en el mercado formal, que les garante algunos derechos según la legislación laboral. Significa una inclusión de un segmento de población al mercado formal que anteriormente con más probabilidad se mantuvo en la informalidad. Al otro lado se los incluye en un segmento nuevo que muestra características precarias y de baja calificación. Así surgen desigualdades significantes entre diferentes grupos de trabajadores/as tanto internamente como también entre internos y externos. Los/las tercerizados/as hacen el mismo trabajo y ya tienen muchos conocimientos del trabajo bancario, pero no tienen los mismos derechos y condiciones como los/las bancarios/as, lo que se expresa en salarios, beneficios, horario del trabajo, oportunidades de carrera, condiciones del trabajo, estabilidad (la rotación es muy alta), reputación o sea en diferente acceso a recursos de capital económico, social, cultural y simbólico. Como en un Call Center el agente queda invisible al cliente, las empresas no aplican los mismos criterios de reclutamiento por ejemplo en relación a estereotipos estéticos que son válidas para la contratación de un empleado en una agencia bancaria. Los/las propios/as agentes tercerizados/as se declaran a sí mismos como negros, feos, obesos, homosexuales, travestis, personas con tatuaje, piercing, etc. En un proceso contradictorio entre auto-atribución, discriminación y un limitado proceso de inclusión como ciudadanos/as (de segunda clase) se construye un nuevo tipo de identidad como trabajadores/as que causa cambios en la percepción de género. Al mismo tiempo se nota una persistencia clara de mecanismos de exclusión de mujeres por causa de su función reproductiva (Nogueira 2006).

La polarización mencionada entre bancarios/as y tercerizados/as es relacional y también muestra una lógica refractada, porque los cambios descritos implican una presión fuerte sobre derechos tradicionales en el sector bancario, empeorando el poder relativo de los/las trabajadores/as como todo. Las mujeres son quien pierden más en este proceso,

como muestra su pérdida de salario sobreproporcionado que intensifica la diferencia salarial entre hombres y mujeres que desde 1995 ha subido de 21 a 24% (DIEESE 2012).

Bibliografía seleccionada:

ABRAREC (2012): “*O Setor de Contact Center. Panorama Setorial, Perspectivas de Mercado e Principais Gargalos a serem Solucionados*”, São Paulo: Abrarec.

Baltar, Paulo Eduardo de Andrade, Santos, Anselmo Luís dos, Krein, José Dari, Leone, Eugenia, Proni, Marcelo Weishaupt/ Moretto, Amilton, Maia, Alexandre Gori, y Salas, Carlos (2010): “Trabalho no governo Lula: uma reflexão sobre a recente experiência brasileira”, *Global Labour University Working Papers* No. 9, May 2010.

Braga, Ruy (2007): Information Work and the Proletarian Condition Today: The Perception of Brazilian Call Center Operators, in: *Societies Without Borders* 2 (2007) 27–48.

Bourdieu, Pierre (1987): What makes a social class. On the theoretical and practical existence of groups, in: *The Berkely Journal of Sociology*, Vol. 32, p. 1-18.

Burawoy, Michael 1985: *The Politics of Production: Factory Regimes under Capitalism and Socialism*, London: Verso.

Dau, Denise Motta, Rodrigues, Iram Jácome, Conceição y Jefferson José da (orgs.), (2009): “*Terceirização no Brasil. Do Discurso da Inovação à Precarização do Trabalho (Atualização do Debate e Perspectivas)*”, São Paulo: Annablume.

DIEESE (2012): RAIS Mulheres, Apresentação 08 de março de 2012.

Druck, Graça y Franco, Tânia (2011): Trabalho e precarização social. Introdução, en *Caderno CRH*, Salvador, Vol. 24, n. special 01, pp. 9-13.

FEBRABAN (2008): Programa FEBRABAN de Valorização da Diversidade, en: http://www.ceert.org.br/images/Febraban_ok.pdf, 27.09.2011.

Funder, Maria y Sproll, Martina (2012): „Leistungsregime und symbolische Gewalt“, Münster: Westfälisches Dampfboot.

Leite, Marcia de Paula y Araújo, Angela Maria Carneiro (2009): “*O Trabalho Reconfigurado. Ensaios sobre Brasil e México*”, São Paulo: Annablume.

Nogueira, Claudia Mazzei (2006): “*O Trabalho Duplicado. A Divisão Sexual no Trabalho e na Reprodução: Um estudo das Trabalhadoras do Telemarketing*”, São Paulo: Editora Expressão Popular.

Segnini, Liliana (1998): “*Mulheres no Trabalho Bancário*”, São Paulo: Edusp.

Sanches, Ana Tercia (2006): “*Terceirização e Terceirizados no Setor Bancário: Relações de Emprego, Condições de Trabalho e Ação Sindical*”, Dissertação de Mestrado, PUC São Paulo.

Sindicato dos Bancários e Financeiros de São Paulo, Osasco e Região (2011): “*Terceirização no Setor Bancário Brasileiro. Mapeamento e Análise a partir da Visão dos Trabalhadores do Setor*”, São Paulo, Outubro 2011.

Venco, Selma (2009): “*As Engrenagens do Telemarketing. Vida e Trabalho na Contemporaneidade*”, Campinas: Editora Arte Escrita.