



Universidad del Salvador

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela de Sociología

Tesis de Licenciatura

**Alienación dentro de los *call centers*. Experiencias
de teleoperadores de la ciudad de Buenos Aires**

Autores: Cecilia Lázara y Malena Marini

Profesor Consejero: Dr. Pablo Forni

Buenos Aires, agosto 2018

RESUMEN

El presente trabajo propone una exploración acerca de las formas en que se manifiesta la alienación durante el proceso de trabajo de un *call center de elite*¹. Esta investigación se orientó particularmente en el análisis de las condiciones experimentadas por los teleoperadores del Banco Progreso, radicados en la ciudad de Buenos Aires (Argentina) durante el período de noviembre (2015) hasta abril (2016). La estructura del análisis se verá determinada por las cuatro dimensiones que se desprenden del concepto de alienación abordado por Carlos Marx. Con el surgimiento del trabajo enajenado el individuo se enajena en relación a su proceso de producción y al objeto del mismo, en su relación con los otros hombres y sufre a través de su ser genérico.

Con el propósito de resolver el problema de investigación planteado se optó por utilizar una estrategia metodológica cualitativa, en tanto se busca comprender e interpretar las conductas de los individuos a partir de sus experiencias laborales. Es por ello que el estudio se realizó a través de entrevistas en profundidad para que los teleoperadores tengan la libertad de expresarse bajo sus propios términos.

De esta manera, a partir de la mirada de los teleoperadores, se pudo verificar la existencia de las condiciones de enajenación en este ámbito de trabajo. Lo que permite concluir que ciertas particularidades de esta modalidad como la precarización, la falta de derechos y el avance de la tecnología contribuyen a que esta mano de obra sea fácilmente alienable.

Palabras claves: alienación; call center; teleoperadores; proceso de producción; capital; Marxismo.

Keywords: alienation; call center; teleoperator; production process; capital; Marxism.

¹ Se define al call center de estudio como un *call center de elite*, debido a que depende de una entidad bancaria (no se encuentra tercerizado) y por tanto presenta niveles de contratación mucho más favorable en comparación con la mayoría de los call centers tercerizados.

PRÓLOGO

En primer lugar quisiera agradecer a la Universidad del Salvador ya que junto con los profesionales de dicha institución me brindaron las herramientas necesarias para forjar una mirada sociológica capaz de comprender los fenómenos sociales que nos rodean. En particular quisiera destacar la ayuda de nuestro profesor consejero, Pablo Forni, por sus directivas las cuales orientaron nuestro trabajo de grado y en especial por el tiempo dedicado en él.

En lo personal agradezco a mi familia, a mi padre Jose María, mi madre Alicia y mi hermano Martín quienes siempre estuvieron a mi lado, ayudándome de manera incondicional y dándome palabras de aliento para poder culminar este trabajo. A Nicolás, por ser mi compañero en este camino y apoyarme siempre que lo necesitaba, gracias de corazón. Por último quisiera mencionar a Malena, mi amiga en esta travesía. Junto a ella compartimos un sinfín de emociones y anécdotas durante el proceso de elaboración de la tesis que recordaré por siempre con una sonrisa. Male finalmente ¡lo hicimos!

Cecilia Lázara

Quiero agradecer en primer lugar a mi gran compañera Cecilia Lázara con quien venimos hace tanto tiempo compartiendo con mucho empeño, codo a codo, la elaboración de este trabajo de grado. Asimismo a nuestro tutor Pablo Forni por guiarnos y acompañarnos en este proceso.

Se trata de un momento muy especial en el que se cierra una etapa muy importante y siento mucha satisfacción de haber adquirido las herramientas críticas y analíticas que esta hermosa carrera me pudo brindar, ya forman parte de mí y me acompañarán de aquí en adelante.

Además, quisiera agradecer a mi familia, mi mamá Mumi, a mi hermana Silvina, y a mi compañero de ruta Federico, quienes estuvieron muy cerca de mí alentándome en este arduo proceso.

Malena Marini

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVOS Y PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	8
Capítulo 1: MARCO TEÓRICO	9
1.1 El concepto de alienación en Marx.....	9
1.2 Alienación en relación al producto	13
1.3 Alienación en relación a la actividad productiva.....	16
1.4 Explotación del hombre por el hombre.....	22
1.5 Alienación en relación al ser genérico	24
Capítulo 2: APARTADO METODOLÓGICO	28
2.1 Estrategia metodológica.....	28
2.2 Técnica de recolección de datos	29
2.3 Universo y unidad de análisis	31
2.4 Tipo de muestra	31
2.5 Estrategia de análisis.....	32
Capítulo 3: UN RECORRIDO POR LAS INVESTIGACIONES SOBRE LOS CALL CENTERS	34
3.1 Primeros acercamientos desde Europa.....	34
3.2 Expediciones académicas por Latinoamérica	35
3.3. Final del viaje. Los CC en Argentina	37
Capítulo 4: EL MUNDO DE LOS CALL CENTERS	43
4.1 Las distintas modalidades de los call centers.....	43
4.2 ¿Cómo y cuándo surgen los CC?.....	46
4.3 Los call centers en la Argentina.....	49
4.4 Alcances de la regulación en los CC	52

Capítulo 5: “LOG IN – LOG OUT”: UNA MIRADA SOBRE LA ALIENACIÓN DEL TELEOPERADOR CON RELACIÓN A SU ACTIVIDAD	56
5.1 Un día en el <i>call center</i>	58
5.2 El dominio absoluto en todo momento: hold, break, mute y after call work.....	62
5.3 Zonas de incertidumbre: estrategias elaboradas por los teleoperadores para evadir el control	66
Capítulo 6: “BUENOS DÍAS, ¿EN QUÉ PUEDO AYUDARLO?”, EL PRODUCTO DE SU TRABAJO.....	69
6.1 De la producción manual a la producción de servicios	69
6.2 El servicio de atención al cliente	71
6.3 ¿Qué motiva a los teleoperadores?	75
Capítulo 7 EL DESARROLLO DE LOS VÍNCULOS EN UN ESPACIO ALIENANTE	80
7.1 ¿Quién manda?, la estructura organizacional del CC	822
7.1.1 Roles y liderazgos: los vínculos formales e informales dentro del BP	844
7.1.2 La lucha de poder al interior del campo del CC.....	89
7.2 Camadería a través del pasillo: las formas de interacción entre los teleoperadores	933
Capítulo 8: SER HUMANO VERSUS SER TELEOPERADOR.....	99
8.1 Alienación del ser genérico dentro de nuestro estudio de caso	99
8.2 La pérdida de libertad analizada a partir de las dimensiones de espacio y tiempo	100
8.3 Flexibilidad, angustia y mala postura: los efectos físicos y emocionales percibidos por los trabajadores del CC.....	106
8.4 “Yo, Robot”	109
8.5 “¿Alguien nos escucha?” La falta de representación en el CC	112
CONCLUSIONES.....	115
BIBLIOGRAFÍA	122
ANEXO	134

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Figura 1: Categorización de los CC.....	45
Tabla 1: Control del tiempo en los distintos estados.....	62
Figura 2: Pantalla de códigos.	64
Figura 3: Índice IReNe (Índice de Recomendación Neta).	75
Figura 4: Niveles de jerarquía dentro del call center del Banco Progreso.	84
Figura 5: La estructura carcelaria ideada por Bentham.	101
Figura 6: Torre de control.....	102
Figura 7: Plano del <i>call center</i> del Banco Progreso.	103



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

INTRODUCCIÓN

La motivación inicial para la elección del tema de investigación surge a partir de la experiencia laboral que ambas autoras del presente trabajo final de grado han tenido en el rubro de los *call centers*. Desde el inicio de siglo y con el auge de las nuevas tecnología esta industria ha sufrido un crecimiento exponencial, ganando protagonismo dentro de la economía actual y otorgando trabajo a una gran parte de la mano de obra activa. A nivel personal, ambas integrantes han trabajado en el sector de las plataformas telefónicas. Malena Marini se ha desempeñado como encuestadora telefónica en la empresa TNS Gallup Argentina, durante el año 2005 y Cecilia Lázara ha trabajado dentro del área de “*customer service*” (servicio de información y reclamos) del Banco Galicia en el año 2008. A partir de estas experiencias personales en cada empresa, se pretende lograr un aporte sobre el estudio de esta modalidad de trabajo, complementando ambas visiones desde una mirada académica. Con este fin se abordará entonces el análisis sobre el estudio de caso del *call center* (CC) del Banco Progreso (BP) de la Ciudad de Buenos Aires. A partir de aquí se utilizarán nombres de fantasía para proteger la verdadera identidad de cada trabajador entrevistado² así como también de la entidad bancaria que los contiene.

La investigación pudo ser factible a partir de la relación de cercanía que se mantiene con el informante clave. Se trata de un ex-trabajador del CC del BP, quien ha actuado como nexo ya que mantiene un vínculo de amistad con los entrevistados. Esto posibilitó llevar a cabo las entrevistas en profundidad, insumo fundamental para la realización del trabajo de grado.

Lo que se pretende en esta investigación es explorar las dimensiones que presenta la alienación en los teleoperadores dentro de su entorno laboral. Se tratará de dilucidar las consecuencias que acarrea esta forma de trabajo mediante la descripción que los mismos teleoperadores poseen sobre dicha modalidad y se tomará como ejes de análisis cuatro componentes que se desprenden del concepto de alienación descriptos por Marx. Es importante destacar que en esta investigación se trabajará principalmente

² Se debe aclarar que en esta investigación cuando se utilicen las denominaciones de trabajador/es , teleoperador/es o entrevistados no se hará referencia a ningún género en particular sino que se abarcará indefinidamente a todos los géneros. En este caso se diluye la idea colectiva de identificación de “teleoperador”, “trabajador” o “entrevistado” con el género masculino exclusivamente.

con este mismo concepto, aunque el autor lo haya concebido durante el siglo XIX mientras analizaba el desarrollo de la revolución industrial y observaba el crecimiento exponencial de la producción en serie. Luego, en el siglo XX, el mismo ha sido retomado y operacionalizado por diferentes autores como Blauner (1964) y Braverman (1985) que serán analizados más adelante. En la actualidad, si bien el modo de producción se ha transformado a una economía orientada al sector de servicios, el concepto de alienación original aún continúa vigente ya que al igual que el obrero, el trabajador de servicios sigue siendo explotado y dominado por la lógica del capital. Por consiguiente, se puede indicar que prácticamente dos siglos después, es posible examinar la alienación que vislumbraba Marx en el presente estudio de caso.

La primera forma de alienación se encuentra ligada a la actividad productiva del trabajador. Ante la falta de libertad, sufren un estado de extrañamiento ya que no trabajan para satisfacer sus necesidades, sus labores pertenecen al capitalista a cambio de su salario. Asimismo, el producto que elabora el trabajador en este proceso también le es ajeno, no le pertenece, obstaculizando su percepción sobre la propia producción. En este mismo sentido, se puede observar la alienación en el entorno laboral, en relación a los otros hombres. Se destruye la posibilidad de cooperación entre compañeros, mientras que la figura del capitalista encarnada en los roles más jerárquicos (supervisor y coordinadores), los enajena del producto creado. Por último, los hombres se encuentran alienados de su ser genérico, de sus capacidades humanas. En la sociedad capitalista el trabajador se deshumaniza y se desliga de toda su expresión y libertad. Todas estas dimensiones corresponden al concepto alienación y fueron percibidas en la descripción de la dinámica laboral que realizaron los trabajadores entrevistados y que se abordarán en el análisis de esta investigación.

Como primera medida para la aproximación al campo de estudio, se optó por la realización de entrevistas exploratorias a dos teleoperadores que trabajan en el CC del banco BP. En las respuestas se percibe un alto grado de descontento y saturación con respecto a este ámbito laboral, es decir que aparecen características contenidas en el concepto de alienación que se presentarán con mayor profundidad en el apartado del marco teórico y se describirán a lo largo del análisis. En un segundo momento, se extendieron las entrevistas a una mayor cantidad de teleoperadores hasta que se llegó una saturación “natural” de los datos aportados.

Dentro de las limitaciones que se presentaron a lo largo de la investigación se puede mencionar que la recolección de datos se obtuvo de manera desigual entre los distintos puestos de trabajo. Cabe destacar que solamente se logró entrevistar a una coordinadora (puesto jerárquico) mientras que por otro lado se tuvo acceso a un gran número de teleoperadores, posibilitando la saturación teórica. Como posible motivo se observó un cierto distanciamiento entre los teleoperadores entrevistados y sus coordinaciones/supervisión en general, lo que se vio reflejado también en la interacción entre el informante clave y dichos cargos. Se genera de esta manera, una visión del trabajo acotada a la realidad del teleoperador. Otra dificultad encontrada fue la imposibilidad de conseguir datos estadísticos actuales que representasen a esta población. Si bien existe una Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC) radicada en Córdoba, lamentablemente no se obtuvieron respuestas a nuestros reiterados mensajes y llamados. Es por ello que se infiere que la inexistencia de un marco legal concreto fortalece a esta situación de falta de información debido a que en muchos casos, esta actividad no se encuentra formalmente regulada.

En el primer capítulo se recorrerá la visión y teoría de varios autores partiendo del concepto de alienación de Marx, el cual conformará el marco teórico a fin de constituirse como herramientas para analizar los datos recolectados en el campo. Luego, en el segundo capítulo se realizará una descripción de la metodología abordada, se explicará por qué se consideró su elección y se presentarán las unidades de análisis. Posteriormente, se indagarán el estado del arte de la temática en cuestión para poder esclarecer las distintas corrientes de estudio. Con el fin de ordenar esta investigación, se realizará una reseña sobre el mundo de los *call centers*, exponiendo la información disponible hasta la fecha. De esta manera se delimita el contexto de este ámbito de trabajo tratando de dar cuenta de las condiciones y los fenómenos que vienen atravesando este tipo de producción. Si bien nuestro estudio de caso comparte características generales similares a otros CC, se perciben a la vez, particularidades que lo distinguen de las descripciones más corrientes respecto de este espacio de trabajo. En este sentido se debe tomar en cuenta que el atributo que marca la mayor distinción con otro tipo de CC estudiados, reside en el tipo de contratación que es directa y en la condición de ser empleados bancarios, lo que los posiciona en un lugar muy diferente al

que ocupan otros trabajadores, que constituyen la mayoría de casos y se encuentran tercerizados y altamente precarizados.

En los capítulos subsiguientes (5, 6, 7 y 8) se abordará el análisis de los datos orientados en base a las cuatro dimensiones que posee el concepto de alienación según se ha explicitado más arriba. De esta manera, en el capítulo 5 se abordará la enajenación con relación al proceso de producción. Aquí se describirán descripción y análisis del proceso de la producción que llevan a cabo los teleoperadores del BP. Para ello se indaga sobre cómo se desenvuelve el teleoperador en su actividad diaria en el CC. En el capítulo 6 se abordará la manera de desarrollarse que posee la alienación en relación al producto de su trabajo, esto es, acerca del servicio que brindan. A su vez se investiga acerca de las evaluaciones que les realizan a los trabajadores para determinar la remuneración, entre otras consignas. En lo que respecta al capítulo 7 se intenta dilucidar de qué manera se encuentran alienados los teleoperadores entre sí ya que se examina la enajenación del hombre por el hombre. Se cuestionan las estructuras formales e informales en el BP y dentro de ellas las funciones de cada puesto en la composición jerárquica, y las relaciones interpersonales que se comparten en su interior. En el capítulo 8 se explora la última dimensión sobre cómo se ve afectado el ser genérico de los trabajadores, para ello se analizan las dimensiones del control del tiempo y el espacio de trabajo, sus usos, distribución y manejo. Se observa cómo la estructura de vigilancia extrema es funcional al modo de producción, indagando asimismo sobre posibles consecuencias físicas y/o mentales. Además, se reflexiona sobre representación de estos trabajadores y su marco regulatorio.

La relevancia de este estudio reside en el hecho de que aporta conocimiento sobre la situación laboral de uno de los puestos de trabajo más novedosos que ha surgido como forma de expresión del “nuevo capitalismo” (Sennet, 2000). La presente investigación, por tanto, constituye un aporte a la bibliografía académica relacionada sobre los nuevos modos de producción posicionándonos desde la mirada del trabajador. Paralelamente a esta oportunidad de poder percibir la manera de pensar desde los relatos de las experiencias de estos trabajadores, se aportará un sentido hacia la visibilización y concientización sobre esas condiciones laborales actuales, que se orienta hacia la formulación de un marco regulatorio a nivel nacional que permita definir las tareas y

alcances de este oficio en vistas de lograr una mejora en sus condiciones laborales dentro de este rubro.

OBJETIVOS Y PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El objetivo principal del trabajo de investigación es:

- Describir de qué manera se manifiestan las formas de alienación de los trabajadores del call center del Banco Progreso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires entre noviembre del año 2015 hasta abril del año 2016.

Los objetivos específicos se refieren a los cuatro ejes que se desprenden de la conceptualización de alienación:

- Identificar cómo se relacionan los trabajadores con el producto de su trabajo.
- Analizar de qué manera se manifiesta la alienación durante la actividad productiva de los teleoperadores.
- Observar las relaciones laborales que se mantienen al interior del *call center*. Advertir cómo este modo de producción afecta la esencia y la naturaleza de cada trabajador.

Por tanto, en un afán por indagar sobre la modalidad de este tipo de producción y observar las consecuencias que acarrea mediante el uso del concepto teórico de alienación planteado por Marx, el problema de investigación que guiará la investigación es **¿cómo se manifiestan las formas de alienación de los trabajadores del *call center* en el Banco Progreso de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires entre noviembre del año 2015 hasta abril del año 2016?**

Capítulo 1

MARCO TEÓRICO

La presente investigación se centra en las formas de alienación de los trabajadores del *call center* del Banco Progreso, por lo tanto la categoría teórica principal a indagar dentro de este marco es la alienación. En primer lugar se pretende mostrar un recorrido del concepto en la obra de Marx ilustrando brevemente el cambio en los modos de producción. A su vez se destacarán las diferencias y similitudes que Marx, Hegel y Feuerbach tienen sobre esta categoría. Luego en una segunda instancia, se desarrollarán las cuatro dimensiones de alienación a partir de las cuales se pretende estructurar nuestro análisis. Cada una de estas formas se enriquece con diversas teorías, es por ello que también se indagará en las obras de Blauner, Bourdieu, Braverman, Castells, Foucault, Maslow, Herzberg, entre otros.

1.1 El concepto de alienación en Marx

En *La Ideología Alemana* (1974) Marx y Engels presentan un análisis de la evolución del trabajo observando al artesano durante la Edad Media, que representa un trabajo libre y comparándolo con el obrero en la industria capitalista, reflejo del trabajo enajenado. La transición de un tipo a otro ocurre a partir del desarrollo de la industria manufacturera, en donde la fuerza de trabajo se transforma en mercancía, permitiendo que el capital se apropie del mismo y lo subordine a su propia lógica (Forni, 1995). El trabajo ocupa un lugar central en la teoría marxista y supera la dimensión puramente económica. El hombre es un ser activo que posee un impulso para la creación, para transformar la realidad y su naturaleza. Su actividad personal por tanto representan la expresión de sus capacidades físicas y mentales, su producción busca la satisfacción de las necesidades. Marx distingue que el origen de la conciencia humana sucede cuando se entablan relaciones sociales con otros pares, dando inicio al desarrollo del lenguaje. El trabajo, en su naturaleza interna, se vincula con la conciencia social del individuo (Marx y Engels, 1974). Precisamente su actividad de vida consciente diferencia al hombre del animal, por tanto al ser consciente su actividad es libre. Por lo contrario, durante el capitalismo el trabajo deja de ser un espacio de libertad y se torna en trabajo enajenado, algo extraño a su ser, utilizado como un mero medio para su subsistencia. La naturaleza le provee al hombre estos medios de subsistencia, no obstante en el

capitalismo cuanto más se apropia de ella, menos logra obtener. El obrero es reducido a lo más básico para la reproducción de su fuerza de trabajo.

En el modelo de la producción artesanal no se seguía una lógica racional, la transmisión de los conocimientos se desarrollaba por vía hereditaria y no existía una división entre el momento de planeamiento y el momento de la ejecución para la elaboración de un producto. Con el advenimiento de la industria, los productos se realizan de forma simultánea en distintas etapas. El trabajador, en lugar de realizar todo el proceso holístico para la preparación de un producto, en este nuevo modelo de organización sólo se ocupa de una etapa dentro de la cadena de montaje. De esta manera el obrero se especializa únicamente en la ejecución de una operación parcial. Al realizar este único trabajo diariamente, logra perfeccionar su técnica y reducir el tiempo que le lleva realizarla. Cuando se reducen los tiempos aumenta la productividad y por consiguiente la ganancia del capitalista. Cabe destacar que el capitalista es quien controla los medios de producción y el trabajador es quien provee de fuerza de trabajo. El producto final, por tanto, no es el resultado personal del trabajo de cada uno, sino que se considera el resultado de una producción social. El capitalista determina el tiempo necesario que se requiere para el cumplimiento de la tarea. A su vez, puede comprar cuanta fuerza de trabajo considere necesaria para poder realizarla sin pagar ningún costo innecesario. Consecuentemente el poder del capitalista aumenta con la división progresiva del trabajo y con la especialización de las habilidades de cada trabajador. Paralelamente se establece una jerarquía en la escala de trabajadores, lo que provoca el aumento de la enajenación entre ellos.

Al posicionarse desde el punto de vista del objeto, Marx [1890] elabora una clasificación de la producción para diferenciar dos tipos de manufactura “*heterogeneous manufacture*” (manufactura heterogénea) y “*serial manufacture*” (manufactura en serie). La primera ocurre cuando las distintas piezas se combinan para formar el armado de un producto final, sin necesidad de trabajar en un mismo espacio (ej: armado de relojes). Por otro lado la manufactura en serie es una secuencia de distintas operaciones que se unen para producir un objeto, en este caso se trabaja en un mismo lugar con el fin de economizar y compartir las herramientas (ej: elaboración de botellas). Durante este proceso el trabajador se aliena de su propio conocimiento, el cual es rápidamente apropiado por el capitalista. El obrero se ve obligado a elaborar un producto de manera parcial, sin la posibilidad de independizarse del proceso. En ese sentido, se encuentra en