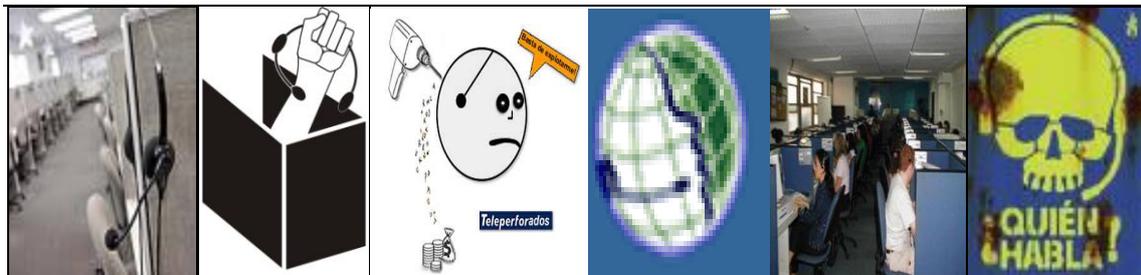


Universidad Nacional de La Plata
Facultad de Periodismo y Comunicación Social



Tesis:

"Internet y la acción sindical" **El caso de los call centers en Argentina.**



Andrea Raquel Gonzalez
DNI: 29414538
LEG. 10854/1

Director: José Eduardo Jorge

Junio 2009

Resumen

La tesis "Internet y la acción sindical" *El caso de los call centers en Argentina* indaga las características y la influencia de la página Web de la agrupación de acción sindical Teleperforados entre los trabajadores del call center Teleperformance de la ciudad de Buenos Aires entre los años 2005 y 2007.

El mundo del trabajo ha cambiado por la profundización del proceso de globalización y la utilización de las nuevas tecnologías. El trabajo de call center sintetiza las principales modificaciones acaecidas, por ello nos interesa conocer y analizar las nuevas formas de organización que surgen entre los trabajadores. Para lo cual, se planteó un marco teórico sobre la relación de Internet con la acción sindical, y la precarización laboral. También, se realizó una investigación acerca de la historia del grupo Teleperforados, y un análisis de contenido de página Web www.teleperforados.com.ar. Y se analizó la situación de los trabajadores del call center y evaluó los efectos de la página mediante entrevistas en profundidad y una encuesta cuantitativa entre los operadores de Teleperformance.

La investigación esta dentro del programa de investigación **Comunicación, Lenguajes y Tecnologías**. Y, se tomó como palabras claves: Internet, acción sindical, call center, y precarización laboral.

Andrea Raquel Gonzalez
DIRECCIÓN: Beauchef 862 depto. 1. Cap. Fed.
MAIL: recherchelock@yahoo.com.ar
TEL: (011) 1550973932
DNI : 29414538
LEG: 10854/1

Director: José Eduardo Jorge
Junio 2009

La Plata, 11 de junio de 2009

Al Honorable Consejo Académico
Facultad de Periodismo y Comunicación Social
S _____ / _____ D

De mi mayor consideración:

Me dirijo a Uds. a fin de avalar la presentación de la tesis "Internet y la acción sindical. El caso de los call centers en Argentina", por parte de la alumna Andrea Raquel González.

Considero que el presente trabajo de tesis representa, por el enfoque adoptado y la combinación de técnicas de relevamiento utilizadas, un notable esfuerzo de investigación sobre un tema original y de gran actualidad.

La autora ha desarrollado un marco teórico sobre el doble impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las esferas del trabajo y la política, y analiza el modo en que ambos procesos confluyen en la precaria situación laboral y en la acción político-sindical de los trabajadores de los call centers de nuestro país.

A partir de este desarrollo teórico, enfoca su estudio en la acción sindical de una agrupación de trabajadores –"Teleperforados"–, perteneciente a uno de los principales call centers de la Argentina: "Teleperformance". Lo que caracteriza al grupo Teleperforados es el uso de Internet –en particular, una página web– como principal herramienta de su tarea sindical. Debe tenerse en cuenta que los trabajadores de los call centers son, casi en su totalidad, jóvenes con escasa o nula experiencia laboral previa, que trabajan en condiciones sumamente precarias y poseen baja conciencia de sus derechos, pero que cuentan, al mismo tiempo, con profundos conocimientos y destrezas en el manejo de las nuevas tecnologías de la información. Para este sector particular de trabajadores de alta tecnología, los canales de comunicación basados en Internet se presentan, en principio, como una herramienta potencialmente eficaz para la labor gremial.

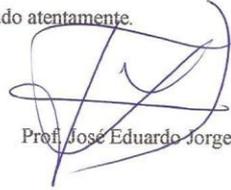
La investigación recorre la historia del grupo Teleperforados y la de su página web. Esta página incluye, además de la información laboral difundida por sus creadores, las discusiones de los visitantes, que tienen lugar en un Foro virtual. Los visitantes provienen de entre los miles de empleados de call centers del país. La tesista utiliza técnicas cuali y cuantitativas de análisis de contenido para efectuar un examen detenido de la información de la página web en sus sucesivos años de existencia.

El estudio continúa con un relevamiento empírico entre los trabajadores del call center Teleperformance, a fin de evaluar el impacto de la página web. Este relevamiento consta de dos etapas: una exploratoria, basada en entrevistas en profundidad a un número seleccionado de trabajadores, y otra descriptiva y explicativa, por medio de una encuesta cuantitativa entre los empleados de Teleperformance.

A partir de los análisis efectuados, la tesista extrae conclusiones sobre las potencialidades del uso de Internet para la acción sindical entre los trabajadores del sector de alta tecnología.

Por último, considero que la alumna posee los conocimientos adecuados para abordar este tipo de investigación, pues suma a su formación como comunicadora social varios años de experiencia laboral y de tarea sindical en el ámbito de los call centers.

Sin otro particular, los saludo atentamente.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned above the printed name.

Prof. José Eduardo Jorge

Índice

Agradecimientos.....	Pág. ix
Prólogo.....	Pág. x
Introducción.....	Pág. 1
Primera Parte: Marco Teórico. Contexto global y nacional del nacimiento de la industria del Call Center	
Capítulo I: El mundo del trabajo Global	
I. 1- Globalización: un mundo, una idea, un mercado, un poder universal.....	Pág. 5
I. 2- NTIC.....	Pág. 7
I. 3- El trabajo precario.....	Pág. 9
I. 4- Ciberpolítica.....	Pág. 13
I. 5- Antecedentes del uso de Internet como herramienta política.....	Pág. 14
Capítulo II: Argentina nueva sede de la industria del call center	
II. 1- La década del 90'.....	Pág. 19
II. 2- Post 2001.....	Pág. 21
II. 3- ¿Qué es un call center?	Pág. 22
II. 4- Marketing Call center.....	Pág. 23
II. 5- Organización del trabajo.....	Pág. 24
II. 6- Modo de producción.....	Pág. 25
II. 7- Composición de la clase trabajadora.....	Pág. 26
II. 8- Rotación de personal, estar de paso.....	Pág. 27
II. 9- El trabajo cotidiano y sus patologías.....	Pág. 28
II. 10- Marco legal.....	Pág. 30
II. 11- La cuestión sindical.....	Pág. 32

Segunda Parte: La historia de Teleperforados

Capítulo III: Antecedentes y la historia de Teleperforados

III. 1- Pasantes, aprendiendo en la lucha.....	Pág. 35
III. 2- Todos somos telefónicos.....	Pág. 37
III. 3- Conclusiones de las luchas telefónicas	Pág. 39
III. 4- La historia de la página y la agrupación Teleperforados.....	Pág. 41

Capítulo IV- Análisis de contenido del sitio Web

IV. 1- Introducción.....	Pág. 61
IV. 2- La página Web.....	Pág. 61
IV. 3- Introducción del sitio. Inicio - Aviso Legal - Introd.	Pág. 62
IV. 4- Presentación de la agrupación.	Pág. 64
IV. 5- Boletines.....	Pág. 65
IV. 6- Asesoramiento & Descargas.....	Pág. 66
IV. 7- DescargArte.....	Pág. 66
IV. 8- suscripción al mailing.....	Pág. 67
IV. 9- Recomenda Teleperforados.....	Pág. 67
IV. 10- Links sitios de interés	Pág. 67
IV. 11- Teleperforados TV.....	Pág. 69
IV. 12- Quién habla Web	Pág. 70
IV. 13- La ley del Teleoperador.....	Pág. 70
IV. 14- El foro	Pág. 71

IV. 15-	Análisis del foro: Reunión abierta.....	Pág. 73
IV. 16-	Análisis del foro: Reencuadramiento - Todos somos telefónicos.....	Pág. 75
IV. 17-	Análisis del foro: Desahógate - Pateá el Tablero.....	Pág. 77
IV. 18-	Análisis del foro: Asesoramiento legal	Pág. 79
IV. 19-	Análisis del foro: Noticias.....	Pág. 81
IV. 20-	Análisis del foro: Noticias y novedades - home page.....	Pág. 83
IV. 21-	Conclusiones del análisis de contenido del sitio Web.....	Pág. 88

Tercera Parte: Estudio de campo

Capítulo V: Entrevistas a trabajadores de Teleperformance

V. 1-	Trabajadores de Teleperformance no organizados.....	Pág. 92
V. 2-	Integrantes de Teleperforados.....	Pág. 93
V. 3-	Trabajar en Teleperformance	Pág. 94
V. 4-	Marcas en el cuerpo producto del trabajo abstracto	Pág. 103
V. 5-	Organizarse en Teleperforados	Pág. 105

Capítulo VI: Encuesta a los trabajadores de Teleperformance

VI. 1-	Introducción.....	Pág. 116
VI. 2-	Composición de la fuerza de trabajo.....	Pág. 117
VI. 3-	La proyecto de ley del Teleoperador	Pág. 117
VI. 4-	Trabajar en Teleperformance.....	Pág. 118
VI. 5-	Organización de los trabajadores.....	Pág. 119
VI. 6-	Teleperforados.....	Pág. 120
VI. 7-	El tiempo como variable de comparación	Pág. 122
VI. 8-	Comparación entre usuarios y no usuarios de la página Web.....	Pág. 124

VI. 9- Conclusiones de la encuesta	Pág. 136
Epílogo.....	Pág. 139
Bibliografía	Pág. 142

Agradecimientos

La investigación realizada contó con múltiples colaboradores que contribuyeron con su paciencia, la lectura atenta, las críticas, y la realización de algunas tareas.

Un agradecimiento especial a mi director de tesis, José Eduardo Jorge, que además de ser un gran guía intelectual me enseñó a comprender que la tesis era un proceso no un trámite, y por ende tomarlo con el compromiso que requiere y disfrutar cada instancia.

Tampoco hubiese sido posible sin la ayuda de mi compañero que revisó el texto final y fue mi remanso, de mi familia platense que contribuyó a ahuyentar temores, de los entrevistados y encuestados con su participación aún en los pocos minutos de descanso laboral, y los colaboradores en la realización de la encuesta.

Prólogo

La presente investigación nació formalmente en marzo de 2006, aunque fue surgiendo tiempo antes al sentir física y mentalmente los embates de la tarea de operadora de call center en Teleperformance.

Al ingresar a la compañía sentí la alegría de insertarme en el mercado laboral formal, dentro de una tarea que de algún modo estaba relacionada con la comunicación. Luego, comencé a sentir la erosión invisible del trabajo abstracto, y comprender que no existía relación alguna entre atender cientos de llamadas diarias repitiendo frases carentes de sentido con la comunicación.

Por el transcurso de meses fui testigo y víctima del maltrato de los clientes y de la empresa, de la enajenación que provocaba la actividad, y los rebotes en la salud de compañeros y amigos. Y ante esta situación, la inacción aparente.

Un día una compañera dejó caer un volante en mi mochila sin ninguna explicación previa. Las cámaras que pendían sobre nuestras cabezas denunciaban cualquier acción que escapara de los parámetros establecidos. Al leer el volante comprendí la necesidad de hacer acción esas palabras, y pasé a formar parte de Teleperforados.

Tiempo después, mi salud se vio afectada por el desempeño de la tarea y decidí renunciar al puesto laboral pero no al compromiso de intentar modificar las condiciones laborales. Y entonces, volviendo al comienzo de la investigación, surgió la necesidad de evaluar / analizar el proceso a partir de la experiencia militante y académica, con la intención de contribuir a mejorar las herramientas comunicativas como instrumentos políticos.

Partiendo de la premisa que el pasado es parte del presente y cimiento del futuro, estudiar esta experiencia para comprender lo que quizá en los momentos de mayor actividad militante fue pasado por alto, y puede contribuir a las organizaciones que vendrán.

Teleperforados fue una experiencia de organización que tuvo aciertos y errores, pero no es la intención de este trabajo calificar su intervención político/ sindical sino aprehenderla en su totalidad y complejidad porque refleja una problemática actual que incluso excede el ámbito del call center. Esta relacionada directamente con el momento de crisis de las organizaciones de trabajadores y las nuevas maneras de intervención política.

Al leer esta tesis no sólo se adentraran en la historia de una agrupación de trabajadores telefónicos también leerán la historia de miles de jóvenes, y la de un sector del mercado laboral en apogeo y constante crecimiento. Dicho esto, los invito a ingresar al mundo del empleo que constituye el máximo exponente del trabajo globalizado

Introducción

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación han tenido un impacto a nivel social modificando la manera de relacionarse, pensar, actuar y ver el mundo. También han tenido influencia a nivel ideológico, estableciendo la existencia de una gran aldea global. Y a nivel económico generando la creciente integración de las distintas economías nacionales en una única economía de mercado mundial; por ende también en el mundo del trabajo a través de los nuevos modos y organización de la producción. A partir de lo cual, nos preguntamos el efecto que ha producido en las formas de organización de los trabajadores.

El call center es la nueva industria de este siglo erigida en base al avance de las herramientas de comunicación e información, no conoce fronteras ni límites, pasa por encima de legislaciones laborales, organizaciones sindicales y pautas culturales. Un fenómeno económico que genera miles de fuentes laborales inestables y en condiciones precarias, producto de la tercerización y la deslocalización. Lo cual, enmarcado en un contexto histórico/político de crisis de las tradicionales organizaciones sindicales, representa nuevos desafíos para las organizaciones de trabajadores. Nuestra investigación estará centrada en la utilización de Internet como herramienta política.

La literatura y estudios sobre los call centers por lo general están centradas en la descripción de la actividad, el análisis del modo de producción, y los sentidos de la deslocalización y la tercerización en los operadores. Pero sobre los procesos de organización en los trabajadores call center únicamente podemos encontrar crónicas de los sucesos acaecidos. Consideramos que desde las ciencias de la comunicación es menester un estudio acerca del uso de Internet como instrumento de construcción sindical y la recepción que realizan los trabajadores.

El tema de la tesis son las estrategias de construcción sindical dentro de los call centers por fuera del modelo de sindicalización tradicional, enfocándonos en el uso de Internet. Para ello, nos concentraremos en los call centers tercerizados off shore por representar dentro de la rama de la actividad el que mayor dificultad reviste para la realización de una libre actividad sindical.

Los call centers tercerizados en su gran mayoría están bajo la órbita del sindicato de comercio; un sindicato destacado por la afinidad a los intereses empresariales y la poca democratización en su interior. Por otra parte, las empresas despiden a los activistas impidiendo una libre práctica de la actividad sindical, y utilizan a la deslocalización como amenaza permanente de cierre de la fuente laboral ante la organización de los trabajadores.

La práctica sindical en los call centers es desarrollada en el marco de una desprotección legal y gremial que obliga a realizarla de manera clandestina. La forma que las agrupaciones de trabajadores han encontrado para difundir sus

ideas e incentivar la participación de los trabajadores es el etéreo espacio de la Web. Una red invisible que teje colaboraciones, ideas y compromisos, sin poner en riesgo la inestable fuente laboral. Nuestro análisis está centrado específicamente en los trabajadores del call center Teleperformance de la ciudad de Buenos Aires, y en el sitio Web de la agrupación Teleperforados.

El objetivo principal de nuestra investigación es conocer como son recepcionados y los efectos que producen los contenidos de la página en los operadores telefónicos, analizando las posibilidades y limitaciones de Internet. Nos proponemos determinar el grado de conocimiento y uso del sitio Web, indagar si ha contribuido a tener mayor información de la problemática laboral del sector; verificar si ha promovido actitudes favorables hacia las cuestiones laborales planteadas; y una mayor predisposición hacia la acción sindical.

Para dar respuesta a los objetivos establecidos realizamos distintos relevamientos. Recurrimos a técnicas de investigación cualitativas, intentando comprender las distintas dimensiones que se conjugan en esta problemática, para lo cual llevamos a cabo la técnica de entrevistas en profundidad. Y realizamos relevamientos cuantitativos, como la encuesta. De esta forma pretendemos lograr una mayor comprensión del problema, en tanto generalización y profundidad. Utilizamos ambas técnicas para comprender en la mayor dimensión posible la problemática que nos planteamos, lo cual ha sido denominado por algunos autores como estrategia de triangulación metodológica.

En una primera instancia, realizamos un relevamiento histórico de la agrupación mediante entrevistas a los integrantes del grupo, recolección del material editado y la observación del sitio. Luego, desarrollamos un análisis de contenido de la página Web de Teleperforados de tipo cuantitativo para lo cual clasificamos el contenido en ejes y categorías de análisis utilizando como unidades de medida el número de artículos y la cantidad de caracteres. Y en forma complementaria, efectuamos un análisis cualitativo de contenido para evaluar la relevancia asignada por los emisores a los distintos temas, en función de su ubicación dentro de la estructura de la página (home page, páginas interiores, etc.). Después de lo cual, llevamos a cabo un estudio de campo exploratorio, mediante entrevistas en profundidad a trabajadores de Teleperformance. Y por último, hicimos una encuesta por muestreo donde utilizamos un cuestionario autoadministrado, con preguntas estructuradas, a una muestra representativa de trabajadores de Teleperformance. A partir de lo cual, develaremos la incidencia de la página Web comparando los resultados de los usuarios de la página y aquellos que no la han visitado.

La tesis está organizada en tres partes. La primera parte es básicamente contextual y teórica. El primer capítulo versa sobre la globalización, las nuevas tecnologías de la información y comunicación, su derivación en el mundo laboral actual, la ciberpolítica, y los antecedentes a nivel internacional del uso de Internet como herramienta política. El segundo capítulo ahonda en el contexto nacional donde surgió la industria del call center, y nos adentramos en el mundo de los centros de contacto.

La segunda parte esta enfocada en la historia de la página Web de Teleperforados. El tercer capítulo describe los antecedentes de organización en la rama telefónica por medio de un breve análisis del proceso de organización de los pasantes de telefónica y los trabajadores de Atento; y realiza una crónica del proceso de organización de la agrupación Teleperforados y su página Web. Y el cuarto capítulo se aboca al análisis de contenido del sitio Web.

La tercera parte esta destinada al estudio de campo. El quinto capítulo contiene las entrevistas en profundidad a los trabajadores de Teleperformance y los miembros de Teleperforados. Y el sexto capítulo presenta los resultados del análisis de la encuesta realizada a los trabajadores de Teleperformance. A partir de cual, llegaremos a las conclusiones donde develaremos la incidencia de la página Web y las posibilidades y limitaciones de Internet como herramienta de organización política/sindical.

La presente investigación llevó tres años de trabajo, por lo cual es un estudio en el tiempo que ha seguido el proceso realizado por el objeto de análisis. Esperamos dar cuenta de ese proceso en todas sus aristas y características. Pero por sobre todo contribuir a la construcción de una memoria colectiva de los trabajadores del sector que recupere aciertos e identifique errores para poder lograr condiciones laborales dignas.

Primera Parte:

**Marco Teórico
Contexto Global y Nacional
del Nacimiento de la Industria del Call Center**

Capítulo I

El mundo del trabajo Global

El call center es uno de los más claros productos de la globalización. La nueva industria sintetiza las principales características del proceso: Un mercado de trabajo y consumo sin fronteras creado mediante el uso de las tecnologías de comunicación e información, relaciones laborales/contractuales complejas, derechos laborales lesionados por el avance de capitales sin rostro, pérdida de identidad de clase y retroceso de las organizaciones de trabajadores.

Nos interesa adentrarnos en el fenómeno de los call centers, las características de los trabajadores y de sus organizaciones; para la cual debemos entender el contexto histórico de surgimiento. Por ello, realizaremos un acercamiento teórico a las principales características y consecuencias del proceso de globalización: las diferentes dimensiones del proceso, el rol de las nuevas herramientas de comunicación e información, el trabajo precario y la ciberpolítica.

I. 1- Globalización: un mundo, una idea, un mercado, un poder universal

La globalización encierra en su seno varios fenómenos de vasta trascendencia, razón por la cual no existe una única conceptualización al respecto sino muchas ambivalentes y hasta contradictorias. No nos adentraremos en las discusiones teóricas que genera sino que intentaremos establecer sus principales características y efectos referentes a nuestro tema de estudio.

Pese a su reciente popularidad, no es un fenómeno nuevo, es la continuación e intensificación de una tendencia del sistema capitalista. Ya en 1948 Marx y Engels establecían que "la red del comercio es universal y en ella entran, unidas por vínculos de interdependencia, todas las naciones. Y lo que acontece con la producción material, acontece también con la del espíritu. Los productos espirituales de las diferentes naciones vienen a formar un acervo común. Las limitaciones y peculiaridades del carácter nacional van pasando a segundo plano, y las literaturas locales y nacionales confluyen todas en una literatura universal"¹

Sin embargo, es ineludible que en los últimos años el proceso se ha profundizado y del mismo modo las consecuencias que acarrea. La globalización "hace referencia a la multiplicidad de vínculos e interconexiones entre los Estados y las sociedades que construyen el actual sistema mundial. Un proceso a través del cual los acontecimientos, decisiones y actividades en cualquier lugar tienen repercusiones significativas en muy alejados rincones del mundo. La globalización se manifiesta en dos fenómenos diferentes; el del alcance (o extensión) y el de la intensidad (o

¹ Marx Karl, Engels Friedrich. "Manifiesto comunista". Buenos Aires. Ed. Nuestra América. 2004. Pág. 28.

profundización). Por un lado, define una serie de procesos que abarcan la mayor parte del globo o que operan a escala mundial; el concepto tiene, pues, una connotación espacial. Por otro lado, también implica una intensificación en los niveles de interacción, de interconexión o interdependencia entre los Estados y sociedades que integran la comunidad mundial”²

Un impacto es el choque y la alteración resultante, cuando ocurre nada permanece igual, son cambios sustantivos y duraderos. La globalización produjo un importante impacto en la economía, la política y la sociedad. Los cuales, vamos a analizar para comprender nuestro objeto de estudio.

La globalización en la economía otorgó al mercado la libertad absoluta y una dimensión universal. El mercado global estableció un nivel de interrelación e interdependencia de cada una de sus partes. Para expandirse derrivó las regulaciones que pudieran significar un obstáculo, sean financieras, laborales, comerciales, etc.

La dimensión ideológica de la globalización fue bautizada por Ignacio Ramonet³ como el pensamiento único, la traducción a términos ideológicos de pretensión universal, de los intereses de un conjunto de fuerzas económicas, en especial las del capital transnacional. En el pensamiento único se cristalizan las teorías neoliberales gestadas en la Escuela de Chicago y propagadas por todo el mundo hasta alcanzar la hegemonía mundial a partir de la última década del siglo XX. El principio básico de su programa es que la economía está por encima de la política. Además, establece una serie de conceptos clave: el mercado, cuya mano invisible corrige las asperezas y disfunciones del capitalismo, y muy especialmente los mercados financieros, cuyos signos orientan y determinan el movimiento general de la economía; la concurrencia y la competitividad, que estimulan y dinamizan las empresas; el librecambio sin limitaciones, factor de desarrollo interrumpido del comercio en nuestras sociedades; la división internacional del trabajo, que modera las reivindicaciones salariales y rebaja sus costos, etc.

La sociedad global presenta importantes contradicciones, como observa García Canclini “cada vez estamos más 'descolectivizados', más atomizados, crecientemente aislados, convertidos en individuos sin vínculos fuertes con el prójimo. Al mismo tiempo, nunca en la historia de la humanidad existió una interdependencia tan grande en la producción de lo social. La división social del trabajo ha alcanzado una profundidad tal, que a cada minuto, aunque no lo percibamos, nuestra vida social depende de la labor de millones de personas de todas partes del mundo. En la sociedad capitalista, las instituciones que permiten un grado de cooperación social de tan grande escala son, paradójicamente, aquellas que nos separan del prójimo y nos convierten en individuos aislados y sin ninguna responsabilidad frente a los otros: el mercado y el (su) Estado”.⁴

² Petrella, Ricardo (director) ; Ferraro, Ricardo A. (compilador) ; Albornoz, Mario (compilador). Grupo de Lisboa. “Los límites a la competitividad : como se debe gestionar la aldea global”. Buenos Aires. Ed. Sudamericana. 1996. Pág. 52.

³ Director del periódico Le Monde Diplomatique

⁴ García Canclini “La globalización imaginada”. Buenos Aires. Ed. Paidós. 2001. Pág. 45.

Ante este panorama, donde el mercado parece detentar un poder absoluto el rol del Estado es trastocado. Muchos autores marcan su desaparición ante la aparición de organismos supranacionales, pero consideramos que en realidad ha modificado su rol actuando como conducto principal entre el capital y el mercado global. Porque como establece Meiksins Wood ⁵ "el capital continúa dependiendo del poder del Estado para sustentar el sistema de propiedad y mantener el orden social, no es en el estado sino en el proceso de producción y en la organización jerárquica de éste, que el capital ejerce su poder sobre los trabajadores más directamente. El mercado global, el capital necesita al Estado para mantener las condiciones de acumulación y competitividad en varias formas, incluyendo subsidios directos y operaciones de rescate financiadas por los contribuyentes. Y para preservar la disciplina laboral y el orden social frente a la austeridad y la flexibilidad" y para acrecentar la movilidad de capital al tiempo que bloquea la movilidad de los trabajadores.

I. 2- NTIC

El proceso de globalización no hubiera sido posible sin el desarrollo de las nuevas tecnologías, de las cuales Internet "es la expresión más visible, y la de expansión más rápida. No se trata en sí de un medio de comunicación (si bien múltiples medios caben en su ámbito), sino de una red que, mediante un protocolo universal (el TCP-IP), interconecta mundialmente a diferentes redes de computadoras, articuladas en nodos o servidores plenamente autónomos, por lo que también se la conoce como la red de redes y cuya principal característica es haber posibilitado, por primera vez, la comunicación de muchos a muchos en tiempo real o escogido".⁶

Hablar de tecnología concibiendo a ésta desde un punto de vista exclusivamente técnico sería adoptar una postura reduccionista, ya que, como indica McLuhan, "el medio, o el proceso de nuestro tiempo, la tecnología, está remodelando los patrones de interdependencia social y cada uno de los aspectos de la vida privada. Nos está forzando a reconsiderar y reevaluar prácticamente cada pensamiento, cada acción, cada institución que hasta hoy se daban por establecidas. Todo está en cambio: usted, su familia, su barrio, su educación, su puesto, su gobierno, su relación con los "otros". Y está cambiando dramáticamente."⁷

El mundo capitalista pasó de la economía industrial, basada en el acero, los automóviles y las carreteras, a la economía digital, construida a partir de silicio, computadoras y auto rutas de información. Esto, implica "pasar de una organización socio-económica basada en la relación materia/energía a una nueva sustentada en la información y el conocimiento, donde la información se presenta como insumo y producto a la vez, acentuando cada vez la dimensión artificial y construida de la

⁵ Meiksins Wood Ellen. "Trabajo, clase y estado en el capitalismo global". En: Resistencias mundiales de Seattle a Porto Alegre. Buenos Aires. Ed. Clacso. 2001. Compiladores: Seoane José; Taddei Emilio. Disponible en: <http://bibliotecavirtual.clacso.org/ar/libros/seattle/wood>

⁶ Osvaldo León, Sally Burch, Eduardo Tamayo. "Movimientos sociales en la Red". Agencia Latinoamericana de Información. Quito. septiembre 2001. Disponible en: <http://alainet.org/publica/msred/>

⁷ Mc Luhan Marshall. "El medio es el mensaje". Buenos Aires. Ed. Paídos 1969. Pág. 3

vida social. Esto es, un nuevo ciclo que se apuntala con la mutación tecnológica, en tanto ésta permite que se expanda el espacio geográfico subordinado a la acumulación capitalista, incorporando nuevos territorios y poblaciones y que se acorte el tiempo de acumulación o ciclo del capital, acelerando el circuito de producción, circulación y realización de bienes y servicios. Expansión del espacio y reducción del tiempo que llevan al sistema a sus límites, con la integración plena del planeta en una economía-mundo y la realización de una acumulación a la velocidad de la luz. Un espacio único y planetario donde la interdependencia se torna inevitable".⁸

Nace un nuevo tipo de sociedad, definida por Manuel Castells como la "sociedad red", cuya estructura social "está construida en torno a redes de información a partir de la tecnología de información microelectrónica estructurada en Internet. Pero Internet, en ese sentido, no es simplemente una tecnología; es el medio de comunicación que constituye la forma organizativa de nuestras sociedades; es el equivalente a lo que fue la factoría en la era industrial o la gran corporación en la era industrial. Internet es el corazón de un nuevo paradigma socio técnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación. Lo que hace Internet es procesar la virtualidad y transformarla en nuestra realidad, constituyendo la sociedad red, que es la sociedad en que vivimos"⁹.

Pese a los beneficios derivados de los avances tecnológicos, es imposible desconocer que en el mundo virtual las desigualdades no han desaparecido. Si bien su difusión es de alcance mundial, los sectores con escasos recursos no tienen posibilidad de acceso material ni cuentan con los conocimientos requeridos; se abre así una nueva brecha que los excluye y genera un nuevo tipo de analfabetos: los analfabetos tecnológicos.

Para ser un ciudadano de esta sociedad red es menester poseer un capital informacional. Al respecto precisa Cees J. Hamelink, "abarca la capacidad financiera para pagar la utilización de redes electrónicas y servicios de información, la habilidad técnica para manejar las infraestructuras de estas redes, la capacidad intelectual para filtrar y evaluar información, como así también la motivación activa para buscar información y la habilidad para aplicar la información a las situaciones sociales".¹⁰

Al mismo tiempo se atraviesa una severa crisis del concepto de comunidad, entendida como un conjunto de experiencias cotidianas, un desarrollo de formas de vida colectivas y diferenciadas vinculadas a un territorio en el que vivimos. Las formas de vida modernas, los modos de consumo y los valores dominantes rompen con la idea de colectividad y tienden a construir al individuo-masa, hiperadaptado y sólo protagonista de los espacios de ocio-consumo

⁸ Osvaldo León, Sally Burch, Eduardo Tamayo. Op. Cit. Pág. 8

⁹ Manuel Castells. "Internet y la Sociedad Red". Lección inaugural en la Universidad Abierta de Cataluña, 2002. Disponible en: <http://www.uoc.es/web/esp/articulos/castells/print.html>.

¹⁰ Osvaldo León, Sally Burch, Eduardo Tamayo. Op.Cit. Pág. 64

Utilizando palabras de Marcuse, uno de los aspectos más perturbadores del fenómeno es, hoy como ayer, "el carácter racional de su irracionalidad. Su productividad y eficiencia, su capacidad de incrementar y difundir comodidades, de convertir lo superfluo en necesidad y la destrucción en construcción, el grado en que esta civilización transforma el mundo. Objeto en extensión de la mente y del cuerpo del hombre, hace cuestionable hasta la noción misma de alienación. La gente se reconoce en sus mercancías, encuentra su alma en su automóvil, en su aparato de alta fidelidad, su casa, su equipo de cocina. El mecanismo que une al individuo con su sociedad ha cambiado, y el control social se ha incrustado en las nuevas necesidades que ha producido"¹¹. Se trata de una empresa "racional" que produce un modelo de mentalidad y conducta que justifica y absuelve incluso los aspectos más destructivos y opresivos.

Pese a lo antedicho, las nuevas tecnologías dada la gran flexibilidad que poseen pueden ser concebidas como herramientas para operar el cambio. Para ello, es necesario superar las visiones excesivamente instrumentales de las tecnologías y centradas en la transmisión, para asumir un enfoque cultural de la comunicación, que se concreta en la propuesta de nuevos marcos desde los que comprender y dar sentido a la realidad, en nuevos modos de relación que permiten construir identidades colectivas, en la consolidación de unas cosmovisiones y sistemas de valores que permitan cimentar prácticas emancipadoras y proyectos alternativos de sociedad.

La globalización e Internet han dado origen a una nueva forma de la temporalidad y el espacio. Inmediatos y etéreos, pero también materialmente lejanos. Una sociedad que está conectada y fragmentada. Una época contradictoria que se mira al espejo para ver el reflejo de su opuesto. La estructura económica se desplaza de la esfera productiva a la de servicios utilizando la tecnología ha sustituido la fatiga muscular por la tensión y el esfuerzo mental, y también ha producido modificaciones en la concepción y el reconocimiento de los trabajadores.

I. 3- El trabajo precario

Concebimos el trabajo como una profunda necesidad social del hombre, al que le atribuye un rol con el que éste se identifica y por el cual obtiene reconocimientos y retribuciones de distinta índole. El trabajo constituye un marco referencial en el entramado psíquico de la persona, desde donde ésta se posiciona, hacia dentro y hacia fuera, insertándose y participando activamente en las posibilidades de producción y reproducción social.

Un mercado sin reglas permitió que las empresas maximizaran sus ganancias implementando mecanismo como la deslocalización, tercerización y externalización de su producción.

¹¹ Marcuse Herbert. "El hombre Unidimensional: ensayo sobre la ideología de la sociedad industrial avanzada". Buenos Aires. Ed. Planeta Agostini. 1985. Pág. 39.

En la búsqueda de reducir los costos, las empresas trasladaron los centros de trabajo a países más rentables. Las variables de reducción de costos eran los sueldos, beneficios sociales pero también el grado de organización sindical. La deslocalización de la producción generó fuentes de trabajo, pero también muchas veces provocó la subordinación de gobiernos locales y trabajadores a los requerimientos de las empresas. Las empresas no tenían ningún impedimento para mudar su producción, lo que actuaba como amenaza constante de cierre de la fuente laboral. Así, nacen las Zonas de Procesamiento de Exportaciones descritas por Noemí Klein como "Zonas donde reina el miedo. Los gobiernos temen perder sus fábricas extranjeras, las fábricas temen perder sus marcas clientes, y los obreros sus inseguros trabajos. Estas fábricas no están construidas sobre el suelo sino sobre el aire".¹²

Las empresas comienzan a poner en práctica dos mecanismos para reducir costos. La tercerización que es la contratación de una tercera empresa para realizar alguna actividad o proceso, con lo cual delegan la contratación del personal necesario para llevarla a cabo. Y la externalización que implica la transferencia de una actividad desarrollada internamente, a una empresa externa. Ambos mecanismos tienen un mismo resultado, la liberación de los costos y responsabilidades que la mano de obra acarrearía a las empresas. No abonará más salarios por trabajo sino que pagará los servicios de una empresa.

Por todo ello, las relaciones laborales pasan a adquirir una mayor complejidad. Las cadenas interminables de contrataciones y subcontrataciones, de deslocalizaciones y relocalizaciones dificultan la identificación del empleador y del propio trabajo realizado. Así, la precariedad laboral pasa a ser la forma predominante de las relaciones de trabajo.

La precarización laboral es generalmente entendida a partir de la situación contractual del trabajador. Es decir, el trabajo en negro, por contrato o carente de beneficios sociales. Pero coincidimos con Bifo al establecer que "lo esencial no es la precarización de la relación jurídica del trabajo sino la disolución de la persona como agente de la acción productiva y la fragmentación del tiempo vivido. Así, el capital no recluta más personas sino que compra paquetes de tiempo, separados de su portador ocasional e intercambiable. El tiempo despersonalizado se vuelve el verdadero agente del proceso de valorización, y el tiempo despersonalizado no tiene derechos, no puede reivindicar nada"¹³.

La precarización es resultado de la lógica de acumulación del capital en esta etapa histórica y de las nuevas condiciones laborales impuestas por una relación de fuerzas desfavorable para los trabajadores. Franco Berardi Bifo determina que la precariedad "no es un elemento particular de las relaciones productivas, sino el corazón negro del proceso de producción (...) es un elemento transformador del ciclo de producción y del conjunto del mercado de trabajo. Nada queda a salvo. El

¹² Klein Noemí. "No logo". El poder de las marcas. Buenos Aires. Editorial Paídos. 2002. Pág. 250

¹³ Bifo Franco Berardi. "Generación Post Alfa. Patologías e imaginarios en el semiocapitalismo". Buenos Aires. Ed. Tinta Limón. 2007. Pág. 103

salario de los trabajadores por tiempo indeterminado es golpeado, reducido, extorsionado por efecto de la precarización".¹⁴

La precariedad estructural naturaliza la desprotección social. Es decir, que no hay garantías de estabilidad; hay despidos sin indemnización; ausencia y/o debilitamiento de la cobertura social y previsional; condiciones de trabajo sin regulación; y salarios por debajo de los mínimos de convenio. Así, la precariedad laboral instala al trabajador en un estado permanente de inestabilidad e incertidumbre.

En un mercado laboral precarizado lo normal es la temporalidad, la intermitencia, entrar y salir del mercado en breve tiempo. El cambiar varias veces de trabajo, no solo de puesto en una misma empresa, sino de empresa en empresa, de profesión en profesión. La movilidad constante donde siempre se empieza de nuevo, donde lo único permanente es el cambio: de patronal; de lugar físico; de compañeros; de referencia sindical; de conocimientos. Dicha situación, implica un verdadero obstáculo a la hora de intentar organizarse, de resistir las formas de explotación, de luchar por sus derechos, porque dificulta el desarrollo de una conciencia de clase.

Enfocarla solo en sus aspectos más concretos e inmediatos: condiciones de trabajo, tipo de contratación o salarios es por lo menos insuficiente. Es necesario entenderla como una tendencia a la precarización de la vida por la incertidumbre y la inestabilidad que impone se extiende más allá de las relaciones laborales. De modo que, se expresa en la imposibilidad de pensar proyectos más allá de lo inmediato, en que la intensidad de los ritmos y la extensión de los horarios que impone afectan la salud física y psíquica de quienes trabajan en esas condiciones.

La precariedad es una condición estructural en esta etapa de la mundialización capitalista, absolutamente funcional y requerida por las necesidades de la acumulación. Sin embargo es vivida subjetivamente por quienes la padecen como algo temporal e individual, como algo transitorio. Hay un velo que cubre la realidad, porque el trabajador precario, especialmente los jóvenes que no conocen otra realidad, viven en una cultura de la precariedad, y la han naturalizado,

La incertidumbre y la inestabilidad se han convertido así en un modo de vida. Por lo tanto cuanto mayor adaptación a los cambios y mayor movilidad tengan las personas, mayores oportunidades se supone que tendrán. El individualismo y la competencia se hacen presentes, la movilidad se convierte en un reto, un desafío para el que es necesario prepararse continuamente. Cuando en realidad no hacen más que producir y reproducir estrategias de supervivencia día tras día. La salida individual que la precarización promueve es la que instala la competencia entre trabajadores, la que pone trabas a la solidaridad de clase, e incluso bloquea el sentimiento de pertenencia a esa clase.

¹⁴ Ibid. Pág. 91.

La inestabilidad que imposibilita la acción tendiente a la mejora de las condiciones laborales es, como establece Noemí Klein, una sensación internalizada de transitoriedad perpetua que conviene a los empleadores del sector de servicio que tienen la libertad para dejar que los salarios se estanquen y ofrecen pocas posibilidades de ascenso, puesto que no hay ninguna necesidad de mejorar las condiciones laborales que todo el mundo considera temporales. Gran parte de la propaganda de la empresa está destinada a convencernos de que no somos realmente empleados sino otra cosa, que no pertenecemos a la clase trabajadora¹⁵.

Es este un verdadero problema. Por un lado porque se da en el marco de una relación de fuerzas muy desigual entre capital y trabajo. Por el otro porque el mercado de trabajo es hoy mucho más fragmentado, mucho menos homogéneo y mucho más complejo que en el pasado. Estas características se expresan también en las múltiples formas que adquiere la precarización laboral.

A las nuevas generaciones socializadas en un marco de relaciones laborales y de empleo, dominado por la flexibilización laboral y la precariedad, se les dificulta la conformación de una identidad como trabajadores. Definimos la identidad social como la "construcción social, que articula lo psicológico y lo social, es el resultado de una 'identificación' contingente e histórica que tiende a definir la singularidad y el nexo común"¹⁶.

Las experiencias sociolaborales y elementos de identificación colectiva serán más débiles por la crisis de la identidad de clase producto de las derrotas históricas y la fuerte tendencia de individualización que vacía los contenidos y relaciones de una identidad colectiva. La tendencia a una mayor individualización otorga mayor peso de las identidades personales con respecto a las colectivas.

La población trabajadora ha perdido la identidad de clase como identidad fuerte. Éste es un elemento clave para analizar el débil sentido de pertenencia a la clase obrera, y las dificultades para su identificación y participación en un movimiento social como el sindicalismo. Es un factor fundamental para interpretar la lógica de pertenencia de la acción sindical.

El sociólogo Julio Godio determina que existe un rechazo de muchos jóvenes hacia la denominación de trabajador u obrero, porque la identifican con mano de obra. Prefieren en cambio la categoría de 'operador', que se identifica con el trabajo electrónico. Godio establece que "Los operadores son jóvenes de entre 20 y 30 años, reclutados para trabajos de corta duración, renovados según su disponibilidad y lealtad con la empresa. No ejercen ningún oficio, sino trabajos puntuales. Son asalariados temporales, contratados independientemente del diploma, y cobran salarios mínimos. Los jóvenes asalariados reconocen que se trata de 'empleos basura', pero la falta de cultura obrera los hace dóciles. En definitiva, son 'los obreros que el capitalismo siempre soñó'¹⁷

¹⁵ Klein Noemí. Op. Cit. Pág. 280

¹⁶ Antonio Antón Morón. "Jóvenes trabajadores y sindicalismo en España: Análisis de un desencuentro". Tesis doctoral en en Ciencias Políticas y Sociología. Madrid. Universidad Complutense de Madrid. 2007

¹⁷ Godio Julio. "Sociología del Trabajo y Política". Buenos Aires. Ed. Atuel. 2001. Pág. 112

La nueva configuración de la división del trabajo tiene como sesgo fundamental la precarización, de modo que desaparecen las antiguas seguridades sociales de estabilidad laboral, la protección política por la inexistencia de sindicatos fuertes y el resguardo simbólico debido a la pérdida de identidad de clase.

I. 4- Ciberpolítica

La época actual está marcada por vacíos y ausencias. Los mismos actores desplazados de los espacios y roles tradicionales generan nuevos vínculos y maneras de pertenencia. Así aparece un nuevo campo de acción: Internet.

La interacción entre Internet y los movimientos sociales, según Manuel Castells, presenta tres rasgos fundamentales¹⁸. En primer lugar, presenciamos una crisis de las organizaciones políticas tradicionales. De manera simultánea, emergen nuevos actores sociales, formando en particular coaliciones específicas sobre objetivos concretos. Asistimos a un salto de los movimientos sociales organizados a los movimientos sociales en red, en base a coaliciones que se constituyen en torno a valores y proyectos. Internet es la estructura organizativa y el instrumento de comunicación que permite la flexibilidad y la temporalidad de la movilización, pero permitiendo al mismo tiempo su coordinación y focalización.

El segundo rasgo consiste en que los nuevos movimientos sociales se desarrollan, cada vez más, en torno a códigos culturales, a valores; son movimientos que dependen sobre todo de la capacidad de comunicar y reclutar apoyos mediante esa llamada a los valores, los principios y las ideas. Se trata de movimientos de ideas y valores. En este contexto, Internet juega un papel fundamental como vehículo de comunicación. La transmisión instantánea de ideas a todo el mundo permite la coalición y la agregación en torno a valores. Los movimientos, al comunicar, deben afirmarse en términos de lo que quieren ser; y necesitan constituirse en torno a lo que dicen que son; no pueden atraer a alguien para aquello que no son.

La tercera característica reside en que el poder funciona cada vez más en redes globales, mientras la gente tiene su vivencia y construye sus valores, sus trincheras de resistencia y alternativas en sociedades locales. Internet permite la articulación de los proyectos alternativos locales mediante protestas globales, que acaban coincidiendo en algún lugar, como Seattle, Washington, Praga, etc., pero que se constituyen, se organizan y se desarrollan a partir de la conexión por medio de Internet, es decir, de una conexión global de movimientos locales y vivencias locales. Internet es la conexión global-local que es la nueva forma de control y movilización social en nuestra sociedad.

El escenario social actual presenta vacíos que pueden dar origen a nuevos espacios, que suponen adoptar nuevos roles y tomar lo nuevo existente para construir un nuevo orden. Este desafío abre la posibilidad de una nueva derrota, pero también de victoria. Se trata de un escenario contradictorio, con imponentes fuerzas

¹⁸Manuel Castells. "Internet y la sociedad red". Op. Cit. Pág. 17-19

instituidas, pero también con otras que, procediendo de los márgenes, intentan, a pesar de su inexperiencia y debilidades, escribir su parte en la historia. Utilizando la red de redes, algunos de estos movimientos sugieren que es posible escribir la historia con nuestras propias acciones.

I. 5- Antecedentes del uso de Internet como herramienta política

La era de la información presenta un avance tecnológico sin precedentes dado por el nivel de desarrollo pero también por el alto grado de acceso social a las nuevas tecnologías. Paradojalmente, la sociedad padece un alto índice de incomunicación, fragmentación, individualismo y dispersión de los actores sociales. Sumado a la crisis de las organizaciones tradicionales aquejadas por la derrota histórica de sus luchas, marcaron la necesidad y abrieron la posibilidad de intentar nuevos caminos.

Los nuevos movimientos sociales comenzaron a utilizar las herramientas informáticas como instrumento político para romper el silencio, deconstruir la idea de que ya nada era posible, y aglutinar diversas, pequeñas y dispersas voluntades para fortalecerse.

Realizaremos una breve descripción y análisis de los procesos de organización del zapatismo y el movimiento antiglobal. Nos enfocaremos en el uso de Internet estableciendo sus posibilidades y limitaciones. Estos procesos constituyen las primeras experiencias de ciberpolítica en el mundo, un antecedente del uso de la red como campo de batalla.

Voces desde la selva

El 1 de enero de 1994 el Ejército Zapatista de Liberación Nacional (EZLN) se alzó en armas en el pequeño estado de Chiapas; coincidiendo con la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio entre Estados Unidos, Canadá y México,

La coincidencia no fue casual. El EZLN marcó el nacimiento simbólico de la lucha contra el nuevo orden mundial que representaba el tratado de libre comercio. La organización relacionaba la realidad local con los procesos desarrollados globalmente; erigiendo al indígena como metáfora del excluido y a la autonomía como estrategia de resistencia al régimen mundial que aniquila las diferencias.

El alzamiento armado duró sólo doce días para ser precedido por la lucha con las palabras, a través de un discurso de alcance internacional valiéndose de las nuevas tecnologías de comunicación. Así combinaron lo nuevo y lo viejo; es decir la defensa de los derechos indígenas con el uso de las nuevas tecnologías y una novedosa política de comunicación.

El movimiento zapatista fue la primera guerrilla informacional. Como establece Castells "crearon un suceso en los medios de comunicación para difundir su mensaje. La guerra real no era su estrategia. Utilizaron las armas para hacer una

declaración, luego explotaron la posibilidad de su sacrificio ante los medios de comunicación mundial para obligar a la negociación y presentar un número de demandas razonables que encontraron un amplio respaldo de la sociedad mexicana en general¹⁹. Así, erigieron a la comunicación como un instrumento político y a Internet como una importante herramienta.

Inauguraron una nueva forma de acción política, a través de Internet. La red como afirma la doctora Belén Amadeo "ofrece una nueva cultura política: un nuevo modo de actividad cívica, un nuevo modo de participación (...) centrada más en el mensaje que en el individuo que la genera"²⁰. Además, posibilita estructurarse de modo flexible, sin jerarquías, de modo horizontal y con alcance mundial.

Otra estrategia importante fue la utilización de la imagen. Invisibilizaron sus rostros tras el pasamontañas para visibilizar su mensaje ante el mundo, convirtiéndolo en su real arma de presión. Pero además lograron que "a lo largo de todo el mundo cualquiera podía convertirse en zapatistas poniéndose un pasamontañas"²¹. Así, consiguieron un importante protagonismo mediático, y tejieron una red internacional de solidaridades que sirvió de escudo ante los ataques militares y paramilitares.

De este modo, fueron pioneros en los intentos de articular la incipiente resistencia internacional contra el nuevo orden mundial con la convocatoria del I Encuentro Intercontinental por la Humanidad y contra el Neoliberalismo en la Selva Lacandona en 1996. Dieron un impulso decisivo a la emergencia de lo que luego vendría a llamarse el nuevo "internacionalismo de las resistencias" y que tendría su mejor expresión en la abrupta entrada en escena del movimiento "antiglobalización" a partir de las protestas en Seattle durante la cumbre de la Organización Mundial del Comercio (OMC) en noviembre de 1999.

Después de quince años de haber estallado el conflicto lograron cambios en Chiapas. Ahora cuenta con una infraestructura vial, portuaria y aeroportuaria. Sin embargo, la situación de las comunidades indígenas así como las características del modelo que se combatían no se vieron modificadas.

El zapatismo marcó un nuevo ciclo de protestas que denunciaba el modelo neoliberal, expresado en el movimiento antiglobalización, que mostraron sus límites en el fracaso de las movilizaciones contra la guerra de Irak. La idea de no tomar el poder no implicaba que este dejara de existir ni que no actuara cuando la mirada internacional no estuviera atenta.

Así, en los últimos tres años fue acentuándose la feroz ofensiva militar y paramilitar en contra del EZLN; la represión contra las bases de apoyo zapatistas,

¹⁹ Castells Manuel. "La era de la información". Economía, Política y sociedad. Volumen II. El poder de la identidad. México. Editorial SXXI. 2000. Pág. 101

²⁰ Gonzalo, Morelis. "Ciberpolítica en acción o cómo los venezolanos nos apropiamos socialmente de la red" Revista Textos de la CiberSociedad. N° 3. 2004. Temática Variada. Disponible en <http://www.cibersociedad.net>

²¹ Castells Manuel. "La era de la información". Op Cit. 2000. Pág. 102

tanto en Los Altos, como en la selva y las cañadas de Chiapas. La imposibilidad de respuestas frente a esta situación derivó en el silencio de la organización que supo hacer de la comunicación su principal arma política.

En definitiva podemos establecer que el movimiento zapatista ha sabido utilizar mejor que ningún otro las herramientas otorgadas por los avances tecnológicos. Esto, sirvió para conseguir algunas reivindicaciones pero no logró modificar lo sustancial. La determinación de que la acción política pase principalmente en la esfera discursiva y/o simbólica tiene límites y acarrea importantes peligros. La lucha por la constitución de un poder alterno implicó relegar la pelea por el poder establecido, de modo que este pasó a ser detentado por otros. Los cuales, esperaron el momento propicio para arremeter con crudeza, dejando únicamente lugar a la resistencia.

Pese a las limitaciones, que la llama continúe encendida en un contexto internacional en el que las luchas y organizaciones se apagan fácilmente, es un hábito de esperanza. Sin embargo, es necesario establecer que uno de los errores de la organización fue no poder adaptar las estrategias a los cambiantes contextos imperantes.

Los seres humanos no somos mercancías

El 30 de noviembre de 1999 entre 50 y 100 mil personas se movilaron por varios días en las calles de Seattle contra la Organización Mundial de Comercio hasta hacer fracasar la llamada Ronda del Milenio. De ese modo, marcó el inicio del movimiento antiglobal.

Al "día de la acción global" asistieron personas de 144 países convocadas por un heterogéneo frente de organizaciones sociales de todo tipo: sindicales, ecologistas, estudiantiles, feministas, pacifistas, de derechos humanos, religiosos; tanto de Estados Unidos como de los demás países desarrollados y del Tercer Mundo.

Alrededor de 1.400 organizaciones participaron en las acciones de Seattle. Como establece Noemí Klein "en el fondo ni siquiera se trata de un movimiento son miles de movimientos que mantienen entre sí intrincadas conexiones, muy parecidas a los enlaces que conectan sus páginas Web en Internet. Y aunque esta red es extremadamente ambiciosa en cuanto a alcance y amplitud, sus objetivos lo son todo menos hegemónico. Se enfrenta de manera implacable a las personas e instituciones más poderosas de nuestro tiempo, pero no pretende alcanzar el poder como un fin en sí mismo, sino distribuirlo de la manera más amplia y equitativa posible"²²

La coordinación internacional hubiese sido imposible sin una herramienta como Internet. La convocatoria logró un alcance mundial, estableciendo un tipo de

²² Klein Noemí. Op Cit. Pág. 535

organización descentralizada, que pese a las particularidades de cada organización o movimiento encontró un nexo común en la lucha por subvertir las consecuencias de la globalización neoliberal.

Así, un mar heterogéneo de gente invadió las calles manifestando la oposición al modelo y denunciando sus consecuencias. La policía trató de callar la protesta mediante una cruenta represión, lo que dio como resultado una batalla campal inédita en EEUU desde la década de los 60' con las movilizaciones contra la guerra de Vietnam.

La Batalla de Seattle provocó una modificación en la manera de concebir la globalización. Hasta el momento, la globalización era analizada exclusivamente en su dimensión económica y comercial; de un modo aséptico afín a las empresas multinacionales y los grandes grupos financieros. Desde entonces, comenzaron a establecerse los efectos negativos del fenómeno en los derechos laborales, el medioambiente, la pobreza y la distribución de la riqueza; desde la perspectiva de aquellos que las padecen.

El hecho de que por primera vez organizaciones tan disímiles como las sindicales y ambientales lograron unirse en una acción conjunta, abrió un proceso mundial de alianzas entre organizaciones heterogéneas que finalmente tuvo una de sus máximas manifestaciones en el Foro Social Mundial de Puerto Alegre en 2001. Es decir, dio nacimiento, como determina Castells, a "una forma de organización interconectada y descentralizada, construida en torno a redes nacionales e internacionales de actividad descentralizada. Estas redes hacen algo más que organizar la actividad y compartir información. Son los productores y distribuidores reales de códigos culturales. No sólo en la red sino en múltiples formas de intercambio e interacción"²³

Seattle fue la instancia de encuentro de distintas organizaciones y movimientos que combatiendo la fragmentación constituyeron un único movimiento donde todos quedaron incluidos, el movimiento anti-globalización. Y tomaron como herramienta trascendental la comunicación, por ello no fue casual el nacimiento de la red global de contrainformación denominada Indymedia, cuyos principios son el conocimiento libre y la interacción informativa de las noticias y la opinión.

El movimiento antiglobalización es rico en heterogeneidad, contiene en su seno experiencias y objetivos tan diferentes que imposibilitó hasta el momento lograr una síntesis constructiva a partir de las múltiples experiencias. La deslegitimación del modelo fue importante pero no suficiente, es menester elaborar alternativas que no aún no pudieron realizarse al ubicarse por fuera de la lucha por el poder.

El fracaso de las movilizaciones mundiales para evitar la guerra de Irak significó un fuerte revés, marcando los límites de la capacidad de impugnar el modelo neoliberal. Del mismo modo, el atentado a las Torres Gemelas en el 2001 con sus

²³ Castells Manuel. "La era de la información". Op Cit. Pág. 401

consecuencias: la criminalización de la protesta, la idea de terrorismo, la tecnología usada para la vigilancia, la guerra y la destrucción; provocaron una disminución importante de la fuerza del movimiento.

En la actualidad, los organismos internacionales al reunirse establecen una "zona de exclusión" donde los manifestantes no pueden acceder, o bien trasladan las reuniones a distantes latitudes. Es decir, encuentran estrategias al mismo tiempo que la capacidad de movilización del movimiento demuestra no ser suficiente.

El foro social mundial se ha convertido en la instancia de encuentro de las organizaciones miembros del movimiento. Este año, en su octava edición en Belém, Emir Sader²⁴ estableció que "es hora de que veamos cómo hacer que el lema *Otro mundo es posible* sea llevado a la práctica. No basta con intercambiar experiencias entre militantes de todos los continentes". Dicho opinión, puede utilizarse como la síntesis de la crisis que atraviesa el movimiento.

En definitiva, podemos determinar que tanto la experiencia realizada por el zapatismo en la selva mexicana como del movimiento antiglobalización en las calles marcaron un importante antecedente. A través del cual, la comunicación aparece como una importante herramienta que, sin embargo, no puede reemplazar las acciones concretas. Las cuales, están condicionadas por el poder imperante, al que no basta condenar sin establecer una estrategia concreta, una alternativa con claras líneas de acción.

²⁴ Ensayista brasileño de fuerte prédica en el foro social mundial

Capítulo II

Argentina nueva sede de la industria del call center

En Argentina los call centers desembarcaron a fines del 2001, atraídos por la devaluación de la moneda y la flexibilidad laboral. Sin embargo, el modo de producción y las condiciones laborales imperantes son un claro producto del neoliberalismo de los noventa.

Realizaremos un breve recorrido histórico para conocer los procesos que sentaron las bases para la instalación de la industria del call center en la Argentina.

II. 1- La década del 90'

Los principios fundamentales del neoliberalismo fueron las privatizaciones de las empresas estatales para reducir gastos y eliminar la corrupción; la desregulación y apertura de los mercados; la flexibilización laboral y disminución del poder de los sindicatos; y la reducción del Estado.

La privatización de las empresas estatales fue precedida por una fuerte campaña mediática que logró el consenso social por la escasa rentabilidad económica e ineficiencia de los servicios. Pero el pase a manos privadas no mejoró la calidad ni tampoco disminuyó el gasto del Estado, ya que a la mayoría pasaron a estar subsidiadas. Mientras que, representó la ausencia estatal en el manejo de sectores fundamentales de la economía como los correos, teléfonos, electricidad, gas, agua, petróleo y de aviación.

El proceso de privatización fue poco transparente, rodeado de rumores de corrupción. La burocracia sindical jugó un papel sumamente negativo al convalidarlas, sea por acción directa u omisión provocando un fuerte retroceso en las condiciones de trabajo, derechos laborales y la eliminación de muchas fuentes de empleo.

La desregulación del mercado determinaba que la misma dinámica del mercado actuaría como ente regulador sin necesidad de la participación del estado. Esto, permitió en el sector financiero que los inversores internacionales y en particular los capitales golondrina encontraran grandes oportunidades para negocios de corto plazo a altos intereses. La presencia de estos capitales especulativos reforzó la burbuja financiera. Ya que, no se puso ningún control o limitación a la fuga de capitales por parte de empresarios argentinos y la repatriación de ganancias por parte de grupos multinacionales. Dado que el "mercado absoluto" exigía una libertad total, sin restricciones financieras, laborales, tecnológicas o administrativas.

La flexibilidad Laboral justificada en la creación de fuentes de trabajo se aplicó bajo decretos y leyes que eliminaron los supuestos obstáculos de la legislación laboral. El primer paso fue la ley Nacional de Empleo que introdujo "contratos flexibles" por tiempo determinado, algunos de ellos con reducción de cargas de seguridad social. Un segundo paso fue modificar el régimen de accidentes de trabajo, reduciendo los costos de los empresarios. Y un tercer paso fue modificar la tradicional Ley de Contrato de Trabajo, introduciendo un periodo de prueba, nuevos contratos "flexibles" y un régimen diferencial para las PYMES

Así, la flexibilización implicó la pérdida de importantes derechos de los trabajadores, se redujeron beneficios y empeoraron las condiciones de los empleos existentes y los futuros. Ante esta situación los tradicionales instrumentos de organización, los sindicatos, convalidaron y aceptaron las reformas/ derrotas. Lo cual, implicaría el descreimiento generalizado no sólo hacia las organizaciones sino también respecto a la tarea sindical.

El mundo del trabajo contemporáneo presenta un escenario mundializado pero también fragmentado. Por un lado, se encuentra el mercado a escala global, los flujos financieros y capitales moviéndose sin restricciones por cualquier latitud. Pero por otro, presenciamos la fragmentación del colectivo de los trabajadores y el debilitamiento de sus organizaciones. Mientras más libertad se otorgaba a los capitales, cercenaban la libertad de los trabajadores.

Todos los cambios que enumeramos marcaron una drástica reducción de la participación del Estado como veedor de los intereses de la población y la subordinación al poder creciente de los grandes capitales extranjeros y sus organismos de control. El nuevo rol del Estado alejado de los intereses de la población, destruyendo conquistas históricas del movimiento obrero, además de las modificaciones establecidas provocó un alejamiento de la población de la esfera política. Similar situación acontece con los sindicatos, ambos ya no se prefiguran como una opción válida conductora del cambio sino que pasan a asociarse con la corrupción y el descrédito.

Aunque es menester establecer que dicho proceso de despolitización social finalizó en los 90' un camino trazado a partir de la dictadura militar. La dictadura con la persecución de la actividad política y las desapariciones forzadas de personas imposibilitó la participación en la esfera política diluyendo la efervescencia social imperante, además de cercenar al tejido social con las ausencias de los desaparecidos. Así, los años noventa finalizaron la operación, deslegitimando la actividad política, que pasó a estar relacionada con los procesos de corrupción acaecidos y marcó la derrota de los objetivos esbozados por la generación precedente.

Por todo ello, es importante considerar el contexto donde se formaran los actuales trabajadores de call centers. Un momento donde las alternativas de modificaciones colectivas no parecen posibles, con un imaginario social impregnado de individualismo y que establece la participación sólo a través del consumo, esfera

donde aún es posible algún tipo de elección. Un contexto de desesperanza generalizada.

Nacer en los '90 significó despertar en un mundo donde las luchas ya fueron dadas, y evidenciar que terminaron en derrotas. De este modo, crecieron prefigurándose que el único horizonte posible es el presente inmediato e indeterminado.

Los trabajadores en sus luchas, conflictos van constituyendo un acerbo de experiencias que es compartido más allá de los límites del lugar específico donde se desarrolla. Son capítulos de una misma historia. Pero ¿Qué ocurre cuando el pasado no se recuerda, ni se planifica un futuro? ¿Dónde se establece el fin de la historia?

Además de los factores económicos y políticos de la época, el factor ideológico tuvo un importante papel. La mayoría de las producciones intelectuales y los medios de comunicación masivos establecían que era el fin de la historia - concebida esta como motor de desarrollo- de las ideologías, mientras que determinaban el imperio del individualismo y del liberalismo como única opción posible.

Todas estas variables: la social, política y económica; darán como resultado la crisis del 2001. Crisis financiera, desempleo e índices de pobreza record, cierres de fuentes de empleo, devaluación de la moneda y descrédito de las instituciones tradicionales. Pese a ello, este fue el año en que los call centers desembarcaron en nuestras costas. La devaluación y la flexibilización laboral fueron factores fundamentales.

II. 2- Post 2001

Para la industria del call center el país pos devaluación poseía dos grandes ventajas, el bajo costo en los insumos principales: energía eléctrica, telecomunicaciones (las empresas recibían tarifas preferenciales de las telefónicas) y, especialmente, el valor de la mano de obra, que representa un 70% de los costos totales.

En nuestro país los salarios eran considerablemente menores a los abonados en México, Costa Rica y Chile; y contaba además con una población altamente calificada. El bajo costo de los salarios y la alta formación otorgaban las condiciones para que los trabajadores de call center Argentinos pudieran competir con los principales centros de atención, como la India y Marruecos.

El gobierno tenía como objetivo principal disminuir los indicadores de desempleo, y la actividad de call center representaba la creación de miles de empleos. Por ello, desde la secretaria de industria se fomentaba la instalación de inversiones extranjeras estableciendo que en materia de legislación laboral argentina posee "unos marcos jurídicos flexibles y consistentes con las exigencias particulares de esta actividad". Y que la flexibilización laboral posibilita "el periodo de prueba de

tres meses, que se puede extender a seis por convenio colectivo, y que durante este periodo el empleado puede ser despedido sin indemnización alguna”²⁵.

La promoción gubernamental además se realizaba por medio de reducciones de impuestos a las empresas de la actividad. Las empresas estaban exentas por diez años de abonar Ingresos Brutos, Impuestos a los Sellos e Impuestos Inmobiliarios.

Pero además de estos factores de ventajas competitivas, existía un importante determinante subjetivo. Los altos índices de desempleo actuaron como un factor de disciplinamiento para que los trabajadores acepten las condiciones ofrecidas por la empresas.

En la actualidad, la actividad representa el índice de mayor crecimiento dentro de la economía nacional, empleando a cincuenta mil personas. Y según estimaciones de la cámara de empresas del sector duplicaría la cifra para finales de este año. Las principales empresas operadoras, que concentran el 80 por ciento del negocio nacional, son: Atento, Teletech, Action Line, Teleperformance, Apex América, EDS y Telecom.

II. 3- ¿Qué es un call center?

El mundo del call center tiene una impoluta imagen pública creada por el marketing empresarial que invade la ciudad y las notas periodísticas que anuncian la cantidad de personal que emplean. Y también poseen un costado menos conocido, relativo a su novedoso modo de producción que utiliza hasta las competencias emocionales del trabajador para acrecentar sus ganancias, un ritmo de trabajo extenuante que provoca patologías y un vacío legal y sindical. Analizaremos todas sus aristas para tener una imagen integral acerca de la industria del call center.

Un call center es un centro de servicios que tiene la capacidad de realizar gran cantidad de gestiones utilizando redes telefónicas o telemáticas. Las principales funciones son la recepción (inbound) y la realización de llamadas (outbound), dentro de lo cual existen un abanico interminable de tareas.

En la actualidad la mayoría de las actividades económicas cuentan con un centro de atención al cliente, ya sea para la recepción de reclamos, brindar información, asistencia técnica, investigación de mercado, retención de clientes, ventas, entre otras funciones. Desde el teléfono las empresas encontraron un mecanismo de gestión económico y eficaz; aunque también son cada vez más frecuente la utilización del e-mail y el Chat.

²⁵ Informe de la Agencia de Desarrollo de Inversiones de la Secretaría de Industria, Comercio y PyME, del Ministerio de Economía.”¿Por qué invertir en Call Centers en la Argentina?”. Disponible en: www.inversiones.gov.ar/documentos/call_center.pdf.

La eficacia no sólo puede medirse a través de los índices de satisfacción de los clientes, además otorga la posibilidad de invisibilizar ciertos aspectos negativos de la empresa. A través de la gestión telefónica es factible esconder el descontento de los usuarios, dado que las compañías pasan a estar representadas por las voces de los trabajadores de call center que reciben los reclamos.

La rentabilidad económica esta relacionada con la poca inversión necesaria para el desarrollo de la actividad. Por un lado, la infraestructura poco costosa, ya que en un reducido espacio físico pueden emplazarse varios pequeños escritorios, denominados box, desde los cuales pueden realizarse múltiples tareas. Además los mobiliarios y recursos tecnológicos implican una mínima inversión. Y el costo de la mano de obra que representa un 70% de los gastos, puede reducirse considerablemente por la tercerización y la deslocalización de la producción.

A partir de lo cual podemos establecer que existen dos tipos de centros de atención los in house y los off Shore. Los in house son aquellos que brindan servicio a empresas dentro del país; algunos pertenecen a grandes compañías que optan por asumir directamente la gestión de sus servicios de atención a clientes y otros son tercerizados a empresas especializadas en el suministro de dicho servicio. Los off Shore brindan asistencia a clientes por fuera de las fronteras nacionales y son tercerizados en su mayoría. Nuestra investigación esta centrada en estos últimos.

II. 4- Marketing Call center

La industria del call center, como ninguna otra actividad, invierte importantes recursos económicos en la constitución de una imagen pública para el reclutamiento del personal. No vende un producto sino genera un imaginario alrededor de la actividad. El fundamento principal no es cubrir un puesto en particular; sino la necesidad constante de incorporación de personal debido al alto índice de rotación.

El marketing crea una imagen del call center como la ocupación ideal, sin conflictos. La publicidad subraya dos tipos de características, unas referidas a lo estrictamente laboral y otras disímiles a ese ámbito. Por un lado, establece que el puesto cuenta con estabilidad laboral, en relación de dependencia, con posibilidades de crecimiento dentro de la empresa y una jornada de medio tiempo. Y por otra parte, determina que es la posibilidad de hacer amigos, divertirse y que permite seguir estudiando; lo que genera la idea más cercana a un actividad recreativa que a un trabajo.

La disociación entre lo laboral y lo recreativo que establece la publicidad no es casual. La misma, tiende a invisibilizar la categoría de trabajador de los operadores, se presenta no como un trabajo sino como un lugar donde "hacer amigos y divertirse". Establece de modo implícito que es una ocupación temporal mientras se finalizan los estudios. Lo cual, es altamente redituable dado a que si los operadores no se consideran como trabajadores e introyectan la sensación de transitoriedad, esto imposibilita el reclamo acerca de las condiciones y derechos laborales.

La constante campaña publicitaria surge de la necesidad de incorporación debido a la alta rotación de los trabajadores, dadas las características de la actividad que analizaremos en detalle en las próximas líneas. Pero además existe otro tipo de campaña que no es de conocimiento público, el lobby de las empresas con el Estado.

Las empresas de call center tienen una importante incidencia en el descenso de los índices de desempleo, dada la masiva contratación de personal. A partir de lo cual, el sector consigue exenciones impositivas de distintas provincias; como Buenos Aires, Córdoba, Tucumán, Chaco, entre otras. Para conseguir un trato preferencial de parte del Estado en el año 2006, las empresas más importantes del sector formaron la cámara de call center.

Más allá de las campañas dirigidas a la opinión pública o a los entes gubernamentales, existe todo un mundo no del todo conocido. Nos enfocaremos en los call centers tercerizados que constituyen nuestro objeto de estudio.

II. 5- Organización del trabajo

En los call centers tercerizados el trabajo está organizado en campañas. Las campañas representan a las distintas empresas que contrataron el servicio del centro de contacto. A su vez, estas se dividen en sectores según la tarea a desempeñar (venta, asesoramiento, reclamos, asistencia remota, fidelización, back office, encuestas, etc.)

La estructura de mandos está organizada en forma de células. Los sectores de atención están divididos en grupos de trabajo. Los grupos están compuestos por aproximadamente veinte operadores que son coordinados por un supervisor. A su vez, un grupo de supervisores, por lo general cuatro, están a cargo de un Team Líder. Y el grupo de Team Líder' s bajo la supervisión de un gerente.

Las células de trabajo no tienden a fomentar el trabajo en equipo sino más bien todo lo contrario por los mecanismos de incentivos económicos generados por la empresa. Los premios pueden conseguirse únicamente si el total del conjunto logra los parámetros establecidos generando la competencia entre los trabajadores. Por ejemplo, los supervisores al exponer los tiempos de llamadas de todos los agentes, indirectamente señalan a aquellos que no lo hicieron provocando que todos pierdan los bonos.

También hay incentivos al rendimiento personal que tiene implicancias similares. Los trabajadores compiten con los compañeros de grupo para conseguir una remuneración económica que puede llegar a significar un 40% del sueldo. Y además demarca que el desempeño de los operadores es medido por la consecución de objetivos relativos a la calidad y productividad. Estos objetivos tienen entonces un carácter dual y contradictorio.

La dicotomía entre calidad y productividad, nace del hecho de que las empresas que contratan el servicio valorizan la calidad, ya que son representadas por los operadores. Mientras que las empresas tercerizadoras están enfocadas exclusivamente a la productividad debido a que se le abona por llamada atendida; es decir que cuanto menos tiempo dure una gestión telefónica, más llamadas podrán atenderse y así mayor será la ganancia.

La calidad es medida por criterios que van del seguimiento de procedimientos a parámetros de índole subjetivo. Así, es penalizado el no cumplimiento del saludo reglamentario, el mal manejo del sistema, como el grado de empatía, y la opinión del cliente que muchas veces no distingue entre gestión de llamada e inconvenientes del servicio que ha contratado. Por ello, pese a seguir cada uno de los lineamientos de la compañía, el operador nunca sabrá que criterios fueron utilizados y por ende también desconocerá si se le adjudicará el premio.

La productividad esta relacionada con las métricas de cada operador. Las métricas son los tiempos que el sistema registra tanto en la gestión de las llamadas, los descansos, como en el utilizado para ir al baño. Esto genera que el trabajador vaya incorporando el reloj del sistema al desempeño de sus tareas así como a su propio cuerpo pero las contingencias de las comunicaciones no siempre pueden controlarse.

Así, los parámetros de calidad y productividad se presentan como contradicciones irreconciliables que los operadores trataran de conjugar para lograr los bonos. Esto, nos otorga algunos indicios acerca del modo de producción

II. 6- Modo de producción

El modo de producción en los call center está basado en la racionalización de las tareas de los operadores para combatir el desperdicio de tiempo, y aumentar el ritmo de trabajo. Por ello, cada palabra o acción desarrollada en la gestión telefónica esta diseñada de antemano. Durante toda la jornada el trabajador debe repetir el guión que aparece en los sistemas informáticos; es decir estará condenado a una tarea monótona y desprovista de sentido.

La intensificación del ritmo de trabajo a partir de las tareas repetitivas y cronometradas son puntos de contacto con el modo de producción fordista - taylorista. Sin embargo, la tarea de call center esta mayormente relacionada con el patrón de acumulación flexible que conserva algunas características del anterior modelo y también presenta algunas rupturas.

El call center busca atender las exigencias individuales de los clientes. Los operadores además de realizar la gestión requerida están obligados a memorizar el nombre o apellido del cliente para darle un carácter personalizada a la atención.

El trabajo esta organizado en células o equipos de trabajo para generar la idea de un "compromiso participativo" a fin de cumplir los objetivos planteados por la empresa. Lo cual, no atenúa en absoluto el carácter individual y alienado de la actividad cotidiana.

La flexibilidad del proceso de atención posibilita que los operadores en una misma llamada atiendan la demanda del cliente operando distintos sistemas y realizando múltiples funciones. Para cada gestión deben manipular varios sistemas informáticos, atender la consulta específica y ofrecer los nuevos productos de la empresa.

El principio que rige la tarea es el just in time, el mejor aprovechamiento posible del tiempo. El tiempo de llamada es determinado de manera unilateral por la compañía, al trabajador la única posibilidad que se le presenta es tratar de cumplirlos.

Sin embargo, las empresas generan una ilusoria estructura horizontal mediante la existencia de círculos de calidad o training, donde los trabajadores pueden discutir acerca del trabajo y su desempeño para mejorar la productividad. Este mecanismo representa un instrumento para apropiarse del conocimiento de los operadores pero además es un mecanismo para hacerlos sentir parte de la empresa.

Y por ultimo, pese a que no haya una acabada investigación al respecto, nos interesa establecer un componente trascendental y distintivo del modo de producción inmaterial en los call center: la utilización de la subjetividad y las emociones como medios de acrecentar la rentabilidad. Por un lado, a los clientes les posibilitan canalizar el enojo acerca del servicio en el operador que atiende la llamada. La empresa desaparece en lo incorpóreo de la comunicación telefónica, el responsable pasa a ser el agente telefónico, así la imagen de la empresa intenta resguardarse, y conservar el cliente. Y por otro lado, los operadores están obligados a poner en juego características personales para lograr empatía con el cliente y mantener un trato cordial pese a los insultos y maltratos de ellos. Con lo cual, la compañía obtendrá beneficios por las competencias emocionales de los agentes.

El modo de producción en los call center está basado en un estricto control del tiempo y las tareas/palabras para lograr una intensificación del ritmo de trabajo que aumenta la rentabilidad de las empresas. Las cuales, a través de los círculos de calidad y la imagen de "equipo de trabajo" toma posesión del conocimiento de los trabajadores. Y en un mismo sentido, en cada llamada utiliza las emociones de clientes y operadores.

II. 7- Composición de la clase trabajadora

La fuerza de trabajo esta compuesta en su mayoría por jóvenes, con predominancia del personal femenino. El nivel educativo general es universitario garantizando las competencias lingüísticas e informáticas necesarias para el desempeño de la tarea.

Lo cual, también deja en evidencia las pocas opciones que brinda el mercado laboral.

Un 70% de los trabajadores son jóvenes de entre 18 y 24 años. Las empresas los prefieren porque poseen el manejo informático necesario y tienen pocas expectativas laborales al ser esta su puerta de entrada al mundo del trabajo. Además, pueden adaptarse fácilmente lo que sumado al alto nivel de parametrización de la tarea posibilita que con una capacitación mínima estén listos para atender su primera llamada.

Los jóvenes eligen el trabajo por ser uno de los pocos que no requiere experiencia, por ello en muchos casos significa el primer empleo. La jornada de medio tiempo posibilita continuar los estudios. Y la oferta constante del sector dentro de un mercado laboral de difícil ingreso se constituye, muchas veces, en la única opción.

Un Informe de la OIT sobre juventud y trabajo decente, basado en los datos oficiales del Ministerio de trabajo y el INDEC establece que "Los jóvenes constituyen un grupo poblacional con serios problemas de inserción en el mercado laboral"²⁶. La tasa de desempleo juvenil es 2.5 veces mayor a la del total de la población y supera 3.5 veces la de los adultos de 25 a 59 años. De modo que, uno de cada cuatro jóvenes no tiene trabajo y al resto no le va mucho mejor: "la mayoría salta de un empleo a otro y son pocos los que conocen la protección legal y la seguridad social". Apenas tres de cada diez tienen trabajo en blanco y, por lo tanto, acceden a los derechos que la formalidad reconoce. Pero dado el marco general, su inserción laboral es mucho más inestable.

También entre los trabajadores hay personas que ya han pasado el límite de edad requerido por otras actividades y que encuentran en el call center una manera de reingresar al mercado laboral. Si bien, no se adaptan tan fácilmente a las tareas suelen permanecer más tiempo dentro de la industria. Y allí, aparece un importante problema para el sector empresario, la rotación del personal.

II. 8- Rotación de personal, estar de paso

La rotación del personal es una de las características del sector. En un primer momento, no significó un problema para las empresas por la cantidad de recursos humanos disponibles, pero con el correr del tiempo las empresas comienzan a considerarlo un factor perjudicial para el crecimiento del sector.

Los empresarios definen a los altos índices de rotación como un gran inconveniente. Dentro de una publicación destinada al sector Management determinan que "sólo en la Ciudad de Buenos Aires, rotan entre 200 y 300 personas por semana, las que en

²⁶ Georgina Elustondo. "El trabajo precario afecta más a los jóvenes de las ciudades". Clarín. Buenos. 03/12/07. El país.

la mayoría de los casos no regresan a trabajar en esta industria"²⁷. Las causas que reconocen son que "un 30% del total de empleados padece síndrome crónico de estrés, que los nódulos en las cuerdas vocales es una de las enfermedades más comunes en la industria, que hay mucha impersonalidad, problemas de falta de comunicación entre los operadores, falta de una conciencia de equipo satisfactoria y de sentido de pertenencia".

El tiempo de vida útil de los trabajadores en promedio es de seis meses por el ritmo y las condiciones de trabajo. Luego de una experiencia insatisfactoria, en su mayoría buscan desempeñar otras tareas, pero en caso de no lograrlo la misma oferta que motivó su ingreso ocasiona que cambien de empresa con frecuencia.

La rotación tiene determinantes subjetivos y materiales. Por un lado, opera un factor subjetivo y generacional; la mayoría son jóvenes que están acostumbrados a la inestabilidad laboral y los cambios de trabajo constantes propios del mercado laboral actual. Además, no consideran un valor la permanencia en un mismo empleo porque no están identificados ni encuentran una realización personal o profesional en la tarea que desarrollan cotidianamente.

Y por otro, la tarea de call center representa un desgaste en el cuerpo y mente. Los operadores experimentan enfermedades tanto físicas como psíquicas, que les impiden permanecer mucho tiempo realizando la misma actividad. Por ello deciden dejar el trabajo. Debido a la variedad de patologías nos abocaremos en profundidad en las siguientes líneas.

II. 9- El trabajo cotidiano y sus patologías

Al ingresar al trabajo el cuerpo del operador queda sujeto al sistema informático, dejará en la puerta de entrada el dominio del tiempo propio, lugar, personalidad y hasta sus necesidades. Esta situación constituye un importante riesgo laboral²⁸ que sumado a las malas condiciones laborales da como resultado un cóctel explosivo para la salud.

La posición de trabajo del operador, el box, no es fijo. Lo cual, implica que cada día al inicio de su jornada laboral tendrá que emprender una búsqueda contra reloj por una posición, ya que el salario es abonado a razón del tiempo que este conectado al sistema informático. Esto genera una situación de stress desde el comienzo.

Una vez en el box conectado al sistema informático empieza a recibir tantas llamadas como este demande. La conexión entre el cuerpo y la maquina es una vincha telefónica, headset. Un oído recibe las voces irritadas o casi imperceptibles de los clientes y el otro capta las cientos de voces de los operadores realizando similares gestiones. A esto se suma el deterioro de los headset que no descansan

²⁷ "Los call center' s argentinos buscan mejorar las condiciones de empleo y bajar la rotación". Mundo Contact. 30/12/07. Sección: Noticias en línea. Disponible en: <http://www.mundocontact.com/enlinea-detalle.php?recordID=661>

²⁸ Entendido como la posibilidad de que un trabajador sufra un daño derivado de su trabajo.

dado que el call center esta en funcionamiento los 365 días del año durante las 24 horas; lentamente van provocando una disminución en la audición de los operadores.

Una llamada tras otra sin pausa, en un entorno viciado por el sonar de teléfonos y los ecos de las voces de los compañeros provoca la necesidad de forzar la voz sin gritar para no dejar de ser cordial. El hablar sin parar resiente las cuerdas vocales, lo que empeora por el estado defectuoso de los micrófonos, ocasionando nódulos en la garganta y anginas periódicas.

La gestión de las llamadas está basada en la información y herramientas que poseen distintos sistemas informáticos. Por lo cual, para atender cada consulta debe mantener la vista en la pantalla de la computadora causando una disminución de la vista e irritación ocular. Los efectos se ven acrecentados por el mal estado de las herramientas, y la mala iluminación del lugar de trabajo.

Para cada gestión es necesario utilizar distintos sistemas simultáneamente, cada uno de los cuales comportan gran cantidad de información. Dentro del gran cúmulo de datos debe buscar los elementos requeridos obligando al manejo constante del Mouse. La manipulación constante del Mouse, que muchas veces esta en mal estado, en una postura forzada por la altura incorrecta del escritorio puede provocar tendinitis.

Durante toda la jornada laboral, el operador esta sentado en una mala posición por el mal estado de las sillas. Las sillas carecen del ajuste de altura necesaria para apoyar los pies y poder descargar una parte del peso del cuerpo en el piso. Los respaldos tienen la curvatura inferior a la columna y están desvencijados imposibilitando reposar la espalda obligando a un esfuerzo para mantener una postura que posibilite el desarrollo de las tareas. Todo lo antedicho, puede provocar rectificación de columna, problemas cervicales y lumbares.

Las necesidades fisiológicas de los operadores dejan de depender del propio cuerpo para adecuarse al ritmo de trabajo que está regulado por la cantidad de llamadas entrantes. De modo que en caso de haber muchas llamadas los operadores deberán controlar sus esfínteres o el apetito a las necesidades del servicio. Allí opera un doble mecanismo, una autorregulación en pos de conseguir el preciado bono de productividad y la negación de los permisos de los supervisores para dejar la línea por unos minutos. El pedir permiso para ir al baño provoca un sentimiento de humillación. Y no poder evacuar sus necesidades puede ocasionar infección urinaria y problemas renales.

En cada atención telefónica el operador debe realizar al mismo tiempo variadas tareas. Por un lado, debe interpretar las necesidades del cliente creando empatía, brindar el servicio requerido para lo cual debe manejar varios sistemas simultáneamente, dejando registradas las demandas y las gestiones realizadas. Además, tiene que cumplir todos los parámetros de la compañía midiendo los segundos para no traspasar los límites de tiempo determinados para ganar los bonos. La polivalencia cotidiana motiva que padezcan problemas de atención.

Las empresas que tercerizan el servicio en nuestro país no quieren que sus clientes conozcan la procedencia de los operadores. Por lo cual, las tercerizadoras otorgan una identidad y locación falsa a los agentes. Estos en caso de que el cliente consulte deben indicar que se encuentran en el país de procedencia de la empresa, falsear su nombre y hasta su acento, generando una despersonalización del operador que afecta su autoestima.

El call center convierte a los operadores en la cara incorpórea de las empresas. Por ello, los usuarios expresan el malestar por los inconvenientes del servicio a los agentes, quienes muchas veces no pueden otorgar una respuesta satisfactoria. A partir de lo cual, reciben reclamos, insultos y maltratos a los cuales no pueden contestar, deben soportarlos callados sin interrumpirlos. Del un mismo modo, muchas veces los supervisores ejercen presión y maltrato a los agentes que no se adecuan a los tiempos o parámetros de la compañía. Así, la sensación de maltrato constante genera una situación de estrés que puede traducirse en problemas gástricos, cambios de ánimo, retraimiento, depresión, insomnio, y ataques de pánico. Muchas de las patologías descritas pueden englobarse en el síndrome del burn out, que podemos definir sucintamente como estrés laboral crónico. Lo cual, provoca el aumento de ausentismo, renuncia, rotación y deterioro del servicio ofrecido

Actualmente no existe legislación laboral que regule la tarea por ende no hay reconocimiento de estas patologías como enfermedades profesionales. Tampoco figuran en los convenios colectivos y menos aún en los contratos. En los párrafos que siguen nos adentraremos en la dimensión legal y contractual del call center.

II. 10- Marco legal

En materia de legislación laboral que regule la actividad hay un gran vacío pernicioso a las condiciones laborales de los trabajadores. Los argumentos principales que se esgrimen al respecto, son la novedad que implica la tarea y la intención de no perjudicar el crecimiento del sector que genera miles de empleos.

Entre los índices de generación de empleo y el negocio millonario de las empresas, están los cuerpos de los trabajadores que expresan su malestar a través de patologías. Estas no son reconocidas, o lo son muy difícilmente, por las compañías

En 2005 el diputado Miguel Bonasso presentó el proyecto de ley del teleoperador. El texto propuesto establece una jornada laboral de seis horas y exámenes médicos periódicos que incluirían audiometrías, exámenes de la vista, estudios neuropsiquiátrico, psicológicos, electroencefalograma y radiografía de columna, entre otros. También propone que las secuelas físicas o mentales de la actividad se consideren como enfermedades profesionales.

Al presentarlo Bonasso señaló que el avance tecnológico en el sector fue utilizado para "flexibilizar y agilizar a los trabajadores en tareas que ya de por sí eran insalubres", pero que ha llegado el momento de que "la persona que se desempeña

como teleoperador debe dejar de ser considerada como un simple anexo de la computadora"²⁹. Sin embargo, hasta la fecha no ha sido tratado en el recinto legislativo.

La mayor parte de los trabajadores de call center tercerizados, están encuadrados en el convenio colectivo de trabajo colectivo 130/75 de comercio. El mismo data del año 1975, por ende no contiene ninguna categoría específica acerca de la tarea de call center. El convenio abarca una gran cantidad de ocupaciones, estableciéndose como una normativa amplia y ambigua que explica la existencia de diferencias en la extensión de la jornada de trabajo, como así también, las diferencias salariales. Por ello, las empresas reguladas por el convenio colectivo del sindicato de comercio, gozan del amplio margen de flexibilidad.

Así, en definitiva los contratos individuales terminan rigiendo las normas de trabajo. De modo, que las reglas son escritas por la empresa. Por ejemplo, esta determina el sueldo, la jornada laboral, la variabilidad de lugar y horario, los descansos, los mecanismos de control, las sanciones y los mecanismos para el otorgamiento de licencias.

Incluso en ocasiones las condiciones contractuales exceden la jornada laboral pasando a invadir la vida privada de los operadores. Por ejemplo, el contrato de F.S.T. S.A. , una de las razones sociales de Teleperformance, reza que el empleado "se obliga a poner en conocimiento de la empresa su disponibilidad horaria, a los fines de que esta pueda en forma semanal organizar la prestación de los servicios", teniendo que informar a la empresa sobre cualquier cambio que "afecte a su disponibilidad". Es decir, que exige a los empleados un margen amplio de tiempo para poder ajustarse a las exigencias planteadas por la organización de los turnos de trabajo y otorga flexibilidad para ajustar la jornada laboral de los trabajadores las "necesidades del servicio".

Los horarios y la duración de la jornada laboral son variables ajustados unívocamente por la empresa. Algo similar acontece con los descansos que serán otorgados de acuerdo a las necesidades de servicio. Asimismo, el sueldo variará por las horas que registre el sistema y los bonos reglamentado por el empleador. Del mismo modo, que los mecanismos de control y las sanciones.

Más allá de lo indeterminado legalmente, existe una contradicción en la relación contractual y la estabilidad laboral establecida en los contratos y la realidad que viven los operadores.

La relación contractual es de relación de dependencia. Lo cual, esta desdibujado por el hecho que en la compañía coexisten empleados que realizan iguales tareas, en un mismo espacio físico, compartiendo las herramientas y sistemas de trabajo, y recibiendo ordenes de los mismos jefes, con tres razones sociales diferentes³⁰. Esta situación implica diferencias salariales para los operadores, el

²⁹ Extraído de los fundamentos del proyecto de ley

³⁰ Las tres razones sociales que tiene Teleperformance son: F.S.T SA, Citytech, Software del plata

desconocimiento acerca de quien es legalmente el empleador y constituye un fraude laboral.

La estabilidad firmada en el acuerdo laboral muchas veces no se condice con la realidad de los operadores. Los despidos son frecuentes, sobre todo antes de llegar a los tres meses o después de largo tiempo de servicio al aparecer algunas de las patologías antes mencionadas. Estabilidad legal, inestabilidad real.

Para el cumplimiento del convenio y las cláusulas contractuales es interesante analizar el rol del sindicato que encuadra a los trabajadores de call center, el sindicato de comercio.

II. 11- La cuestión sindical

El encuadramiento sindical es realizado según la relación de la empresa que contrata con la rama de la actividad, más que en virtud de la tarea que realiza el trabajador. Así, los trabajadores de call center son encuadrados dentro del sindicato de comercio en virtud de que las compañías, declaran que su actividad principal es prestar servicios varios para terceros. A partir de lo cual, pasan a estar dentro de un convenio general que no regula específicamente la tarea que realizan.

Las tareas que los operadores realizan son tareas telefónicas pero de acuerdo este parámetro, telefónicos fueron los empleados de ENTEL; y a partir de las privatizaciones lo serían los trabajadores de Telefónica y Telecom. Es decir, que solamente serían telefónicos aquellos que estén dentro de la rama de telecomunicaciones contratados por una de las subsidiarias empresas telefónicas o que brindan un servicio para la misma.

Esta categorización no considera telefónicos a los call center off Shore ni a los in House. La dificultad para determinar el encuadramiento sindical es producto de la nueva división global del trabajo, con la aparición de la tercerización, y a que no existe ninguna legislación que regule la tarea.

La mayoría de los call center está regulado por el convenio colectivo de trabajo 130/75. El mismo enmarca decenas de actividades pero no contiene ni una mínima mención al teleoperador, operadores o agentes telefónicos; en gran parte porque en 1975 aún no se había desarrollado la actividad. Por ello, tampoco contempla ninguna de las problemáticas de la tarea.

El encuadramiento dentro del sindicato de comercio supone salarios más bajos y peores condiciones de trabajo para los teleoperadores porque no están contempladas las especificidades del trabajo. Así, los descansos, controles médicos, remuneración y enfermedades profesionales quedan sujetos a la voluntad de las empresas.

El sindicato de comercio esta presidido desde los años 80' por Armando Cavalieri, que redefinió la función del gremio como organismo prestador de servicios y formador de recursos humanos, desplazando la cultura del enfrentamiento por la cultura de la negociación. Así, opera un marcado acercamiento a las empresas y pérdida de significación política de la afiliación gremial.

Particularmente, en el sector call center hasta la fecha ha sido inexistente la intervención del gremio en defensa de los derechos de los trabajadores. Desde el 2008, ha iniciado una política de elecciones de delegados³¹ pero de las mismas características que en el interior del gremio, es decir con la modalidad de listas únicas.

La poca representatividad del sindicato tiene dos aristas principales: la poca democratización de la participación de los trabajadores y que no regula las especificidades de la actividad. Por ello, surgen colectivos como el estudiado que plantean la necesidad del reencuadramiento como telefónicos.

El reencuadramiento como telefónicos implicaría un aumento salarial considerable, el reconocimiento de las enfermedades profesionales y una mejora de las condiciones laborales. Además de la mayor democratización del gremio, que posibilitaría una mayor participación y combatividad en defensa de los derechos laborales.

Foetra³² sólo ha intervenido en el sector en el caso del call center creado por telefónica, Atento. En este caso era innegable el nexo de la empresa con la actividad, debido a que pertenecían al mismo grupo económico. Sin embargo, no pudo lograrse el reencuadramiento y esta experiencia termino convirtiéndose en un mal antecedente.

El encuadramiento sindical representa una cuestión no resuelta en el sector. El actual encuadramiento en el sindicato de comercio complace a las empresas pero no a los trabajadores. Mientras que, el reencuadramiento como telefónicos es una demanda de muchos operadores que para las compañías significa una peligrosa pérdida de rentabilidad.

La irresolución del conflicto, en el mes de marzo de este año volvió a manifestarse en el ámbito judicial. La sala décima de la provincia de Córdoba fallo a favor del reencuadramiento como telefónico en el pleito iniciado por un operador, Mario Esteban Quiroga. Si bien, es un fallo que sólo tiene aplicación individual significa un precedente judicial y un símbolo de la existencia de la demanda de algunos trabajadores de call center.

³¹ Uno de los casos ha acontecido en Teleperformance

³² Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de Buenos Aires

Segunda Parte:

La historia de Teleperforados

Capítulo III

Antecedentes y la historia de Teleperforados

La historia de los trabajadores fue separada en miles de fragmentos durante el neoliberalismo. Cada acontecimiento, cada lucha o proceso de organización es una pieza dentro del gran rompecabezas de la historia. Es necesario armarlo para aprehender las experiencias y comprender la imagen que nos muestran los actuales procesos.

La historia de la agrupación de trabajadores de call center Teleperforados comienza en otros procesos de organización que analizaremos para comprender la lucha de los operadores telefónicos de call center tercerizados off Shore. Realizaremos una breve descripción y análisis de los principales antecedentes de organización en la rama de la actividad. Nos abocaremos al estudio del caso de los pasantes de Telefónica y los trabajadores de Atento.

III. 1 - Pasantes, aprendiendo en la lucha

El 12 de diciembre de 2001, los pasantes de la empresa Telefónica consiguieron ser efectivizados y encuadrados como telefónicos. Esto, representó una gran victoria para la organización de Pasantes, y marco el fin de los diez años de fraude laboral en que incurrió la empresa a través del régimen de pasantías.

La privatización de la empresa de telefonía estatal, ENTEL, realizada en los primeros años de la década de los 90' sirvió para implantar las normativas que posibilitaron el régimen de contratación mediante pasantías. Y principalmente contribuyó para domesticar la fuerza de trabajo de acuerdo a los requerimientos de las empresas privadas. En el proceso de privatización es destacable el rol jugado por el sindicato telefónico, ejerció una férrea resistencia que únicamente logró ser quebrada con la intervención militar de los espacios de trabajo, lo que otorgaría legitimidad al gremio años después.

En 1999 un grupo de pasantes de Telefónica y Telecom empezó a reunirse, conformando la Comisión de Pasantes. Editaron el boletín "ese Idiota útil", con la colaboración del cuerpo de delegados de FOETRA, que llegó a más de 1500 pasantes de Telefónica y Telecom en cerca de 14 centros de Capital y Gran Buenos Aires.

Los boletines tuvieron una función propagandística hacia el conjunto de los pasantes, pero principalmente contribuyeron para consolidar la agrupación. Culminado el proceso de organización interna llegaba el momento de difundir públicamente el conflicto involucrando otros actores y ampliando la organización. La Comisión de Pasantes se convirtió en Pasantes Autoconvocados de Telefónica y Telecom cuyo trabajo comenzó a girar en torno a la publicación mensual "la Semilla, de la discordia".

El objetivo del año 2001 fue preparar un marco organizativo que facilitara el desarrollo de situaciones conflictivas dentro de los centros, como declaraban desde sus publicaciones "Construir desde los pasantes un contra-poder al sólido poder que las empresas habían ido tejiendo en torno de las pasantías"³³. Y por otro lado, establecer relaciones con distintas organizaciones, que actúen como contención externa a los conflictos.

Para la construcción del marco organizativo consolidaron la alianza que venían tejiendo con las corrientes políticas afines dentro de FOETRA. Además, establecieron algunos contactos parlamentarios para otorgar cierta legitimidad institucional al reclamo. También intentaron introducir el tema en algunos medios de comunicación para darle visibilidad social al conflicto. Y generaron vínculos en la UBA con los Centros de Estudiantes opositores al oficialismo radical y con corrientes y organizaciones de izquierda. Con el apoyo de estos sectores, en marzo de 2001 Pasantes Autoconvocados desplegó una intensa campaña de denuncia y agitación con la consigna: "Basta de pasantías truchas. Efectivización ya de todos los pasantes."

En noviembre la jefatura de los servicios 000 y 19 de Telefónica informó que no renovarían las pasantías que estaban prontas a vencer. A partir de lo cual, llamaron a asamblea para debatir los pasos a seguir, llegando a la conclusión de que debían realizar un enfrentamiento total o perderían el conflicto. El 7 de diciembre, las asambleas aprobaron el paro por tiempo indeterminado con ocupación de los lugares de trabajo en estado de asamblea permanente.

Así nació la Asamblea Permanente de Pasantes de Telefónica que durante cinco días mantuvo interrumpidos los servicios de operadores nacionales e internacionales y ocupados los edificios. Mientras en las puertas de los edificios empezaron a agolparse para brindar su apoyo corrientes políticas, Centros de Estudiantes, dirigentes políticos, gremiales, diputados, periodistas, familiares y vecinos.

Las medidas de fuerza fueron levantadas a partir del acuerdo alcanzado con Telefónica en la Secretaría de Trabajo, por el cual los despedidos quedaron automáticamente efectivizados bajo el convenio colectivo de los telefónicos. Y para el resto de los pasantes se estableció un cronograma de incorporación a planta permanente en la medida que las pasantías iban venciendo.

Los cinco días de conflicto organizado modificaron la situación imperante durante diez años. La organización de los pasantes logró que la segunda empresa más poderosa del país tuviera que negociar con una Asamblea de trabajadores a quienes se negaba a considerar como tales; mientras los edificios estaban tomados y sin acatar la conciliación obligatoria. Se obtuvo entonces para los 116 pasantes de ambos edificios, el reconocimiento como trabajadores y la representación de Foetra .

³³ La semilla: de la discordia. Pasantes Autoconvocados de Telefónica y Telecom. N° 8. 2001

El caso de los pasantes de Telefónica es interesante al representar un proceso de organización en una empresa privatizada, luego de que se halla instrumentado un mecanismo para debilitar a los sindicatos, limitar la organización de los trabajadores y diluir su identidad como tales. En este marco, surge un grupo que constituye una organización en los espacios laborales, en todos los edificios de Telefónica y Telecom, con el apoyo del sindicato, agrupaciones políticas y sociales, para lograr importantes reivindicaciones en un contexto de franco retroceso de las condiciones laborales.

El apoyo del sindicato fue fundamental en el desarrollo del conflicto y para lograr un gran triunfo, pero ninguna victoria es definitiva. Ante esta situación, el grupo Telefónica comenzó a tercerizar las tareas que desempeñaban los trabajadores efectivos, a Estratel empresa del mismo grupo, que luego se convirtió en Atento.

La estrategia de la empresa fue congelar el conflicto creando una empresa subsidiaria que contrate a nuevo personal encuadrado en el convenio de Comercio, con salarios de alrededor 1/4 de lo que ganaba un trabajador efectivo, y eliminando la posibilidad de participación del sindicato telefónico. Un fraude laboral que limitaría el alcance de la victoria de los pasantes. Las pasantías dejaron de ser el mecanismo para reducir costos, ahora lo era la nueva compañía, Atento, con cuyos trabajadores tampoco reconocía relación alguna.

III. 2- Todos somos telefónicos

El conflicto de Atento estalló en el año 2004 otorgando visibilidad a las problemáticas del trabajador de call center y a los mecanismos fraudulentos de las empresas para reducir costos a expensas de sus empleados. Convirtiéndose en emblema de la lucha de los call centers por el reencuadramiento y logrando en el momento más álgido de la lucha el reconocimiento del Ministerio de Trabajo como trabajadores telefónicos.

La nueva configuración del mundo del trabajo nacida a partir del proceso de privatizaciones de los servicios públicos y las leyes de flexibilización laboral, permitió a los grandes grupos económicos armar empresas satélites para derivar tareas, y de este modo evadir convenios y leyes de trabajo que protegen a los trabajadores.

Atento Argentina es una empresa creada por el Grupo Telefónica para contratar personal que desempeñe las mismas tareas que los empleados reconocidos como telefónicos, pero mucho más barato y evitando las posibilidades de conflictos. Ya que de ese modo, los trabajadores pasaban a estar agremiados al sindicato de comercio lo que garantizaba sueldos menores y menor combatividad.

En Agosto de 2004, los trabajadores de Atento iniciaron la lucha para que la empresa los reconociera como telefónicos, que incluyó tomas de las sedes de la

empresa en Barracas y Martínez y movilizaciones junto a los representantes de FOETRA.

El gremio presentó una denuncia de fraude laboral ante la Dirección Nacional de Relaciones del Trabajo. La denuncia estuvo basada en la Ley de Contrato de Trabajo, que en su artículo 30° establece la calificación de 'fraude laboral', indicando que la tercerización de funciones desde una empresa contratante a una contratada no puede interferir el encuadramiento gremial original de los trabajadores, ya que la actividad que éstos realizan se vincula con la empresa contratante, cuando ésta es solidaria con la contratada en lo que se refiere a la prestación de los empleados.

La resolución del Ministerio de trabajo estableció que el personal de Atento debía ser encuadrado en el Convenio Colectivo de empleados Telefónicos, para lo cual intimó a la empresa a formar una comisión negociadora del convenio colectivo en el término de diez días, siendo ese acto una medida preparatoria de decisiones administrativas, de requerimiento obligatorio, vinculante y no recurrible (sin posibilidad de interponer recurso de reconsideración ante esta medida). Sin embargo, la empresa presentó un recurso de amparo, que representaría un significativo impasse.

El tiempo que tardó la resolución judicial fue aprovechado por la empresa para dar comienzo a una estrategia de desgaste del activismo dentro del call center. Concentraron las medidas principalmente en el edificio de Barracas, donde se había registrado mayor combatividad de los trabajadores.

La estrategia principal fue aislar al activismo de la sede Barracas. En una primera instancia, levantaron un muro que separaba a los trabajadores en dos grupos e impedía la libre circulación dentro del edificio. En la parte sur fueron destinados los activistas y en la parte norte los trabajadores que no habían participado del conflicto, para evitar el contagio del germen de la organización. Luego, abrieron una subsele en microcentro donde enviaron al nuevo personal para evitar todo tipo de contacto. Dividir y dispersar para reinar.

Mientras, el lugar de trabajo fue plagándose de "empleados de seguridad", que recorrían intimidantes los pasillos del call center. Además, establecieron mayores controles en la entrada del edificio. Mecanismos sutiles para demostrar el poder de la empresa e intentar atemorizar a los activistas.

Telefónica ofreció retiros voluntarios para los trabajadores que participaron de las tomas del edificio, para desprenderse del personal "conflictivos". El lento transcurrir judicial favoreció a la empresa. Al tiempo, comenzó a realizar despidos de activistas con causas dudosas. Lo cual, representaba una ofensiva de la compañía que los trabajadores de Atento lograron vencer con el apoyo de los trabajadores de otros call center, agrupaciones políticas y sindicales, Foetra y la difusión mediática.

Un logro importante fue la elección de delegados dentro del gremio telefónico, pese a que la empresa haya desconocido totalmente la representación de Foetra. Aquello, significó para muchos jóvenes los primeros pasos en la participación sindical; pero al no haber sido reconocido por la empresa demostró los límites que la representación gremial tenía en esa instancia.

En la espera de la resolución legal, el sindicato fue bajando la intensidad de las protestas e intervención en los conflictos. En este proceso, los trabajadores de Atento fueron consolidando relaciones con el activismo floreciente en otros call centers que veían en este conflicto el puntapié inicial de futuras victorias. Otro importante aliado fueron los medios de comunicación, en especial los medios alternativos, que visibilizaron el conflicto.

En el interior del call center, los operadores padecían los mecanismos de desgaste psicológico. La empresa dejó de enviarles llamadas redireccionándolas a otras sedes, medida que tenía varias implicancias. Por un lado, los diferenciaba del resto de sus compañeros provocando una separación del general de los trabajadores que seguían recepcionando llamadas. Por otro, los expropiaba de su trabajo impidiendo la realización de huelgas, principal arma de lucha de los trabajadores. Y además, representaba un hostigamiento para los operadores que debían asistir al edificio, sin función que desempeñar.

El Ministerio de Trabajo con la resolución 766/05 reconoció a los trabajadores de Atento como telefónicos, constituyéndose en un fallo contra la tercerización. Pero, luego de 11 meses, en noviembre de 2006, la sala 3 de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo dio marcha atrás con la medida, derivando la decisión al Comité Arbitral de la CGT por considerarlo una contienda entre Foetra y el Sindicato de Comercio.

La resolución de la justicia sumado al desgaste del activismo totalmente aislado del resto de los trabajadores de la empresa y la actitud del sindicato telefónico replegado de la lucha, marcaron un cierre del conflicto. La victoria de telefónica y el tercerismo.

En el año 2008, la mayoría de los activistas renunciaron o fueron despedidos. El cierre del conflicto fue confirmado con el procesamiento de 22 trabajadores que participaron de las tomas de edificio realizadas en el 2006. El presunto delito del que se les acusa es de usurpación pero lo que en realidad representa un intento de judicializar la protesta y la organización sindical.

III. 3- Conclusiones de las luchas telefónicas

El conflicto de los pasantes y el de los trabajadores de Atento no son hechos aislados, no dan comienzo a una problemática así como tampoco la finalizan. Ambos forman parte de algo mucho más grande que continua casi interrumpidamente con otros protagonistas y algunas modificaciones contextuales. La situación que los

incluye, es el conflicto entre el capital y el trabajo, más específicamente en el área de telecomunicaciones.

Las privatizaciones no sólo significaron la ausencia del Estado y el pase a manos privadas de sectores fundamentales de la economía. También posibilitaron la puesta en marcha de un proceso de disciplinamiento de los trabajadores, y la aplicación de las medidas de corte neoliberal. Marcan el inicio de una nueva etapa y comienzan a vislumbrarse los efectos de la globalización neoliberal.

El contrato de privatización de Entel posibilita que Telefónica contrate personal bajo el régimen de pasantías. Las pasantías permiten abonar menos dinero en concepto de salarios que el personal de planta, desconocer la relación y los derechos laborales. A partir de lo cual, surge la organización de Pasantes que lucha por el encuadramiento como telefónicos, e incluso deben pelear por el reconocimiento como trabajadores.

Los pasantes consiguieron ser reconocidos como telefónicos y formar parte de la planta permanente. Para lograr su objetivo tejieron una red de apoyo y solidaridad con distintas organizaciones estudiantiles, sociales y políticas. Y esencialmente, contaron con el apoyo de Foetra.

La victoria de los pasantes demostró que era posible la lucha en las empresas privatizadas. Ante lo cual, rápidamente el grupo Telefónica puso en marcha una nueva estrategia: la tercerización. A través, de la creación de empresas como Atento volvía a desconocer la relación laboral existente y evitaba el encuadramiento telefónico.

El fraude laboral es denunciado judicialmente por el gremio telefónico. Y se gesta un proceso de organización dentro de Atento. La primera resolución del ministerio de trabajo reconoce el mal encuadramiento, pero la empresa impuso una apelación que marco un impasee.

Telefónica utilizó el tiempo para erosionar la organización de los trabajadores. Mientras que, Foetra fue atenuando la participación en el conflicto. Ante lo cual, los trabajadores realizaron una importante campaña mediática que mostró a la opinión pública el costado oculto de los operadores de call center. Y realizaron una campaña de contacto con organizaciones incipientes dentro de los centros de llamada, para lograr el apoyo, la solidaridad pero también para expandir el conflicto.

Atento visibilizó la lucha de los call center por el encuadramiento telefónico, y las malas condiciones laborales del sector. Fue la esperanza de otras organizaciones de agentes telefónicos, consideraban que si lograban el reconocimiento serían más sencillas las próximas batallas. También, las empresas veían en el conflicto la posibilidad de un precedente de otras luchas, por ello se unieron creando la cámara de los call center.

Finalmente, la decisión judicial desconoce lo actuado, determinando que es un conflicto entre gremios. En esta decisión evidencia el poder de presión de un sector que detenta los índices más altos de generación de empleo de la economía nacional. Además, demuestra los efectos de la globalización en el mundo de trabajo, específicamente las dificultades para determinar el encuadramiento sindical. Y también, deja al descubierto las dificultades de la organización con una mayoría del personal joven sin experiencia sindical, en una empresa tercerizados, enfrentando a una gran multinacional, y sin la posibilidad de parar la producción dado que las herramientas informáticas posibilitan el desvío del servicio a otra sede del mundo.

El conflicto de los pasantes, de los trabajadores de Atento y de Teleperforados, son procesos que es necesario analizar conjuntamente para poder aprender de la experiencia, y perfeccionar las líneas de acción y estrategias. Las empresas pudieron ágilmente adecuar la táctica al momento, manejando los tiempos por el poder que detentan. Los trabajadores con estructuras sindicales debilitadas, con escasa participación de los trabajadores, no pudieron generar un contrapoder fuerte aunque es destacable la red de apoyos establecidos que actuó como protección.

Teleperforados surge de las condiciones laborales específicas de Teleperformance, que es un call center tercerizado que brinda servicios off Shore. Es decir, tiene sus particularidades y especificidades pero es parte de la misma historia que escribieron los pasantes y los trabajadores de Atento. Debido a que, para el nacimiento de la agrupación fue fundamental la victoria de los pasantes que demostraron que aún un conflicto que enfrenta a la segunda empresa del país puede ganarse. Y fue creciendo al calor del conflicto de Atento, que instauraba la primera experiencia de organización en un call center; ambas agrupaciones aprendieron a trabajar conjuntamente, compartiendo luchas, victorias y derrotas.

III. 4- La historia de la página y la agrupación Teleperforados

Teleperformance es una empresa multinacional de origen francés, líder en el negocio del Contact Center a nivel mundial. En 1998 creó Teleperformance Argentina, que para el año 2005 contaba con dos mil trabajadores situándose como la cuarta empresa de call center que más personal empleaba. El edificio principal estaba situado en Alem 986 y la campaña más importante era Vodafone, una compañía española de telefonía celular que tercerizaba sus servicios en Argentina.

Miles de llamadas diarias combinadas con el control humano y tecnológico, convertían en islas lejanas los pequeños boxes. A pesar de lo cual, nació en un grupo de compañeros la idea de organizarse por los constantes maltratos y las frecuentes malas liquidaciones de sueldos.

La idea fue discutida en un pequeño grupo de amigos, cuatro compañeros. Tres de ellos pertenecían al departamento de Datos, departamento que se encargaba de manejar lo referente configuración o reparación de la tecnología multimedia de los

celulares. Y una compañera que pertenecía al 123, una plataforma que atendía las consultas comunes de los usuarios.

Por meses fue solo un pensamiento abstracto sin sustento, ya que la mayoría de los trabajadores del call center únicamente expresaban el malestar a través de la renuncia, el ausentismo o la queja en la puerta a la hora del descanso. Hasta que un día al llegar la fecha de cobro, la mayoría vio que su sueldo era mucho menor de lo que correspondía. La masiva mala liquidación generó que las quejas dejaran de ser palabras vacías y el pensamiento de organizarse algo inconcreto.

Un compañero preguntó a otro cuanto había cobrado descubriendo que también le habían pagado de menos. Así, corrió el comentario de box a box hasta que todo un piso descubrió el error en las liquidaciones de sus sueldos. La misma práctica se repitió en distintos sectores y pisos. Y entonces, de manera espontánea y sin nomenclarlo como tal se realizó el primer paro en Teleperformance.

Vale aclarar, que los sueldos no eran fijos. Podían variar drásticamente mes a mes, ya que no se abonaba un haber por mes de trabajo sino por horas de logueo³⁴; es decir por las horas registradas en los sistemas. En ocasiones el sistema registraba menos horas debido a la falta de posiciones de trabajo o por fallas del sistema informático. El trabajador tenía menos tiempo trabajado por los inconvenientes de espacio y herramientas laborales que la empresa no solucionaba, y terminaba recibiendo un menor sueldo.

El modo de producción inmaterial era regulado por un sistema informático llamado Avaya. Este programa medía cada segundo y controlaba cada acción del operador. Regulaba el caudal de llamadas que ingresaban a través de distintos canales, que se activaban al marcar un simple número.

Avaya era una instancia de control pero también de coerción para el trabajador. El operador condicionaba su comportamiento a las determinaciones de la empresa por la tácita amenaza de perder el bono. Así, regulaba sus necesidades a lo establecido sin requerir del control humano, el ojo electrónico lo veía todo.

El extendido error en los sueldos provocó que el malestar se exprese en una medida de fuerza conjunta. Los operadores ingresaban al sistema a través de la clave 51 (número que identificaba que el agente estaba en su lugar de trabajo) sin pulsar ninguna clave más, imposibilitando de ese modo el ingreso de llamadas. Por ello, algunos la recuerdan como el paro de la 51.

Los sistemas no tardaron en visibilizar que algo estaba pasando. En las pantallas de los supervisores de cada sector aparecieron muchas personas registradas sin realizar tarea alguna. Así, el mismo sistema que reducía a los trabajadores al dígito con que se cuantifica la cantidad de llamadas atendidas o el tiempo consumido en la gestión de cada comunicación, ahora evidenciaba su descontento.

³⁴ El logueo es el ingreso del número que identifica al trabajador en el sistema que controla el tiempo trabajado que se contabiliza para la realización de los recibos de sueldo

Los supervisores que eran la primer instancia de control, por ende la de trato más cotidiano y visible con los agentes, no estaban preparados para afrontar la situación. Intentaron instar a los trabajadores a retomar sus tareas, pero se encontraron con la imposibilidad de responder a sus demandas. Por ello, recurrieron al eslabón de mando superior, los Team Lider's. Los líderes de grupo, que coordinaban a los supervisores, determinaron la necesidad de entablar el diálogo con los delegados de cada grupo.

La empresa decidió convocar a una reunión entre gerentes, la instancia superior inmediata de los team líder, y los delegados por sector de trabajo. Así paradójicamente, por primera vez se nombró la figura de delegado en la compañía. Evidencia todo ello, el momento de desorganización y lo espontáneo de la medida llevada a cabo.

No existían delegados ni representantes definidos. Por lo que se decidió que fuesen cinco o cuatro operadores por grupo. La reunión sirvió a la compañía para identificar a los activistas o al menos a los más bravucones y despedirlos. Para algunos trabajadores contribuyó a comprobar que las demandas deben realizarse conjuntamente, dado que así ganaban más fuerza que el reclamo individual. Las malas liquidaciones eran frecuentes, ante el reclamo individual nunca hubo una clara respuesta, pero ante la demanda colectiva la empresa se vio obligada a dar una respuesta. Y también derivó en la conclusión que debía conducirse con cautela con una empresa que utilizaba a los despidos como arma de caución a la rebelión.

Los despidos como elemento de represión al paro espontáneo; o cualquier expresión de organización; fue una metodología que tomaría la empresa hasta nuestros días. Este mecanismo fue elegido por una combinación de factores. Por un lado, el escaso involucramiento del sindicato que regulaba la tarea, el sindicato de comercio. Por otra parte, debido a que los trabajadores no demandaban la reincorporación a sus puestos de trabajo por las malas condiciones y la concepción generalizada de que se trataba de un trabajo transitorio. Y sobre todo, porque era un arma aleccionadora para el resto del grupo, convirtiéndose en la materialización de la frase que dominó los años³⁵ donde nació la mayor parte del plantel de la compañía "Mejor, no meterse en esas cosas... De todos modos, no se puede cambiar nada".

De la experiencia, aunque fallida, algo quedo. Quedo la prueba que era posible realizar una acción de conjunto, y generó la pregunta acerca del modo de realizarlo y conseguir la satisfacción de las demandas.

El pequeño grupo de cuatro amigos fue creciendo. En todos los pasillos del call center se hablaba del tema; ya sea con temor o esperanza. Aquellos que en la conversación dejaban entrever la esperanza de accionar alguna mejora laboral, fueron invitados a pensar 'el cómo hacerlo'.

³⁵ En referencia a los años 90 donde se realiza una importante campaña ideológica de des acreditación de la actividad política y sindical. Época donde los sindicatos pierden poder y derogan muchos de los derechos laborales que significaron importantes victorias para el sector trabajador

Los trabajadores no tenían canales legitimados para informarse o debatir dentro de la empresa. Y dado, el incesante ritmo de trabajo que dificultaba la comunicación entre compañeros, se estableció al rumor como cotidiano conductor de mensajes. La empresa lo utilizaba para aumentar el número de despidos como arma aleccionadora o amenazar con el cierre de campañas para ocasionar la autoexplotación de los trabajadores. Para la naciente agrupación significó la creación de una imagen que no correspondía del todo con su realidad, todos los operadores hablaban de grupo antes incluso que este tomara entidad y estableciera claramente sus objetivos.

La agrupación nació con el objetivo de lograr un movimiento de corte sindical dentro de la empresa, sin banderas políticas partidarias. Una organización de trabajadores para terminar con los despidos arbitrarios, los maltratos, las malas liquidaciones; conseguir un aumento de sueldo, y terminar el hostigamiento que realizaba Teleperformance. En si, mejorar las condiciones laborales.

Un movimiento generalizado en medio de la aparente parálisis y la apatía. El intento de huelga lo demostraba posible, pero no demarcaba como realizarlo. El primer paso fue romper el silencio, comentar la idea a los compañeros e invitarlos a formar parte.

La invitación se realizaba cautelosamente. Si bien se buscaba hacer participe a la mayor cantidad de personas, acechaba el peligro de los despidos. El requisito fundamental residía en el deseo de modificar la realidad laboral, así formaron parte militantes de distintas agrupaciones de izquierda y trabajadores sin experiencia política previa.

A raíz de los despidos, tomaron la determinación de organizarse de manera secreta, ocultándose de la empresa. El actuar de manera clandestina y el llegar a una mayor cantidad de gente se presentaban casi como opuestos. ¿Cómo salvar la oposición aparente? De ese interrogante nació la idea de la página Web.

El tipo de trabajo exige el manejo de las herramientas informáticas. Y dado que el mayor porcentaje de los trabajadores eran usuarios frecuentes de Internet, decidieron utilizar la gran red virtual como espacio donde visualizar las demandas. Por otra parte, esta herramienta facilitaba difundir su discurso desde la clandestinidad.

Realizaron una primera reunión donde los participantes duplicaron el número de los que inicialmente pensaron en juntarse para intentar ser parte del cambio. De ella, también fueron parte algunos de los despedidos que se ofrecieron para repartir el primer volante que relataba la huelga, los despidos y denunciaba las condiciones laborales. Este fue el método del grupo para mostrar algunos rostros y tener un contacto directo con los agentes, sin correr el riesgo de ocasionar un despido por esta causa.

Este primer volante si bien venía garabateado en algunas libretas personales, fue escrito de manera conjunta en el marco de una reunión. La escritura comunitaria fue el modo de redacción de todos los artículos que vieron la luz a través del

boletín. Una metodología que si bien en ocasiones provocó la demora en la edición de los boletines, sirvió para conjurar la heterogeneidad de los miembros de la agrupación.

En el call center pese a que puede ser definido como una fábrica de palabras, la comunicación escasea, no estaba permitido salir de speech establecido y la crítica era tomada como causa de desvinculación. Por lo tanto, había mucho por decir/denunciar pero hijos de una generación iconográfica sabían que en un mar de palabras puede ahogarse el mensaje, de esta consideración nació un estilo de enunciar³⁶.

Los volantes y boletines informaban, denunciaban y apelaban a la organización hablando en el mismo tono, con los mismos códigos y de los mismos temas que los miles de operadores. Utilizando como aliada a la imagen, un diseño que facilitaba la lectura, y valiéndose muchas veces del humor y la ironía.

Para la financiación de la impresión de los volantes y boletines cada miembro contribuía según sus posibilidades. La escritura y diagramación eran colectivas, se realizaban en reuniones o vía correo electrónico. Todos tenían la misma posibilidad de opinar y decidir, no había jerarquías establecidas.

Una mañana de Mayo de 2005, tres trabajadores despedidos apostados en la puerta del call center presentaron en sociedad el nacimiento de la organización. Así, representó la refutación de la idea de la empresa que desvinculando algunos agentes podían terminar con un reclamo generalizado. Una expresión de la perturbación que ocasionó el constante ir y venir de supervisores, y que se negaran descansos a los operadores para que no recibieran el volante.

La primera versión de la página apareció como Trabajadores de Teleperformance con una estética similar a la página corporativa de la compañía a través de la distribución del primer boletín. El dominio de la página estaba registrado a nombre de una trabajadora que renunció con antelación al paro pero que acordaba con la necesidad de organización, a la que de manera casi inmediata a la aparición de la página le llegó una carta documento intimándola a que retirase el nombre de la empresa.

El grupo se reunió para discutir acerca de la carta documento y para decidir el nombre del grupo, darle una identidad. Todos eran trabajadores de Teleperformance, y compartían la sensación de terminar la jornada laboral agotados; de esta combinación nace el nombre del grupo: Teleperforados, casi como un causa (Teleperformance, nombre de la empresa) efecto (Perforados, por la sensación de desgaste). Con el correr del tiempo irán ampliando la concepción acerca de a quienes representa/identifica el nombre del grupo.

³⁶ En el primer volante intentaron seguir esta premisa pese a que el mayor espacio esta destinado a la escritura de información dejando poco a la imagen. Con la confección de volantes se ira perfeccionando la técnica y definiendo el estilo de comunicar del grupo.

La identidad de un movimiento social se define, según Alain Tourraine, mediante tres principios: la autodefinición, en nombre de quien habla. El adversario del movimiento. Y el objetivo social. Teleperforados conjuraba los tres principios: autodefinidos como trabajadores de Teleperformance, establecían como adversario a la compañía, y el objetivo era modificar las condiciones laborales, la perforación cotidiana física y mental.

La página nació de la necesidad de poder comunicar de manera más directa y dinámica la información que el grupo no podía decir directamente por las represalias de la empresa. Un espacio en donde hallar "información muy interesante para el trabajador de call center, los ejemplares digitales de los boletines, asesoramiento, descargas de códigos, leyes, un foro en el cual se podrá opinar, reflexionar, llegar a ideas productivas para mejorar nuestra situación laboral"³⁷

El grupo empezó a recopilar información acerca de las herramientas legales que podían utilizar en su defensa, y en esta búsqueda hallaron un gran vacío. Si bien, existía legislación laboral que podía servir de ayuda, descubrieron que no había una ley que regulara específicamente la tarea de call center.

Los espacios en blanco suelen ser llenados por aquellos que poseen la pluma y todo lo demás. En este caso, aquellos que detentaban el poder eran las grandes empresas, y el gobierno el que prestaba las líneas en blanco valiéndose de la novedad que representaba la tarea. Pero inclusive aquí hallaron una entrelínea, el proyecto de ley del teleoperador.

El proyecto 108/4676-d-05³⁸ fue presentado por Miguel Bonasso el 16 agosto de 2005 a la Cámara de Diputados de la Nación. El proyecto establece un marco legal a la actividad y realiza especificaciones acerca de la jornada, los descansos, las condiciones ambientales, la metodología de control en el trabajo, los exámenes médicos y las enfermedades profesionales.

En un contexto desfavorable constituido por la poca experiencia en organización en la rama de actividad, la ausencia o connivencia del sindicato y una empresa que no respetaba derechos laborales; la promulgación de esta ley apareció como un umbral mínimo de derechos. El grupo estableció como objetivo la campaña por la promulgación de la ley del teleoperador por los beneficios que conllevaría, pero sobretodo porque la consideraban como un motor de organización.

En la investigación acerca del proyecto de ley contactaron a los trabajadores de Atento, relación que dejó una fuerte impronta en la agrupación. Por ese tiempo, atravesaban el momento más álgido de la lucha por el reencuadramiento en el sindicato telefónico (Foetra).

³⁷ Teleperforados. "Inauguración del sitio de Teleperforados". Sección Noticias. 07/08/05. Disponible en: www.teleperforados.com.ar.

³⁸ Número del proyecto de Ley Especial Básica del Teleoperador. Documento completo. Ver Anexo I. I

El encuadramiento sindical era determinado según la relación con la rama de la empresa contratante, más que en virtud de la tarea que realizaba el trabajador. De acuerdo a este parámetro, telefónicos fueron los empleados de ENTEL; y a partir de las privatizaciones lo serían los trabajadores de Telefónica y Telecom. De este modo, solamente eran telefónicos aquellos que se encontraban dentro de la rama de telecomunicaciones contratados por una de las subsidiarias empresas telefónicas o que brindaban un servicio para la misma. Esta categorización no consideraba telefónicos a los call center off Shore y a los in house dejando muchas veces el encuadramiento al libre albedrío de las empresas. La dificultad para determinar el encuadramiento sindical era producto de la nueva división global del trabajo y a la inexistencia de legislación que regulara la tarea.

Teleperforados intentó un acercamiento a Foetra³⁹ pero a diferencia de Atento realizaban atención off Shore. Este fue el argumento del sindicato para determinar que no podían intervenir en sus conflictos laborales. Esto, ocasionó que parte del grupo planteara reticencias hacia el sindicato telefónico, sin que abandonara el lema que rezó en su primer bandera estrenada una de las primeras tomas de edificio de Atento, "A = trabajo = convenio = salario. Donde hay una vincha, hay un telefónico. Todos somos Telefónicos"

Atento es el nombre del call center⁴⁰ que creó el grupo Telefónica para no incorporar al personal al convenio telefónico. Así, un trabajador de Atento pese a que realizaba la misma tarea que un trabajador de Telefónica recibía un salario tres veces menor, sin un convenio específico que regule su tarea, sin posibilidad de tener delegados ni poder realizar una libre actividad gremial. Los beneficios del encuadramiento dentro del sindicato de comercio para la empresa además de ser económicos eran políticos. De ese modo, evitaban enfrentarse con Foetra, un sindicato mucho más combativo que el Sindicato de Comercio.

El sindicato telefónico ingresó a Atento la discusión acerca de reencuadramiento. Y también la propuso en el ámbito judicial a través de una denuncia de fraude laboral⁴¹, realizada ante la Dirección Nacional de Relaciones del Trabajo. En una primera instancia el Ministerio de Trabajo estableció que los trabajadores de Atento debían ser encuadrados dentro del sindicato telefónico⁴². Ante lo cual, la empresa presentó un recurso de amparo, que representaría un significativo impasse.

En la lucha por el reencuadramiento los trabajadores de Atento realizaron varias tomas de sus edificios de trabajo y un gran número de huelgas, que consistían en la desatención coordinada de llamadas. La empresa respondió intensificando las persecuciones por razones sindicales, los despidos esporádicos con causas dudosas;

³⁹ Foetra: Federación Obrera de Empleados Telefónicos de la República Argentina.

⁴⁰ Atento en el año 2005 era el call center que empleaba más personas en Argentina. Empleaba a más de 6.200 trabajadores.

⁴¹ La denuncia estuvo basada en el Artículo 30º de la Ley de Contrato de Trabajo.

⁴² La resolución del Ministerio de trabajo establecía que "el personal de Atento debía ser encuadrado en el Convenio Colectivo de empleados Telefónicos, de requerimiento obligatorio, vinculante y no recurrible (sin posibilidad de interponer recurso de reconsideración ante esta medida)".

y Foetra lentamente fue deteniendo el plan de lucha. En este contexto, los trabajadores de Atento reforzaron la organización interna y la coordinación con otros call center. Así, conocieron a la agrupación nacida en Teleperformance.

Al encontrarse ambos grupos reconocieron problemas en común y caminos paralelos de acción, como por ejemplo: el impulso de la ley del teleoperador. Una muestra clara fue la difusión que se realizó en la página Web del proyecto de ley y las marchas exigiendo que sea tratada en la cámara de diputados. En este momento, los call centers empezaron a tener un espacio en los medios de comunicación, sobre todo por el conflicto de Atento y la promulgación del proyecto de ley.

Por otra parte, dentro de Teleperformance se sumaban más trabajadores al proyecto de Teleperforados que para demostrar que estaban dentro del edificio, establecieron como medio de comunicación mensajes en las puertas de los baños. Así, se empezó a sentir la presencia de un fantasma que recorría el call center.

Las visitas al sitio fueron creciendo inclusive desde las mismas maquinas del edificio de la empresa. Razón por la cual, la compañía prohibió el ingreso a la página, redireccionando la dirección IP a otro sitio.

El tres de noviembre de 2005 vio la luz el segundo boletín que contaba con una nota explicativa del proyecto de ley redactada por Martín Genes, secretario personal del diputado Miguel Bonasso. La distribución fue realizada de un modo particular. Uno de los integrantes de la agrupación estaba disfrazado con una túnica negra y una mascara cadavérica como representación de los efectos del call center en los trabajadores. Además llevaba en los brazos un cartel que rezaba "Estatua viviente: El trabajador telefónico, empleado modelo de call center, joven argentino muy bien educado y sumiso, maltratado hasta el hartazgo que quedó incapacitado y luego fue despedido". El personaje fue bautizado como la muerte de TP⁴³.

El día posterior del reparto del boletín en un sitio muy popular dedicado a los sistemas informáticos apareció una oferta económica para hackear la página. Pese a lo cual, siguió creciendo la popularidad de la página no sólo por el aumento de las visitas sino por la aparición de otras manifestaciones en el ciber espacio realizadas por trabajadores de Teleperformance.

La red fue el medio de comunicación elegido por el grupo para generar un significativo polo de opinión, pero también se ocupó de la prensa escrita, la radio, la televisión y las producciones artísticas. Muchas veces fue difusión de la información, otras deconstrucción de la imagen idílica que creaba el marketing empresarial y hacer conocer su postura sobre la temática.

En el sitio Web se realizó un seguimiento del conflicto de Atento contado por sus protagonistas. Los trabajadores de Atento fueron parte del grupo pese a que no pertenecían a la misma compañía ni participaban en la confección de los materiales

⁴³ Foto del personaje la muerte de TP. Ver Anexo I. II

de la agrupación; aportaban información, contactos e ideas. En un momento la incorporación de los activistas de Atento a Teleperforados fue un punto de discusión debido a que existía una posición que delimitaba la participación a los trabajadores de Teleperformance; y otra que establecía que todo operador que se planteara la necesidad de mejorar sus condiciones laborales era un Teleperforado. En consonancia con la idea inclusiva de la agrupación, entablaron relaciones con activistas de distintos call center incluso de diferentes provincias. Desde diferentes empresas y latitudes del país compartían experiencias, y aglutinaban solidaridades al conflicto de Atento que estaba estancado debido a la falta de resoluciones desde la justicia.

Para los trabajadores de call centers organizados Atento significaba la punta de lanza de su lucha y la posibilidad de un precedente que cimiente sus futuras victorias. Los empresarios lo consideraban como un peligroso antecedente que podía generar similares conflictos y representar una disminución de sus ganancias. Por ese motivo, también se unieron creando la cámara de los call center.

Internet posibilitó la comunicación con agrupaciones de trabajadores de call centers de otros países, lo que contribuyó a pensar la deslocalización desde todos sus vértices. El principal cliente de Teleperformance, la compañía española Vodafone despidió al personal en su territorio, migrando la atención a países como el nuestro donde la mano de obra era más barata y los derechos más permeables. A partir de los despidos nació la agrupación de operadores españoles, Telekemados. Deslocalización y tercerización significaban tanto para Teleperforados como para Telekemados grandes obstáculos para la organización.

En el país, la deslocalización generó miles de empleos, y a su vez posibilitó establecer condiciones precarias de contratación y trabajo. La empresa lo utilizaba como muro de contención a las demandas laborales y a la organización de los trabajadores. Los soportes tecnológicos podían lapidar cualquier huelga simplemente direccionando las llamadas a otro centro receptor, y facilitar el cierre de la compañía. Ante la amenaza de deslocalización el grupo esgrimía un dato: los únicos sectores que en el exterior resistían la deslocalización eran los organizados.

La agrupación en un intento de deslocalizar la experiencia de organización se incorporó al Foro de Trabajadores de las Telecomunicaciones, para "estimular e informar, mantener un lazo entre los trabajadores de las naciones vecinas latinoamericanas, compartiendo experiencias, informando y aprendiendo de la organización, dejando testimonio, generando una memoria activa y consolidando un frente de unión, en principio a nivel local, regional y con este gran paso, a nivel internacional son los eslabones necesarios para ganar las luchas que todos los trabajadores telefónicos en este momento y desde hace años estamos llevando"⁴⁴.

En el interior de la empresa las condiciones laborales no se habían modificado, razón por la cual surgió otro grupo de operadores que decidió organizarse bajo el

⁴⁴ Teleperforados. "Teleperforados en foro internacional". 10/02/06. Sección Noticias. Disponible en: www.teleperforados.com.ar

nombre de Trabajadores De Tp. Este grupo estaba constituido por veinte agentes que redactaron un volante que pegaron en los lugares de descanso y pasillos del call center, con una dirección de correo electrónico. A través del mail se contactaron con la agrupación.

Los miembros de Teleperforados únicamente invitaban a formar parte del colectivo a compañeros que hallan probado ser confiables. El miedo a los posibles despidos ocasionó que se pusieran en práctica mecanismos de seguridad que conjugados con la alta rotación, retrasaban la incorporación de nuevos activistas. En ocasiones terminaban de afianzar relaciones momentos previos a la renuncia o al despido.

El grupo de Trabajadores de Tp tenía una metodología más laxa de incorporación, lo comentaban abiertamente. Lo cual, representaba el beneficio de lograr una incorporación más rápida pero también representaba algunos peligros. Así, la empresa tomó conocimiento de la identidad de varios miembros del grupo y fueron despedidos. A partir de los despidos algunos desistieron de la idea de organizarse por miedo a perder sus empleos, y otros se incorporaron a Teleperforados. No todos pasaron a formar parte del grupo por temor a que se tratara de un invento de la empresa para detectar activistas, que era uno de los rumores que se dejaban correr en los pasillos del call center.

A partir de los constantes despidos se planteó la necesidad de contar con delegados que defiendan los derechos del conjunto de los trabajadores sin correr riesgos, y en caso de acaecer desvinculaciones injustas apelar a la decisión empresarial. Por ello, lanzaron una campaña para informar en que contribuiría contar con un delegado y juntar firmas para ejercer presión al respecto. A partir de lo cual, una integrante del grupo se acercó al sindicato de comercio para realizar algunas consultas; al día siguiente recibió una sanción y su supervisora amenazadoramente le dijo: "así que a vos te gusta el sindicato...". Muestra de la estrecha relación de la empresa con el sindicato.

Los despidos para controlar al activismo no eran una herramienta utilizada sólo por Teleperformance, después de casi dos años de conflicto en Atento la empresa comenzó a enviar telegramas de desvinculación a los activistas. Razón por la cual, realizaron masivas marchas que lograron la reincorporación de los despedidos. Una de las más recordadas por la agrupación fue la denominada marcha de las caretas, realizada el 22 de junio de 2006 convocada para frenar el vaciamiento y los despidos en Atento. Con la máscara como escudo realizaron un escrache a la sede de Movistar y, el primero, en las puertas de Teleperformance⁴⁵.

En junio de 2006 se distribuyó el tercer boletín⁴⁶, que contó con una versión digital y animada que fue enviada a todos los inscriptos para recibir información desde la página que en ese momento ya pasaba el millar de personas.

⁴⁵ Fotos de la marcha de las caretas. Ver Anexo I. III

⁴⁶ Tercer boletín completo. Ver Anexo I. IV

Promediando el año apareció un importante actor en la lucha por el reencuadramiento de los call center, el Sindicato del Teleoperador. En un contexto de franco retroceso de la pelea por el reencuadramiento en Atento, con Foetra sin mucha presencia y con el Sindicato de Comercio como aliado a las empresas, surgió el Sindicato del Teleoperador presentándose como alternativa para mejorar las condiciones laborales.

El sindicato del teleoperador planteaba que los trabajadores de call centers debían luchar separados de los de plantel telefónico (trabajadores de los sectores de reparaciones, instalaciones, tendido de redes). Y determinaba que la actividad de Call Centers era una actividad nueva realizando una diferencia con la tarea de trabajador telefónico. El mentor del sindicato, Daniel Massa, paralelamente era funcionario jerárquico de Telefónica de Argentina, tareas claramente incompatibles. Este doble desempeño fue estratégico para identificar y despedir activistas, y para generar confusión entre los que se organizaban para lograr el convenio telefónico. De este modo actuó el nuevo sindicato tanto en el conflicto de Atento como en las huelgas que llevaron a cabo los trabajadores en el call center cordobés Multivoice.

En Córdoba, el Sindicato del Teleoperador apoyó al Sindicato de Comercio para lograr la celebración de un Convenio Colectivo de Trabajo para los call center. Entre los puntos salientes estableció seis días de trabajo semanales con una jornada de seis horas y media, permitiendo ampliar la jornada según los requerimientos de la empresa; facilitaba la rotación horaria y el cambio de lugar de trabajo según las necesidades de la empresa; y convencionaba la Paz Social buscando evitar todo tipo de medida de acción directa. Por lo antedicho, el nuevo gremio fue definido como "una herramienta de Telefónica y la cámara de Call Centers"⁴⁷.

Los grandes sindicatos, Foetra y Comercio, estaban alejados de atender los problemas cotidianos de los trabajadores. Un nuevo sindicato que se autoproclamaba la solución a la demanda de reencuadramiento, cuando en realidad actuaba como valla de contención a la organización de los trabajadores. Este panorama actualizaba la necesidad de difundir el proyecto de ley para regular la tarea; lo que dio nacimiento a la página Web de la ley del teleoperador.

El grupo presentó el sitio hermano estableciendo que "No somos los creadores de una idea, no somos los precursores de ninguna utopía. Somos los jóvenes argentinos, los que día a día sufrimos el abuso, el maltrato, las condiciones paupérrimas de seguridad, higiene y salud en general. Los que a diario somos despedidos, deambulando de call center en call center, por uno, dos o tres meses, despedidos tras haber padecido una enfermedad No contemplada por ningún call center o ART debido a la inexistencia de regulación alguna, pero Irrefutablemente producida por las tareas que a diario realizamos"⁴⁸

⁴⁷ Teleperforados. "Sindicato de teleoperadores: una herramienta de Telefónica y la cámara de Call Centers". 28/08/06. Sección Noticias. Disponible en: www.teleperforados.com.ar

⁴⁸ Teleperforados. "DESDE HOY: www.leydelteleoperador.com.ar". 01/09/06. Sección Noticias. Disponible en: www.teleperforados.com.ar

Para conseguir el tratamiento legislativo del proyecto de la ley plantearon como estrategia difundir "la información necesaria, con la verdad en nuestras manos, con nuestro dolor a flor de piel es posible acercarse a las mismísimas puertas de los despachos de cada diputado y lograr que la ley comience a ver la luz". En definitiva, establecían la necesidad que cada operador conozca el proyecto, la importancia de su promulgación y habiendo logrado un consenso masivo presionar a los parlamentarios.

En Noviembre de 2006 se duplicaron las visitas a la Web de Teleperforados; de 60/70 visitas diarias se pasó a un promedio de 140. Pero este aumento de popularidad de la página no bastaba para conseguir un apoyo masivo. Era menester que todos los operadores del país lo hicieran, de esta necesidad nació la idea de juntarse con otras agrupaciones de call centers. La invitación no fue masiva ni abierta; por ello no tuvo difusión por la Web. La convocatoria estuvo dirigida a grupos organizados y activistas conocidos.

Los encuentros semanales constituyeron un agrupamiento denominado: Intercall. Formaron parte del nucleamiento: trabajadores de Actionline, Aerolíneas Argentinas, Atento, Visa, Aguas argentinas, Pearson, Cat Technologis, Multicanal y telefónicos efectivos de Telecom y Telefónica. Muchos de ellos eran trabajadores con ganas de cambiar su realidad laboral, otros eran grupos constituidos como La Chispa (trabajadores de Action Line) y Colga la Vincha (trabajadores de Aerolíneas y Visa).

La heterogeneidad del espacio estuvo expresada en los debates que nacieron allí. Algunos planteaban la necesidad de pelear por el reencuadramiento como telefónicos, otros por lanzar una campaña pública para la aprobación de la ley del teleoperador. Estos objetivos pesé a no presentarse a primera vista como contradictorios representaban posiciones encontradas.

La demanda del reencuadramiento en Foetra era levantada por la mayoría de los call centers, pero no por la totalidad, debido a la diversidad de sectores o ramas que contaban con atención telefónica. Por ejemplo, los trabajadores de aerolíneas argentinas agremiados como personal aeronáutico veían la necesidad de impulsar la ley del teleoperador pero no del encuadramiento dentro de telefónicos. Además de considerar que no era posible construir un fuerte núcleo de presión que pudiera lograrlo.

La decisión final de Intercall fue realizar una campaña conjunta por la ley del teleoperador aunque pero no llegó a llevarse a cabo. El agrupamiento terminó resentido por las arduas discusiones previas a la determinación y fue debilitado por la necesidad que cada grupo tenía de aglutinar fuerzas en sus lugares de trabajo.

Del intento de unir fuerzas entre diferentes call centers quedo un flujo de información y un lazo de solidaridad permanente; pero la ofensiva de las empresas hizo naufragar el proyecto de actuar conjuntamente. La persecución y los despidos provocaron que cada grupo enfocara sus esfuerzos en la incorporación de

activistas a la causa. Y por otro lado, la lucha de Atento que fue un importante aglutinador iba feneciendo por el cansancio del activismo, el desentendimiento de Foetra, además de empezar vislumbrarse un negro pronóstico sobre la resolución final del conflicto.

En la página Web no hay una referencia directa a Intercall, dado a que estas reuniones eran secretas. A partir de su existencia fue posible visualizar más noticias acerca de lo que acontecía en otros call centers, además de la información de las tareas conjuntas emprendidas. Algunas de las tareas que emprendieron fue una campaña por reincorporación de una activista de Action line despedida por su labor sindical dentro del call center, de la cual siguieron participando la mayoría de los grupos e individuos organizados pese a la disolución del agrupamiento.

En noviembre de 2006 se confirmó el negro presagio acerca del conflicto de Atento. Después 11 meses de estudio la sala 3 de la Cámara Nacional de Apelaciones del Trabajo revocó la resolución 766/05 del Ministerio de Trabajo que reconocía a los trabajadores de Atento como telefónicos. Y resolvió derivarlo al Comité Arbitral de la C.G.T por considerarlo una contienda entre sindicatos (Foetra y Sindicato de Comercio).

La definición judicial sobre Atento produjo un fuerte efecto en Teleperforados. Así como fueron compañeros en la pelea por el reencuadramiento, lo fueron también en la derrota. Pero del proceso compartido además de la experiencia quedaron las reflexiones posteriores y balances. Estos fueron plasmados en un libro, *¿Quién Habla? Lucha contra la esclavitud del alma en los call centers*. El libro tuvo un espacio especial en la página, era posible descargarlo desde allí. Y además se creó una Web propia www.quienhabla.com.ar.

En Teleperformance a los despidos persecutorios frecuentes, la empresa sumó la estrategia del acoso laboral a los operadores catalogados como "problemáticos" para provocar sus renuncias. De modo que, ocasionaba un mayor desgaste del activismo y el aumento del temor de los trabajadores a organizarse. Por ello, el grupo decidió buscar otras vías para acercarse a los trabajadores, otros caminos.

Uno de los nuevos senderos explorados fue la facultad. Dado que era un terreno común para la mayoría de los agentes, y conllevaba el beneficio de ser un ámbito en el cual no existía un control a la hora de entablar una conversación. El grupo organizó con el centro de estudiantes de la facultad de ciencias sociales de la UBA, una charla debate sobre las nuevas formas de precarización laboral, la tercerización, el caso Atento, las nuevas formas de organización y de lucha, y sobre la ley del teleoperador: sus alcances, aplicación y sanción⁴⁹. Esta actividad no fue difundida por la Web por miedo a que la empresa envié un emisario que descubra la identidad de los miembros del grupo; una señal del temor creciente de ser descubiertos.

⁴⁹ Volante de charla en la UBA. Ver Anexo I. V

Otra nueva senda de contacto fue una de las calles más transitada de la ciudad: Diagonal Norte y Florida. La idea surgió de la necesidad de tomar por asalto las calles para desenmascarar la gran campaña mediática de las empresas que establecía que el call center era un trabajo ideal sin conflictos; y sobre todo, para llegar a los que no frecuentaban ni la Web ni los pasillos de la facultad.

El grupo instaló un stand informativo sobre la situación en los call centers describiendo las condiciones de trabajo, la persecución gremial, la complicidad del gobierno con las empresas, la historia de Atento y la Ley del Teleoperador, todo esto presentado en forma de artículos periodísticos, notas e imágenes.

En busca de un impacto para despertar la reacción o al menos para llamar la atención, convocaron a el Grupo de Arte Callejero que aportó un plus teatral. Y repartieron las normas ISO Precario 2007 unas supuestas normas lanzadas entre el gobierno y las empresas para asegurar la desregulación, precarización de la vida y el trabajo en la Argentina. Estas normas hacían alusión a lo declarado en la página del ministerio de economía⁵⁰ donde se publicitaba la inversión extranjera en la materia. Entre otras cosas establecía que "La legislación laboral argentina establece un marco jurídico flexible y consistente con las exigencias particulares de esta actividad"

Como telón de fondo había un gran cartel que rezaba "Las siguientes Empresas auspician la explotación y la precarización en Argentina: Telefónica, Teleperformance, Gobierno de Córdoba, Presidencia de la Nación, Sindicato de Comercio de Buenos Aires y de Córdoba, AOL, IBM, Manpower, Adecco". Así, denunciaba a los responsables de la precarización laboral, y también evidenciaba el nacimiento de la idea de considerar la situación laboral no solo dentro de la rama de trabajo específica sino del mercado laboral en su conjunto.

Del stand quedaron cientos de firmas en apoyo al proyecto de ley, nuevos contactos desde distintos call centers, una amplia participación de los transeúntes, y la consolidación de una significativa relación con la Coordinadora de Trabajadores Precarizados (CTP)⁵¹. Los miembros de la coordinadora tuvieron una activa participación en la realización de la actividad.

Teleperforados formó parte de la CTP, lo que fue fundamental para llegar a concebirse como trabajadores precarizados. Así, determinaron que lo esencial de la condición; como establece Bifo; "no es la precarización de la relación jurídica del trabajo sino la disolución de la persona como agente de la acción productiva y la fragmentación del tiempo vivido. En el info -trabajo el capital no recluta más personas sino que compra paquetes de tiempo, separados de su portador ocasional e intercambiable. El tiempo despersonalizado se vuelve el verdadero agente del

⁵⁰ Informe de la Agencia de Desarrollo de Inversiones de la Secretaría de Industria, Comercio y PyME, del Ministerio de Economía. "¿Por qué invertir en Call Centers en la Argentina?". Disponible en : www.inversiones.gov.ar/documentos/call_center.pdf.

⁵¹ La CTP nació a fines de 2006, de una serie de encuentros en la facultad de filosofía y letras de la UBA para discutir acerca de la precarización laboral. Formaban parte de la organización pasantes, motoqueros (Simeca), docentes de la UBA, camareros, artistas callejeros, costureros, niñeras, encuestadores, estudiantes y trabajadores de call center's

proceso de valorización, y el tiempo despersonalizado no tiene derechos, no puede reivindicar nada".⁵² Esas conclusiones tuvieron vital importancia para comprender los obstáculos a la tarea diaria y llevaron al grupo a trabar relación con otras agrupaciones de trabajadores precarizados, además de los call centers.

La visibilización de los conflictos diarios también fue llevada a cabo a través de la vía legal. Debido a que los edificios de Teleperformance no cumplían con las normas de higiene y seguridad laboral, el grupo realizó un detallado relevamiento de las infracciones⁵³ y lo denunció ante los entes de regulación. En el mes de Julio de 2006 presentaron el informe a la Dirección General de Protección del Trabajo y a la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

La elaboración del informe estuvo a cargo de dos miembros del grupo que tenían mayor experiencia en cuestiones legales pero, la recopilación de información fue una tarea del conjunto. También fue muy importante la contribución del Taller de Estudios Laborales (TEL)⁵⁴.

La respuesta a la demanda llegó en el mes de Octubre de 2006. La Dirección General de Protección del Trabajo realizó inspecciones y multaron a la empresa. Sin embargo, las situaciones denunciadas no fueron modificadas y el grupo no logró capitalizar la pequeña victoria. Debido a que no realizaron una correcta difusión de la denuncia y del resultado obtenido.

Diciembre de 2006, el año finalizaba con el sabor amargo de la derrota en Atento y sin perspectivas claras de futuras victorias. Muchas ideas concretadas y otras tantas sin realizar, mucho que decir a partir de las experiencias que se materializó en Arتهago⁵⁵. Una muestra artística de la militancia call center, presentada en el hotel Bauen⁵⁶, llevada a cabo por la agrupación y los trabajadores de Atento. No tuvo mucha concurrencia pero sirvió para visualizar todo el proceso pese a la conclusión.

En los primeros días del 2007 repartieron el último boletín⁵⁷. En esta oportunidad además de entregarlos en la puerta de la empresa, fueron distribuidos dentro del edificio. Aprovechando un descuido de los vigilantes de la entrada, se entregaron los boletines entre los boxes del segundo piso. El revuelo ocasionado contribuyó para lograr el contacto de un sector que estaba en conflicto, Back Office⁵⁸.

⁵² Bifo Bernardi Franco. Op. Cit. Pág. 91

⁵³ La denuncia detallaba los riesgos por factores edilicios y las instalaciones: el riesgo de incendio, eléctrico y psicofísico, la higiene de los baños y vestuarios; y la falta de capacitación ante una situación de riesgo. También, contaba con un ítem sobre las enfermedades profesionales y el rol de la ART. Ver Anexo I. VI

⁵⁴ El TEL produce información, capacitación y otros recursos destinados a fortalecer el accionar reivindicativo de los trabajadores y sus organizaciones gremiales.

⁵⁵ Volante de Arتهago. Ver Anexo I. VII

⁵⁶ El Hotel Bauen ubicado en Avenida Corrientes 1856. Es administrado colectivamente por sus trabajadores por medio de una cooperativa de trabajo, sirviendo a la vez como hotel y es un centro de actividad política y cultural.

⁵⁷ Cuarto boletín completo. Ver Anexo I. VIII

⁵⁸ Back office, detrás de la oficina, es el sector que se encarga de solucionar inconvenientes sin tener un contacto directo con los clientes

El conflicto en Back Office se originó con la disminución del monto de los bonos y el aumento de los requisitos para ganarlos. Además, sumaron la atención telefónica a las tareas específicas del grupo, por la falta de personal. A partir de ello, los trabajadores del sector comenzaron a reunirse y manifestar su disconformidad; y la empresa empezó a hostigarlos.

Por esos días, uno de los trabajadores del sector recibió una descarga del headset en los oídos, provocándole una pérdida del 40% de la audición. Esta situación sumada a la disminución del salario real, ocasionó que la mayoría de los agentes del sector presentara una carta documento al departamento de recursos humanos. A través de la cual, solicitaban a la empresa que revea el cambio en la implementación de los bonos, que brinde condiciones seguras para cumplir las tareas y un trato adecuado, sin presiones.

La carta logró que den marcha atrás con las modificaciones de los bonos⁵⁹. Pero los elementos de trabajo no mejoraron y la presión en lugar de disminuir, se incrementaba. Una semana después, fueron despedidos tres empleados del sector, incluido el joven que recibió la descarga. La semana siguiente fueron seis los despedidos y entre pasillos se estableció que existía una lista que incluía a todos los firmantes de la carta. En esa instancia, el grupo comenzó a articular con los trabajadores de Back office y a organizar un escrache a la empresa⁶⁰.

En la página realizaron una crónica de los hechos y en el foro los trabajadores despedidos dejaron plasmadas sus diferentes posiciones. Días previos al escrache, el foro fue invadido con mensajes agresivos; decenas en horas; todos con distintas firmas pero provenientes de dos direcciones IP. Es decir que sólo había dos personas abocadas a la tarea. Las agresiones y amenazas no se limitaron a la Web, también se realizaron por vía telefónica a una integrante de la agrupación.

El escrache se realizó en el mes de febrero de 2007, con el objetivo de denunciar lo acontecido, y para intentar detener los próximos despidos anunciados. Fue significativa la participación de los grupos que formaron parte de Intercall. Y obtuvo como resultado el cese de los despidos, aunque significó un importante desgaste para el grupo. Poco tiempo después, varios integrantes renunciaron por razones de salud combinadas por la situación de la agrupación.

Teleperforados atravesaba una coyuntura difícil y un proceso interno complicado. Desde una perspectiva amplia avizoraban dos importantes derrotas: el fracaso de la lucha de Atento y la malograda intención de unir fuerzas en Intercall. En lo interno, eran cada vez menos los integrantes del grupo que trabajaban en la empresa; ya sea por haber sido despedidos o por haber renunciado; y no se incorporaban nuevos miembros. Esa situación marcaba un importante peligro de supervivencia; ya que en un tipo de trabajo marcado por la rotación del personal, el

⁵⁹ Carta de los trabajadores de Back Office entregada a recursos humanos. Ver Anexo I. IX

⁶⁰ Fotos y volantes del escrache por los despidos en Back Office. Ver Anexo I. X

tipo de organización debe tener también un recambio permanente para subsistir y tener legitimidad.

En este complejo panorama, la participación en la CTP significó una bocanada de aire fresco. Representó un espacio donde pensar conjuntamente las dificultades, las experiencias de lucha, compartir las herramientas legales, solidarizarse activamente con las acciones de los grupos integrantes y plantear nuevas metodologías de acción.

Una manera de dar visibilidad a la problemática de la precarización laboral, fue la Gran Caravana de Escraches, que se realizó un día antes del 1 de mayo de 2007⁶¹. La Caravana pasó por diferentes empresas precarizadoras, entre ellas Teleperformance. Obtuvo un enorme impacto mediático, además de contribuir al acercamiento de agrupaciones de trabajadores de call centers que empezaban a organizarse.

A mediados del 2007 eran pocos los integrantes Teleperforados que seguían trabajando en Teleperformance. Pese a dejar de ser personal de la empresa, muchos continuaban participando en la agrupación. Algunos debido a que seguían trabajando en otras compañías de call center y padecían condiciones laborales similares. Otros simplemente sentían la tácita responsabilidad de saber que miles de jóvenes sopesaban lo que ellos habían tenido que soportar.

En junio de 2007 la empresa mudó a los trabajadores de la campaña Vodafone a un nuevo edificio situado en Yrigoyen 2350. El nuevo edificio fue habilitado cuando todavía estaba en construcción: carecía de matafuegos, salidas de emergencia y en algunos pisos no estaban habilitados baños ni salas de descanso⁶².

En el mes de julio durante la jornada laboral veinte operadores del sector de televentas fueron intoxicados con el poxiran que utilizaban para colocar las alfombras. El olor del pegamento les provocó fuertes dolores de cabeza, ardor en ojos y garganta, mareos y vómitos. En un primer momento la empresa habilitó una sala especial para que los descompuestos se acostaran y les proporcionaron baldes para que vomiten, para evitar que el resto de los trabajadores tomaran conocimiento de la situación. Al agravarse el cuadro, la empresa decidió trasladarlos en taxis hacia una clínica cercana y no en ambulancias, poniendo en riesgo la salud de los intoxicados por mantener la imagen pública de la compañía. Mientras, algunos de los empleados afectados seguían atendiendo llamadas.

Al día siguiente a la intoxicación organizaron una volanteada en la puerta del edificio⁶³. Una semana después la empresa desvinculó a cuatro de los trabajadores intoxicados, entre los cuales había dos miembros del grupo. Dos semanas después realizaron el último escrache a la compañía⁶⁴.

⁶¹ Fotos y volantes de la caravana de escraches. Ver Anexo I. XI

⁶² Volante denunciando las condiciones del nuevo edificio. Ver Anexo I. XII

⁶³ Volante sobre las intoxicaciones. Ver Anexo I. XIII

⁶⁴ Volante del escrache por los despidos de los trabajadores intoxicados. Ver Anexo I. XIV

El escrache fue organizado con la participación de los despedidos (incluso aquellos que no formaban parte de la agrupación), la CTP y los ex miembros de Intercall. Cien personas, con bombos, altavoces, y la reaparición del personaje "la muerte de TP". Contó con la cobertura periodística del blog de Telenoche, la agencia de noticias la vaca y prensa de frente. Y provocó que los directivos de la empresa abran un canal de diálogo.

Por primera vez, la empresa entabló una discusión con la agrupación. Recibió el petitorio de reincorporación de los despedidos y se comprometió a dar una respuesta al respecto. Pero, la agrupación atravesaba un momento de suma fragilidad que limitaba el margen de acción.

Por esos días, una integrante del grupo fue despedida al reincorporarse a sus labores después de una licencia psiquiátrica provocada por las condiciones laborales⁶⁵. Además de las reseñadas situaciones que acontecían en la empresa al pedido de reincorporación, se sumaba el acoso laboral producto de su actividad sindical.

Los despidos marcaron la eliminación del grupo dentro de la empresa. Alejado del lugar de trabajo se distanciaba de las luchas cotidianas y del resto de los trabajadores, elementos fundamentales para la construcción de poder. Por ello, ante la negativa de la empresa, no fue posible generar una campaña de exigencia a las peticiones realizadas.

Sin fuerza para realizar acciones colectivas de demanda, optaron por la denuncia mediática. Internet, radios, revistas, suplementos y página 12. A raíz del contacto con este diario, nació el proyecto de una investigación en la revista Rolling Stone.

El grupo consideraba a los medios de comunicación como la herramienta para llegar a un gran público. Hacer conocer a la sociedad en general las consecuencias que puede ocasionar trabajar en un call center. Y para que los trabajadores conozcan sus derechos. En síntesis, los medios de comunicación masiva otorgaban visibilidad al conflicto subyacente en el lugar de trabajo y legitimaban, de alguna manera, el discurso de la agrupación.

Un periodista de Rolling Stone se reunió con integrantes de la agrupación para realizar la investigación preliminar. Luego, trabajó durante treinta días en Teleperformance a partir de lo cual creó un blog⁶⁶ que relataba las experiencias día a día. Y finalmente, presentó la investigación en la revista⁶⁷. La nota concluyó estableciendo que se trataba de un empleo transitorio, que debía abandonarse lo antes posible. Lo interesante de esta reflexión final radicaba en que quizá encerraba el sentimiento generalizado de los operadores que pese a constituir al call center como su fuente permanente de ingresos, continuaban pensando que era un trabajo transitorio, que no valía la pena intentar modificar.

⁶⁵ Carta abierta de miembro de teleperforados despedida. Ver Anexo I. XV

⁶⁶ El blog : <http://telemarketer.rollingstonela.com/>

⁶⁷ Seselovsky Alejandro. "El nuevo empleo global desde adentro: 30 días en el call center". Rolling Stone. Año 10. N° 115. Pág. 88 al 94 y 156. Octubre 2007.

Una de las características del call center es la escasa vida útil de los trabajadores. La mayoría no permanece más de seis meses en su empleo por las condiciones laborales, y los rebotes que ocasionan en el cuerpo y el alma del trabajador. Pese a lo cual, deben considerarse los índices de desempleo real, más allá de las estadísticas oficiales, como factor fundamental para que muchos operadores pese a la mala experiencia, reincidan en la elección de la tarea a desempeñar. Así, muchos pasan de una a otra empresa de call center pensando que será sólo por unos meses. Fantasía que se diluye al revisar los clasificados plagados de ofertas de diferentes empresas dedicadas al gran negocio de los centros de llamada.

La rotación significaba una gran obstáculo para la organización dentro de una empresa. Al mismo tiempo otorgaba la posibilidad de servir como correa de transmisión de la experiencia de organización en distintos lugares de trabajo. De esta idea surgieron reuniones entre diferentes activistas de call center.

Para fines de 2007 la agrupación estaba desintegrada. No existía una organización real, quedaban algunos activistas que buscaban en la coordinación con otros call center la posibilidad de revivirla. Sin embargo, la Web gozaba de buena salud.

La página fue cobrando una dinámica propia. Los miembros del grupo fueron cediendo su lugar a moderadores globales, trabajadores de distintos call centers que tomaron el compromiso diario de responder mensajes en el foro, brindar información y denunciar situaciones cotidianas dentro de sus lugares de trabajo. Los nuevos moderadores tenían una activa participación virtual que nunca llegó a materializarse en la realización de acciones conjuntas, pero que hasta el presente mantienen vivo algo del proyecto.

A principios de 2008 algunos miembros de Teleperforados conformaron InterC, con grupos y trabajadores de otros call centers. Y lanzaron a través de la Web una convocatoria al Encuentro de Trabajadores de Call Centers para "la construcción de un espacio amplio y representativo de aquellos que promulgamos la organización en cada lugar de trabajo para cambiar las condiciones de opresión y explotación laboral"⁶⁸. Este proyecto surgió para realizar un balance grupal a partir de la experiencia que contribuya a la acción. De alguna manera construir una memoria colectiva de los trabajadores de call center.

La convocatoria al encuentro obtuvo la respuesta de viejos conocidos y nuevos interesados. No pudo consolidarse ningún agrupamiento sólido en ninguna empresa, fue una unión de pequeñas voluntades que fue diluyéndose lentamente. Sin embargo, planteó un interesante interrogante acerca de la participación en las estructuras sindicales tradicionales.

En Abril de 2008, los trabajadores de Teleperformance por primera vez eligieron una delegada sindical. La elección fue promovida por el sindicato de comercio, que presentó una única lista y contó con alrededor de cuatrocientos votos⁶⁹. Si bien, el

⁶⁸ Teleperforados. "Convocatoria al Encuentro de Trabajadores de Call Center". 26/02/08. Sección Noticias. Disponible en: www.teleperforados.com.ar

⁶⁹ Volante de la primera elección de delegados en Teleperformance. Ver Anexo I. XVI

grupo había planteado la necesidad de contar con delegados consideraba que la elección sería producto de la demanda de los trabajadores y no digitada desde el sindicato. La activa participación del gremio al respecto, marcaba el cambio de actitud frente a los call center. Otros sindicatos, como el de televisión, tomaban igual actitud frente a esta rama de actividad.

Los sindicatos interesados en tener representantes dentro de los call center y las agrupaciones sindicales de base en extinción, planteaban una incómoda pregunta. ¿Era posible formar una sólida organización sindical por fuera de los sindicatos?. Sin embargo, consideraban que dentro de las osificadas estructuras sindicales existía el peligro de convertirse en un funcionario del gremio más que en representante de los trabajadores. Sin poder dar respuestas, ni establecer líneas de acción, el último intento pereció pero quizá de esta experiencia puedan florecer nuevas luchas.

Intercall, el primer intento de coordinación entre call center, contribuyó a lograr la primera reincorporación de una activista despedida por causas sindicales en Action Line. Y la página continúa siendo un flujo de información y contención para los que la visitan a diario. Muestra de cómo en ocasiones las ideas prevalecen ante la disolución de grupos y el alejamiento de las personas que iniciaron un proceso, debido a que también sigue existiendo la causa que originó la idea, la lucha, las malas condiciones en los call centers.

El 11 de marzo de 2009 el grupo realizó una declaración *a los que vendrán* en la entrada a la página. En la misma declaran formalmente que la agrupación ya no existe pero que el sitio seguirá online porque "la información en esta Web va más allá de una organización, y es puramente esencial para la supervivencia en un call center". Y establecen a modo de reflexión que "La lucha es dura, si queremos cambiar la historia, y necesitamos que estés dispuesto a encender una pequeña luz en tanta oscuridad en los call centers".

Capítulo IV

Análisis de contenido del sitio Web

El presente trabajo esta abocado al análisis el sitio Web de la agrupación Teleperforados. El análisis de símbolos, significados y mensajes, las funciones que cumple y sus efectos; con el objetivo de establecer la relevancia otorgada por el grupo, y por los visitantes del foro, a las distintas problemáticas laborales dentro del Call Center.

Los ejes temáticos utilizados para el análisis son: las condiciones laborales, la organización sindical, los derechos laborales y el encuadramiento sindical.

IV. 1- Introducción

Realizamos un estudio de las características, servicios e información que contiene el sitio Web. Un recorrido por las distintas secciones y contenidos que aporta la página, finalizando con un análisis cuantitativo de notas y palabras destinadas a los ejes establecidos, para determinar el nivel de importancia otorgado por la agrupación y los usuarios de la página.

Los ejes fueron elegidos a partir del análisis descriptivo de la página y las entrevistas cualitativas realizadas a trabajadores de Teleperformance. En ambos casos, las temáticas seleccionadas aparecen como las principales problemáticas dentro del call center.

IV. 2- La página Web

La página Web de Teleperforados consta de una parte central destinada a las "Noticias y Novedades", otorgándole un lugar destacado dentro del sitio⁷⁰. Por medio de la cual, la agrupación brinda información y un espacio a los comentarios de los visitantes del sitio.

En el margen izquierdo se encuentra el menú general de secciones, opciones y enlaces. El menú contiene la introducción al sitio (Inicio - Aviso Legal - Introd.), la presentación de la agrupación (¿Quiénes somos?), sus publicaciones (boletines), una sección destinada a la legislación laboral (Asesoramiento & descargas), una sección de producciones artísticas (DescargArte), un foro de discusión, la suscripción al mailing, sitios Web recomendados (link -sitios de interés), un apartado para recomendar el sitio (recomienda Teleperforados), una sección de materiales audiovisuales (Teleperforados TV), y el enlace a el sitio dedicado al proyecto de ley que regule la tarea de los call center (La ley del Teleoperador). Los ingresos son

⁷⁰ Home page del sitio. Ver Anexo II. I

directos y las descargas inmediatas, tardan sólo dos segundos. Únicamente el foro tiene un interfaz, dado que requiere registrarse como usuarios.

Es destacable la función del banner ubicado en el margen superior. Distintas consignas aparecen con una frecuencia de diez segundos, enunciando los objetivos, fundamentos y proyectos de la agrupación. " Contra el abuso, la inoperancia y el maltrato; Ni un llamado más sin salud ni dignidad; Proyecto de ley del teleoperador; conócelo, cambiar la realidad esta en nuestras manos; www.leydelteleoperador.com.ar; Todos somos telefónicos; A = trabajo = convenio = salario". Los cuales, pueden resumirse en cinco ejes temáticos: Condiciones laborales, salud del trabajador de Call Center, leyes y derechos, organización sindical, y encuadramiento sindical.

IV. 3- Introducción del sitio

Inicio - Aviso Legal - Introd.

En el inicio del sitio aparece un aviso legal que establece el derecho constitucional que avala la utilización de esta "herramienta de difusión de ideas". De lo cual, se desprende la relevancia otorgada al derecho de libre expresión⁷¹.

Para comprender la totalidad del sentido que encierra este primer mensaje debemos remitirnos a la historia de la agrupación. En tanto, es preciso establecer que Teleperformance intimó a la agrupación a dar de baja el sitio por considerar que lesionaba su imagen pública. A partir de lo cual, podemos establecer que la empresa es el destinatario implícito.

La presentación continúa⁷² con un dibujo de un mono encadenado a una computadora dentro de un box. Dicha ilustración actúa como representación del sentimiento del operador dentro de Teleperformance. El lugar es señalado a través de la presencia de elementos cotidianos: el azul del box, el cartel con el número de extensión que identifica el lugar donde se encuentra el trabajador, y sobre todo a través de la pelota con la sigla NBA⁷³. Esta sigla pertenecía a un requerimiento específico de la empresa.

El dibujo está titulado "Esclavo del sector 7 G" en referencia al popular dibujo animado los Simpson, específicamente al sector donde trabaja Homero Simpson. El personaje es tratado como un apéndice de la maquina y es hostigado por su jefe, condiciones que actúan como metáfora de la situación del agente. De ese modo, además se establece un código con el público al que se dirige la página: los jóvenes que son mayoría tanto en el call center como entre los espectadores del programa.

⁷¹ Aviso legal. Ver Anexo II. II

⁷² Introducción animada al sitio. Ver Anexo II. III

⁷³ NBA Next Best Activities Requerimiento de la compañía, que consistía en que el operador al finalizar una llamada realice el ofrecimiento de otros servicios a los clientes.

Así, persigue una sensación de familiaridad con el espacio e identificación con lo que el mono representa. Y también establece que los hacedores del sitio pertenecen a ese ámbito a través de la descripción minuciosa del lugar de trabajo.



A continuación, aparece una pantalla con las mascararas representativas del teatro a cada lado acompañadas con un fondo de música cirquense, en referencia al manejo poco serio de la empresa. En ese marco van apareciendo una a una las letras que forman TELEPERFORADOS con tipografía símil a la utilizada por la empresa. Las letras están sostenidas por hilos que se mueven al pasar el Mouse, remiten a la idea de ser tratados como títeres, objetos carentes de decisión y acción propia. Dado que en el call center es parametrizada y controlada cada acción y/o palabra del operador.

A lo cual, le siguen varias preguntas: "¿Estas cansado de que te traten mal en el trabajo? ¿De la inoperancia? ¿De las malas condiciones laborales? ¿De que te exploten? ¿Y de conformarte?" Estos interrogantes describen las condiciones laborales e intentan exhortar a la acción, reforzado a partir del "ayudémonos entre todos", que introduce la idea de un "Nosotros" como los trabajadores de Teleperformance.

Luego, irrumpe una animación que realiza una subversión de símbolos, al establecer como logo uno muy similar al de la compañía dándole un nuevo sentido. El logo de la agrupación mantiene la relación con la tarea de call center que intenta remitir la empresa "aprovechando las grandes recursos invertidos para darle significado"⁷⁴, como establece Noemí Klein, para denunciar las condiciones laborales. Así, representaran las condiciones laborales a través de la expresión de agotamiento en los ojos, el gesto de malestar en los labios, y un taladro que opera directamente en el cerebro dejando caer varias monedas. Alegoría a la situación del operador agotado y maltratado, y al enriquecimiento de la empresa a través del taladrar diario de las llamadas incesantes que apunta directo a la cabeza.

⁷⁴ Klein Noemí. Op. Cit. Pág 331.

Finaliza, con una breve declaración de intenciones y objetivos de la página: "...aquí unimos fuerzas para hacer de nuestro lugar de trabajo el reflejo de bienestar y justicia que a diario deseamos... Hoy decimos BASTA!, cansados de los maltratos y malas condiciones en los call center! ii TODOS SOMOS TELEFONICOS!!" De este modo, establecen dos de los más importantes objetivos del grupo, el encuadramiento como telefónicos y la organización de los trabajadores para conseguirlo. Además establecen una representación del Nosotros, trabajadores de Teleperformance, como Telefónicos.

IV. 4- Presentación de la agrupación

¿Quiénes hacemos Teleperforados y por qué?



La presentación comienza explicando la razón que motivó el nacimiento de la agrupación. Así, establecen que "Una lucha aislada está condenada al fracaso. Nuestra capacidad de daño, nuestra aptitud para conmover a las empresas pasa por lograr unir nuestras fuerzas, organizándonos con el conjunto de los trabajadores". En definitiva, la idea es fomentar la organización en los lugares de trabajo.

El encuadramiento dentro del sindicato de Telefónicos es establecido como el objetivo de la agrupación. Mencionan el antecedente de los pasantes de Telefónica para demostrar que se trata de un propósito realizable. En este sentido, informan que "Telefónica se vio obligada a efectivizar a todo su personal de tráfico que desde hacia 10 años servían como trabajadores efectivos, pero cobrando salarios precarios, sin representación gremial del sindicato telefónico (Foetra) y en precarias condiciones de trabajo bajo la denominación de pasantes".

El grupo establece que Teleperforados son todos los trabajadores de call center que soportan diariamente las malas condiciones laborales, con lo que incluye a los operadores que no trabajan en Teleperformance. Proclaman que "Todos somos y estamos Teleperforados. Cada semana entre 200 y 300 jóvenes argentinos son contratados en un call center, otros tantos renuncian o se consideran despedidos tras las innumerables condiciones de maltrato y precarización a las que nos vemos sometidos".

Al finalizar la presentación marcan de modo implícito el destinatario del mensaje, el trabajador de call center que no esta organizado, a través de una exhortación a la acción: "¿Vas a quedarte de brazos cruzados?". Lo cual, se realiza a partir de la modificación del uso de la persona, ya no enuncia como un "nosotros" sino que se utiliza el "tu o vos" que lee la página y no esta organizado. Y deja abierto un posible canal de contacto, al publicar la dirección de correo electrónico de la agrupación.

Es interesante que en la sección destinada a la presentación de la agrupación lo primero que se esboce es el motivo de su existencia, luego se enuncien los antecedentes que marcan como factible su objetivo, y por último se realice una presentación formal del grupo.

IV. 5- Boletines

La sección posibilita la descarga de todos los boletines de la agrupación. La cual, se realiza con suma rapidez en formato PDF⁷⁵.

El primer boletín apareció el mayo de 2005. En la tapa el tema fue la salud de los operadores, dentro de la publicación había otra nota al respecto. La contra tapa estaba destinada a sus derechos laborales. Además, contaba con dos notas sobre la empresa, y una sobre la organización en los lugares de trabajo. Y el tema central fueron las condiciones laborales, con cuatro notas al respecto.

El segundo boletín fue publicado en Octubre de 2005. La organización sindical ocupaba la tapa y un informe dentro de la edición. Referente a las condiciones laborales había dos notas. La temática a la que se brindo mayor trascendencia fue el encuadramiento sindical, contó con cinco notas.

El tercer boletín salió en Junio de 2006. El tema principal fue Teleperformance, contó con dos notas, ocupó la tapa de la publicación; y estuvo presente en todas las notas. Además, este número contó con un una versión animada donde se pone el acento en las autoridades de la compañía. En orden de relevancia le siguen las condiciones laborales con cuatro notas, el encuadre sindical con dos notas y una destinada a los derechos laborales.

El cuarto boletín editado en Diciembre de 2006 tuvo como eje principal el encuadramiento sindical, destinándole tres notas. Podemos establecer un orden de prioridad por la extensión, ya que todas las temáticas ocuparon sólo un nota, de la siguiente manera: condiciones laborales, organización sindical, derechos laborales y la empresa.

En síntesis, podemos establecer que el tema central de los boletines fue en encuadramiento sindical como trabajadores telefónicos; a partir de la cantidad de notas destinadas.

⁷⁵ Sección boletines. Ver Anexo II. IV

IV. 6- Asesoramiento & Descargas

La sección esta dividida en asesoramiento legal; bibliografía indispensable; seguridad e higiene; y convenio colectivo de trabajo, decretos, resoluciones, constituciones, y otros⁷⁶.

Asesoramiento legal contiene información sobre denuncias realizadas por las condiciones laborales, los derechos de los operadores, y brinda el contacto con un abogado. Tiene un carácter funcional para el operador de call center.

Bibliografía indispensable posibilita la descarga de libros y ensayos sobre la organización en los call centers. Enfocado en las experiencias y reflexiones sobre la organización en los lugares de trabajo.

Seguridad e Higiene esta compuesto por artículos que tienen como eje la salud. Información sobre las consecuencias que puede ocasionar trabajar en un call center, medidas de prevención y cuidado de la salud física y mental.

Las subsecciones Convenio Colectivo de Trabajo, decretos, resoluciones, constituciones y otros, se abocan a brindar información sobre los derechos laborales y legislación vigente.

En resumen, esta sección esta destinada a brindar información útil principalmente sobre legislación y medidas para conservar la salud del operador. Pero también sobre las experiencias de organización sindical en la rama de la actividad. Tiene una recopilación interesante y vasta, el único inconveniente reside en la cantidad de información.

IV. 7- DescargArte

La sección está destinada a la exhibición de las creaciones de los trabajadores de call center, recepcionadas a través del correo electrónico de la agrupación⁷⁷. Un canal de comunicación abierta a los visitantes de la página para que puedan expresarse por medio de las imágenes.

El tema principal son los perjuicios en la salud que puede ocasionar trabajar en el call center, con cinco ilustraciones. Las condiciones laborales son plasmadas en tres producciones. Y dos dibujos sobre la organización sindical y dos en referencia a la empresa.

⁷⁶ Sección Asesoramiento y descargas. Ver Anexo II. V

⁷⁷ Sección Descargarte. Ver Anexo II. VI



IV. 8- suscripción al mailing

La suscripción al mailing posibilita a los usuarios acceder a las actualizaciones de la página, boletines, notas e informaciones de la agrupación⁷⁸. En la misma se establece el número de los inscriptos hasta el momento, lo que intenta fomentar la idea de que son parte de una comunidad virtual.

Además, cuenta con un link directo para la suscripción al mailing de Foetra estableciendo la identidad de los trabajadores de call center como telefónicos.

IV. 9- Recomendá Teleperforados

Este apartado posibilita que los usuarios recomienden la página a sus amigos⁷⁹. De este modo, realizan la difusión de la página y de las ideas del grupo, modificando de algún modo el rol pasivo de simple espectador.

IV. 10- Links - sitios de interés

Este apartado cuenta con los link a sitios Web de interés para los operadores de call center. Están divididos en: proyectos de Teleperforados, Webs de colegas Telefónicos, Medios independientes y agencias que publican nuestras noticias, Sindicatos, Organismos no gubernamentales y asociaciones civiles, y organismos gubernamentales.

Proyectos de Teleperforados contiene los sitios creados por la agrupación. En primer lugar aparece el sitio dedicado a la ley del teleoperador. Luego, figura el

⁷⁸ Suscripción al mailing. Ver Anexo II. VII

⁷⁹ Apartado Recomendá Teleperforados. Ver Anexo II. VIII

link del sitio del libro "Quién Habla". Y para finalizar, se enuncian dos proyectos en desarrollo: "Yo te denuncio", base de datos sobre denuncias de operadores; y "Precarización", mapa de la precarización en los Call Centers. O sea, no sólo difunden los sitios realizados sino que también comunican los proyectos.

En las *Webs de colegas Telefónicos* figuran los sitios: Telefónicos de Pie, Colga la Vincha; Simio-X; Cómo cobraste hoy ¿?; Éramos Pocos,; JazzTel en Lucha; Somos Telefónicos; y Ahora es Cuando. Vale destacar que las agrupaciones son enunciadas con el término *compañeros* estableciendo la pertenencia a un colectivo o grupo de trabajadores organizados.

Entre los *Medios independientes y agencias que publican nuestras noticias* aparecen: La Vaca; ANRed; Indymedia Argentina; Agora TV; Prensa de Frente; FM La Tribu 88.7; y Pateando el Tablero

Dentro del menú de Sindicatos figura en primer lugar el link al sitio de FOETRA⁸⁰ Buenos Aires. Luego, aparece el link a la Web de Faecys⁸¹. De esta manera se marca la relevancia de la página de los telefónicos dada la idea de legitimidad de pertenencia de los trabajadores de call center a este gremio. Aunque la mayoría de los call center están encuadrados dentro del sindicato de comercio.

Los organismos no gubernamentales y asociaciones civiles que figuran son: el Taller de Estudios Laborales; el Foro internacional de los trabajadores de las telecomunicaciones; el Centro de Profesionales por los Derechos Humanos; y la Asociación de Abogados Laboralistas. Finalmente, figuran dos sitios Web de información jurídica laboral: legislaw, información jurídica , y eft, equipo federal del trabajo.

Entre los Organismos gubernamentales aparecen los accesos a la Web de la Organización Internacional del Trabajo, al sitio del Ministerio de Trabajo, y al sitio del Anses.

El orden establecido jerarquiza los sitios abocados a la organización en los lugares de trabajo. En un segundo lugar quedan los medios de comunicación independientes que difunden la actividad de las organizaciones. Y por último, las instituciones formales (sindicatos, organizaciones no gubernamentales y organismos del gobierno).

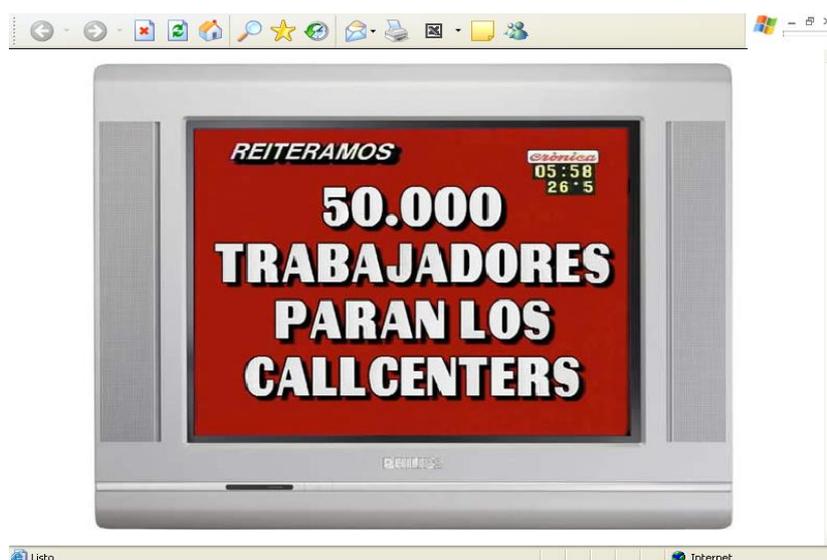
⁸⁰ Federación de Obreros y Empleados Telefónicos de la Republica Argentina

⁸¹ Sindicato de Empleados de comercio

IV. 11- Teleperforados TV

Sección destinada a difundir las producciones audiovisuales sobre las condiciones laborales, los procedimientos que establecen las empresas y la organización en los call centers. Es un índice de videos de Google video⁸² y youtube⁸³, desde el cual es posible visualizarlos directamente sin necesidad de ingresar a estos sitios.

La presentación es una placa roja al estilo del canal de noticias crónica, acompañada por su música característica, que anuncia "50 000 trabajadores para los call center". Luego aparece una pantalla donde se afirma que "si cada call center se organiza esta placa tal vez deje de ser una utopía".



En el margen izquierdo presenta un menú de opciones de videos según el país de procedencia, un buzón de sugerencias, y un glosario de términos.

Las producciones están clasificadas según los países de origen, entre las regiones figuran: Argentina, Chile, Brasil, España, Italia, Francia, India, Filipinas, Australia y EEUU. Zonas donde están instalados numerosos centros de llamadas.

El buzón de sugerencias que permite la colaboración del público para la recopilación de videos que se encuentren en Google video y youtube. Con lo cual, la sección además de ser una herramienta de información, es un canal de participación para los usuarios.

El glosario de términos es extraído de Wikipedia⁸⁴; y contiene la definición de outsourcing, off Shore, subcontratación y deslocalización. Términos elegidos correctamente dado que el tema principal de los videos es la deslocalización, las condiciones laborales, la organización de los trabajadores y los mecanismos que establecen las empresas para estafar a los clientes.

⁸² Google Video es un servicio de Google que permite subir clips de vídeo a sus servidores para que cualquier persona los pueda buscar y ver directamente desde su navegador.

⁸³ YouTube es un sitio Web que permite a los usuarios compartir videos digitales a través de Internet

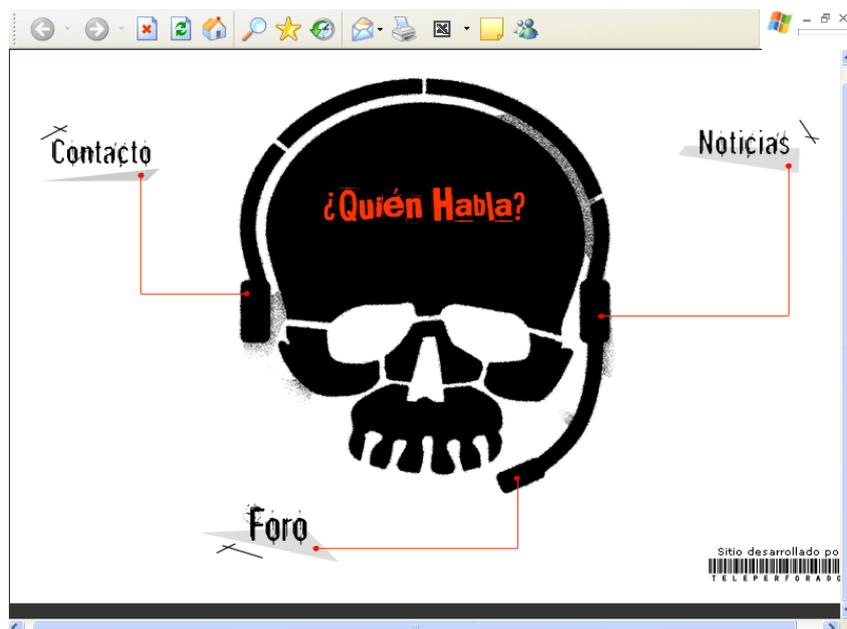
⁸⁴ Wikipedia es un proyecto para escribir comunitariamente una enciclopedia libre en todos los idiomas.

IV. 12- Quién habla Web

Link del sitio Web sobre el libro publicado por la agrupación y los trabajadores de Atento, desde el cual es posible descargarlo.

La presentación es la calavera que oficia de logo de la publicación, y la voz de una señora mayor que pregunta ofuscadamente "¿Quién habla?". La página cuenta con un foro, una sección de noticias y de contacto con los autores.

En la página analizada hay dos tipos de acceso al sitio: entre los link-sitios de interés, y a través del menú principal. Lo cual, le otorga importancia a la difusión del libro donde se relatan las experiencias de organización.



IV. 13- La ley del Teleoperador

Esta sección está destinada al proyecto de ley del teleoperador y su página Web. Determinan que el sitio fue creado con la "intención firme de difundirla (en referencia a la ley del teleoperador), de concientizar a nuestros pares y de informar a la opinión pública acerca de su existencia".



Realiza una breve cronología del camino legislativo que ha transitado y del que debería recorrer para ser sancionada. Establece que para conseguir su sanción es necesaria "una tarea plural, permanente, organizada: política. No depende del destino ni de otros sino de nosotros actuando en común". De este modo, destaca la necesidad de la organización de los trabajadores.

La agrupación determina que "enfrente hay intereses poderosos. Por eso nuestra victoria va a disfrutarse el doble". A partir de lo cual, refuerza la idea de un Nosotros, los trabajadores de call center que luchan por una ley que regule la tarea. Enfrentados a los "otros", los empresarios de telecomunicaciones, que actúan en las sombras del lobby para impedir que el proyecto se convierta en ley.

IV. 14- El foro

El foro al momento del análisis contaba con 3557 mensajes y 2120 usuarios registrados. Es el espacio de opinión y discusión de los visitantes de la página, los cuales están clasificados según el grado de participación: recién llegado, comprometándose, miembro activo, y moderador.

<u>General</u>			
<p><u>Reunión Abierta</u> Donde todos hablamos, opinamos y unificamos criterios. Moderadores 19dias, claroscuro, carol84, Tsui Phen</p>	16 7	99 3	Mie Jun 13, 2007 2:21 am Walter
<p><u>Reencuadramiento - TODOS SOMOS TELEFONICOS</u> Porque la lucha por el reencuadramiento a la FOETRA nos une a contratistas, subcontratistas, trabajadores tercerizados y off Shore. Moderador claroscuro</p>	20	83	Mie Jun 13, 2007 4:50 am copito playero
<p><u>Desahógate - Pateá el Tablero</u> Aquí podés denunciar lo que te está pasando, no te calles, decilo en voz alta y que todos te escuchen. Moderadores claroscuro, carol84, Tsui Phen</p>	20 8	13 64	Lun Jun 11, 2007 10:45 pm movidar
<p><u>Noticias</u> Para mantenernos informados acerca de lo que pasa en todos los pisos y edificios de TP, como así también en otros call centers. Ya sean malas o buenas noticias, aquí podés comentarlas. Moderadores Walter, 19dias, claroscuro, Tsui Phen</p>	13 4	65 1	Mie Jun 06, 2007 11:23 am Walter

Esta dividido en secciones : reunión abierta, reencuadramiento, desahógate, asesoramiento legal y noticias. La recopilación fue realizada desde junio de 2005 hasta junio de 2007, y para abarcar las distintas problemáticas laborales dentro del call center se crearon noventa categorías⁸⁵. Dichas categorías pueden agruparse dentro de los siguientes ejes: condiciones laborales, organización de los trabajadores, derechos laborales, encuadramiento sindical y salud de los trabajadores.

En el eje **Condiciones laborales** están incluidas las siguientes categorías: rotación, maltrato de los clientes, obligación de mentir a los clientes, excepciones, certificados, jornada laboral- horas, Breack- descanso-almuerzo, tiempo de llamadas, la calificación de calidad, la capacitación que brinda la empresa, sueldo, recibo de sueldo, horas extras, bonos, pasantías, control tecnológico, supervisores, presiones, apercibimientos, suspensiones, maltrato, falta de libertad expresión, despidos, renuncias, equipos de trabajo, Headset' s , sillas, monitores, sistemas informáticos, el edificio, salidas de Emergencia, baños, matafuegos, deslocalización, tercerización, la empresa, ganancias de empresas e imagen pública de empresas.

En **Organización de trabajadores** se encuentran: las huelgas, tomas de edificio, marchas, escraches, reincorporación, petitorios, volantes/volanteadas, el conflicto de Atento, delegados, clandestinidad, persecución sindical, organización sindical de trabajadores, Teleperforados- agrupación, boletín de la agrupación, página Web del grupo, censura en la Web, medios de comunicación, libros, investigaciones, producciones artísticas, foros / congresos y Links / Webs.

Derechos laborales contiene: la ley del teleoperador, feriados, licencias/ horas estudio, vacaciones, legislación laboral, seguro de desempleo y el rol del gobierno.

Encuadramiento sindical se incluyen: el reencuadramiento como telefónicos, sindicato de comercio, convenio colectivo de trabajadores de comercio, Foetra y el sindicato del teleoperador.

Y, en el eje **Salud de los trabajadores**: las enfermedades físicas, tendinitis, descanso visual, visión, audición, trastornos gástricos, cervicales/ espalda, higiene, enfermedades Psicológicas, ataques de pánico, irritabilidad, depresión, cansancio mental y los controles médicos

Tomando estos ejes analizamos la cantidad de notas⁸⁶ y la cantidad de palabras para establecer el nivel de trascendencia otorgada por los usuarios en cada uno de las secciones del foro.

⁸⁵ Tablas con la información de las distintas secciones analizadas según las categorías creadas. Ver anexo III.

⁸⁶ Tablas y gráficos de la cantidad de notas en las distintas secciones del foro. Ver Anexo IV.

IV. 15- Análisis del foro: Reunión abierta

Reunión abierta es presentada como un espacio "donde todos hablamos, opinamos y unificamos criterios". Con lo cual, intenta dar la idea de ser una asamblea virtual donde pueden comunicarse los miembros de la agrupación y los usuarios de la página.

Al momento de realizar la recopilación de datos contaba con 124 notas, y 93.737 palabras. En el año 2006 se realizó la mayor participación de los usuarios con 88 notas y 62.241 palabras. Mientras que en año 2005 se publicaron 21 notas y se escribieron 23795 palabras. Y en 2007 fueron 15 las notas y 7701 las palabras

En el año 2005 el eje principal de la sección fueron las condiciones laborales con un 66% de las notas y 56% de las palabras. Las categorías más populares de acuerdo a la cantidad de notas encontramos con un 18% las condiciones laborales y con un 13% la agrupación Teleperforados. Mientras que dada la cantidad de palabras se encuentran con un 16% la organización y con un 8% las condiciones laborales.

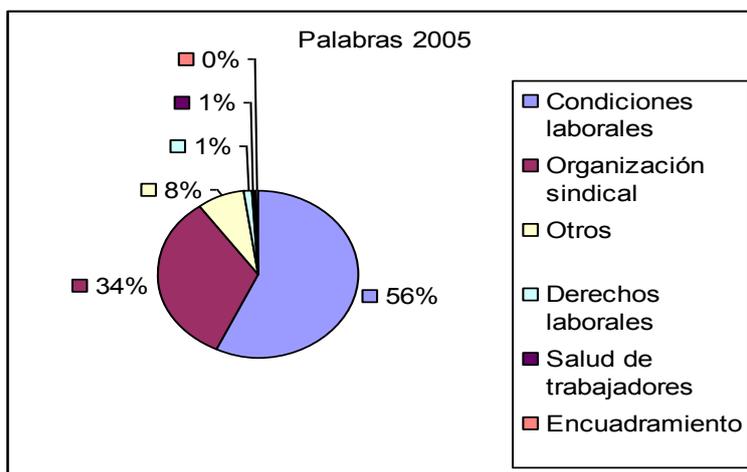
En el año 2006, las condiciones laborales continúan siendo el eje principal con 48% de las notas y 49% de las palabras. Las categorías principales en las notas fueron con un 11% las condiciones laborales y con un 9% el conflicto de Atento. Y en la cantidad de palabras, con un 11% el sueldo y con un 10% la organización.

Y finalmente, en el año 2007 se mantienen las condiciones laborales como eje de la sección ocupando un 66% de las notas y un 59% de las palabras. Las categorías más importantes en las notas fueron con un 59% las condiciones laborales y con un 20% la página Web de Teleperforados. Y de acuerdo a la cantidad de palabras, con un 41% las condiciones laborales y 9% la organización.

En síntesis podemos establecer que dentro de la sección "reunión abierta" los temas principales fueron las condiciones laborales, tomando como referencia tanto la cantidad de notas como de palabras. Y las principales categorías son las condiciones laborales y la organización

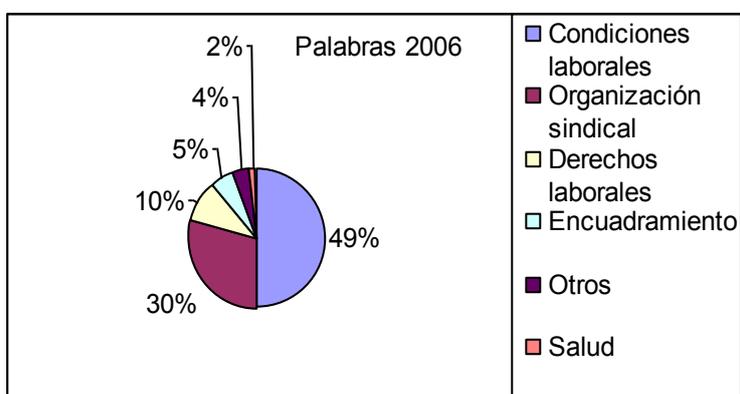
Sección: Reunión Abierta. Año 2005

Ejes	Palabras 2005
Condiciones laborales	13483
Organización sindical	8009
Otros	1808
Derechos laborales	259
Salud de trabajadores	136
Encuadramiento	103



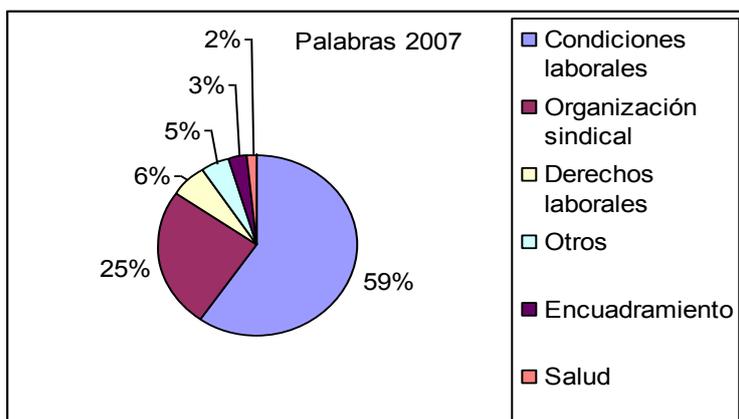
Sección: Reunión Abierta. Año 2006

Ejes	Palabras 2006
Condiciones laborales	30804
Organización sindical	18472
Derechos laborales	6005
Encuadramiento	3285
Otros	2456
Salud	1219



Sección: Reunión Abierta. Año 2007

Ejes	Palabras 2007
Condiciones laborales	4574
Organización sindical	1957
Derechos laborales	455
Otros	355
Encuadramiento	235
Salud	125



IV. 16- Análisis del foro: Reencuadramiento - Todos somos telefónicos

En la presentación de la sección **Reencuadramiento - Todos somos telefónicos** realizan un llamado a la unión de los distintos trabajadores telefónicos, estableciendo que "la lucha por el reencuadramiento a FOETRA nos une a contratistas, subcontratistas, trabajadores tercerizados y off Shore".

Al recogerse la información estaba compuesto por 92 notas, y 23.011 palabras. En el año 2005 se realizó la mayor participación de los usuarios con 42 notas y 14.549 palabras, es interesante considerar que este fue el año donde estalló el conflicto por reencuadramiento en Atento. En 2006 fueron 41 las notas y 6524 las palabras. Y en 2007 fueron 9 las notas y 1938 las palabras.

Los temas más importantes del año 2005 fueron la organización sindical con un 49 % de notas y un 45 % de palabras. Las categorías principales en las notas fueron con un 22% Atento, con un 18% Foetra y con un 15 % la Pagina Web de Teleperforados. Y dentro de las palabras fueron con un 18% el encuadramiento sindical, con un 17% Foetra, y con un 15% Atento.

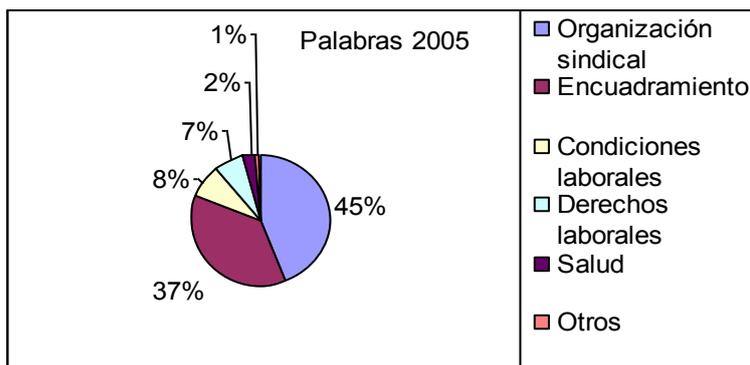
Los temas más importantes del año 2006 fueron la organización sindical con un 57 % de notas y un 59 % de palabras. Las categorías principales en las notas fueron con un 23% Atento, con un 18% la Página Web de Teleperforados, y con un 11% la organización. Y dentro de las palabras con un 29% Atento, un 11% las tomas de edificio, y un 10% Foetra.

Los temas más importantes del año 2007 fueron la organización sindical con un 34 % de las notas dentro de las cuales la categoría principal con un 23% fueron los derechos laborales. Y el encuadramiento sindical con un 28 % de palabras; sus categorías principales fueron con un 27% Foetra, y un 20% las huelgas

Podemos concluir que en la sección "Reencuadramiento- Todos somos telefónicos" el tema más importante fue la organización sindical tanto dentro de las notas como entre las palabras. Y las categorías principales fueron Atento y Foetra.

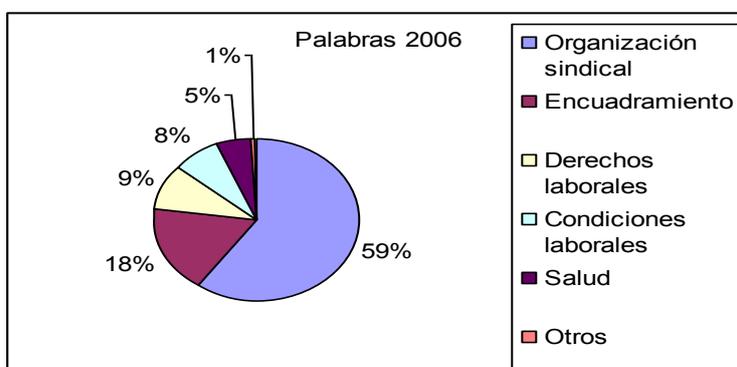
Sección: Reencuadramiento - Todos somos Telefónicos . Año 2005

Ejes	Palabras 2005
Organización sindical	6388
Encuadramiento	5401
Condiciones laborales	1193
Derechos laborales	1030
Salud	349
Otros	188



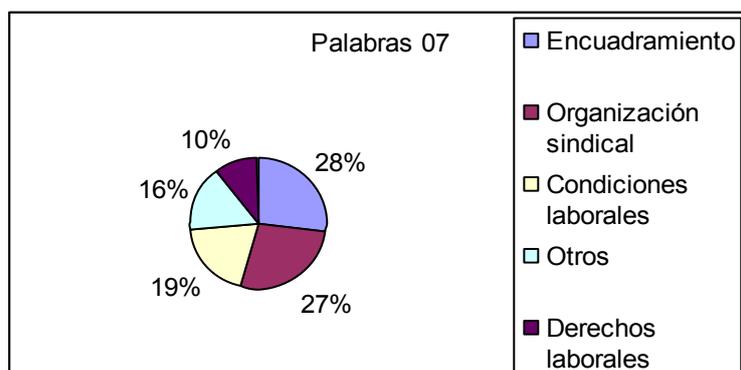
Sección: Reencuadramiento - Todos somos Telefónicos . Año 2006

Ejes	Palabras 2006
Organización sindical	3875
Encuadramiento	1154
Derechos laborales	595
Condiciones laborales	502
Salud	349
Otros	49



Sección: Reencuadramiento - Todos somos Telefónicos. Año 2007

EJES	Palabras 07
Encuadramiento	534
Organización sindical	519
Condiciones laborales	367
Otros	315
Derechos laborales	203



IV. 17- Análisis del foro: Desahógate - Pateá el Tablero

La sección **Desahógate - Pateá el Tablero**, es presentada como el espacio donde "denunciar lo que te está pasando, no te calles, decilo en voz alta y que todos te escuchen". Así se establece como un lugar para el usuario, donde poner en palabras la cotidianeidad del call center y sus consecuencias.

Al realizarse la recopilación de la información tenía un total de 183 notas y 149.708 palabras. El año de mayor participación fue el 2006 con 96 notas y 66486 palabras; seguido por el 2007 con 69 notas y 65793 palabras; y el 2005 con 18 notas y 17.429

Los temas más importantes del año 2005 fueron las condiciones laborales con un 60 % de notas y un 46 % de palabras. Las categorías principales en las notas fueron con un 16% el maltrato, un 10% los baños, y un 10% la Página Web de Teleperforados. Y en las palabras con un 10% el maltrato, un 10% Teleperforados y un 7% la organización.

Los temas más importantes del año 2006 fueron las condiciones laborales con un 62 % de las notas y un 57 % de las palabras. Las categorías principales en las notas fueron con un 7% los supervisores, un 6% Teleperforados, y un 6% las condiciones laborales. Y en las palabras con un 11% los supervisores, un 7% la Página Web de Teleperforados, y un 7% la organización.

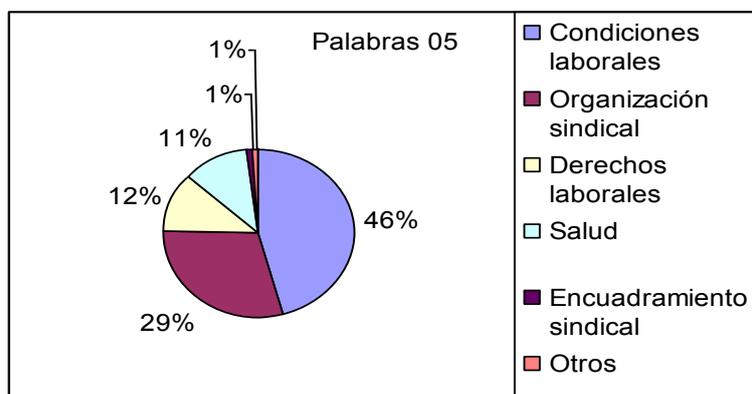
El tema más importantes del año 2007 fueron las condiciones laborales con un 60 % de las notas y un 56 % de las palabras. Las categorías principales en las notas fueron 12% los derechos laborales, un 10% el sueldo, y un 10% las condiciones

laborales. Y en las palabras con un 10% los derechos laborales, un 9% el maltrato, y un 8% el sueldo.

A partir del análisis realizado a la sección "desahógate - pateá el tablero" podemos afirmar que su tema principal fueron las condiciones laborales por cantidad de notas y palabras. La categoría principal fue el maltrato.

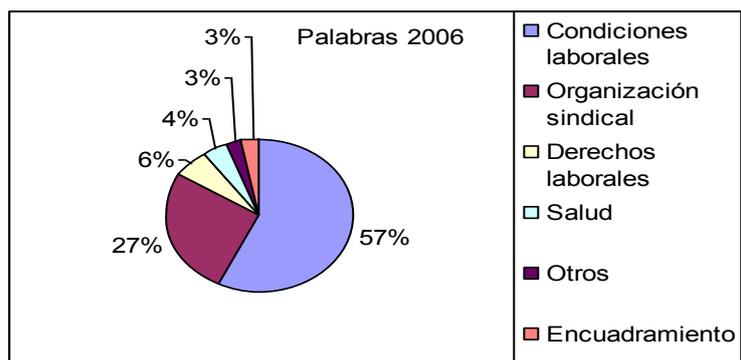
Sección: Desahógate - Pateá el Tablero. Año 2005

Ejes	Palabras 2005
Condiciones laborales	7995
Organización sindical	5108
Derechos laborales	2013
Salud	1975
Encuadramiento sindical	202
Otros	136



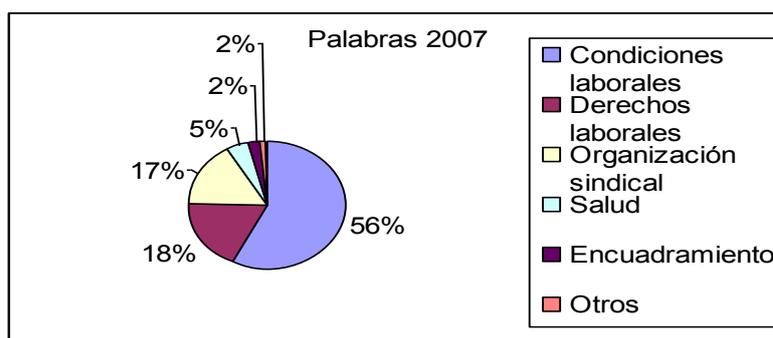
Sección: Desahógate - Pateá el Tablero. Año 2006

EJES	Palabras 2006
Condiciones laborales	37595
Organización sindical	18253
Derechos laborales	4012
Salud	2659
Otros	2175
Encuadramiento	1792



Sección: Desahógate - Pateá el Tablero. Año 2007

Ejes	Palabras 2007
Condiciones laborales	37726
Derechos laborales	11782
Organización sindical	10856
Salud	3149
Encuadramiento	1214
Otros	1066



IV. 18- Análisis del foro: Asesoramiento legal

La sección **Asesoramiento legal** es definida como el espacio donde "intentamos darnos una mano en cuanto a lo legal, qué hacer ante tal o cuál circunstancia", volviendo a utilizar el Nosotros para enunciar y otorgando relevancia a las herramientas legales a partir de brindarle una sección específica.

Al momento del acopio de información contaba con en total de 67 notas y 36480 palabras. El año de mayor participación fue el 2007 con 30 notas y 15667 palabras, seguido por el 2006 con 22 notas y 11.113 palabras, y 2005 con 15 notas y 970 palabras.

Los temas más importantes del año 2005 considerando la cantidad de notas fueron la organización sindical con un 67 %. Y las condiciones laborales con un 58 % de las palabras. Las categorías principales en las notas fueron con un 19% el edificio, y un 12% la jornada laboral. Y en las palabras con un 17% la jornada laboral, y un 12% el edificio.

Los temas más importantes del año 2006 fueron las condiciones laborales con un 45 % de las notas y con un 64 % de las palabras. Las categorías principales en las notas fueron con un 22% los despidos, y un 8% los derechos laborales. Y entre las palabras fueron con un 22% los despidos, y un 7% el sueldo.

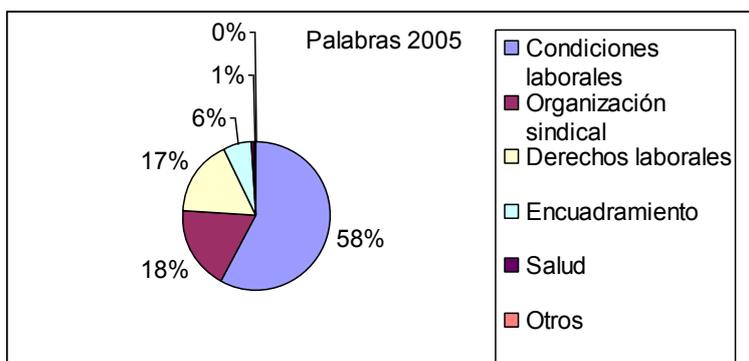
Los temas más importantes del año 2007 fueron las condiciones laborales con un 60 % de las notas y un 48 % de las palabras. Las categorías principales en las notas

fueron con un 20% las renunciaciones, un 17% los derechos laborales, y un 10% las condiciones laborales. Y en las palabras con un 26% los derechos laborales, un 14% licencias y un 11% las renunciaciones.

En resumen es posible afirmar que dentro de la sección "Asesoramiento legal" el tema más relevante fueron las condiciones laborales considerando la cantidad de notas y palabras. Y dentro de la categoría principal fueron los derechos laborales.

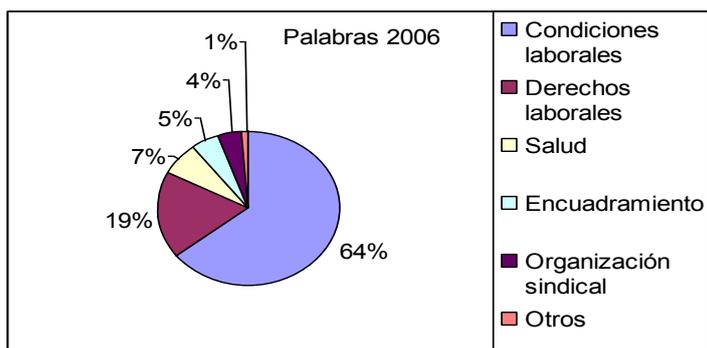
Sección: Asesoramiento legal. Año 2005

Ejes	Palabras 2005
Condiciones laborales	5572
Organización sindical	1779
Derechos laborales	1641
Encuadramiento	616
Salud	67
Otros	25



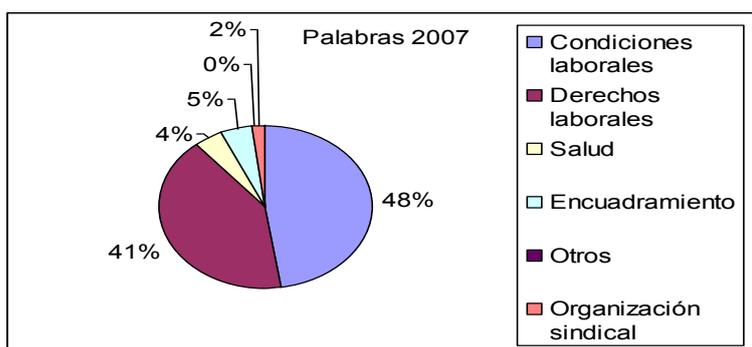
Sección: Asesoramiento legal. Año 2006

Ejes	Palabras 2006
Condiciones laborales	7139
Derechos laborales	2057
Salud	752
Encuadramiento	589
Organización sindical	466
Otros	110



Sección: Asesoramiento legal. Año 2007

Ejes	Palabras 2007
Condiciones laborales	7460
Derechos laborales	6483
Salud	680
Encuadramiento	718
Otros	19
Organización sindical	307



IV. 19- Análisis del foro: Noticias

La sección **Noticias** es definida como el espacio donde "mantenernos informados acerca de lo que pasa en todos los pisos y edificios de TP, como así también en otros call centers. Ya sean malas o buenas noticias, aquí podés comentarlas". La información es un valor y así lo jerarquizan.

Al realizarse la recolección de datos contaba con 182 notas y 81304 palabras. En el año 2006 se registró la mayor participación con 121 notas y 56335 palabras. Seguido por el año 2005 con 26 notas y 15459 palabras. Y el año 2007 con 35 notas y 9510 palabras.

Los temas más importantes del año 2005 tomando como referencia la cantidad de notas fueron las condiciones laborales con un 42% de las notas; sus categorías principales fueron con un 12% la Página Web de Teleperforados, un 8% las tomas, un 8% Atento, 8% las condiciones laborales, y un 8% la deslocalización. Y considerando la cantidad de palabras fue la organización sindical con un 48 % de las palabras; sus categorías principales fueron con un 15% las tomas, un 9% Atento, y un 7% persecución sindical.

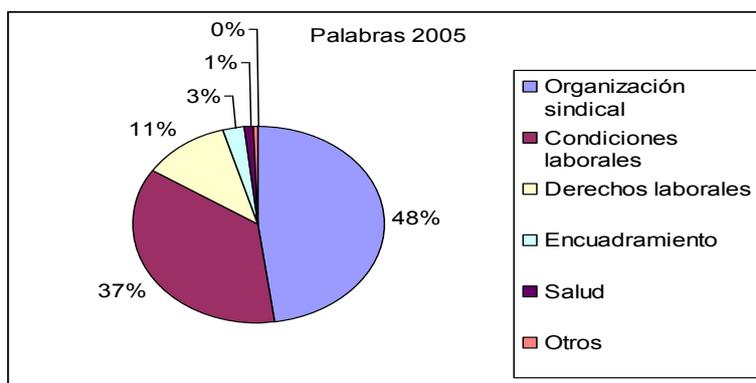
Los temas más importantes del año 2006 fueron la organización sindical con un 37% de las notas y un 50 % de las palabras. Las categorías principales en las notas fueron 11% Atento, y un 5% marchas. Y en las palabras con un 13% Atento, un 7% Teleperforados, y un 6% las marchas.

Los temas más importantes del año 2007 fueron la organización sindical con un 57% de las notas y un 54 % de palabras. Las categorías principales en las notas fueron con un 25% la huelga, un 14% los medios de comunicación, y un 11% el tiempo de llamadas. Y en las palabras fueron con un 12% el boletín, un 9% Atento, 7% los supervisores, y 7% el tiempo de llamadas.

En síntesis podemos establecer que en la sección "noticias" el tema de mayor trascendencia fue la organización sindical de acuerdo a la cantidad de notas y palabras. Y considerando las categorías fue el conflicto de Atento.

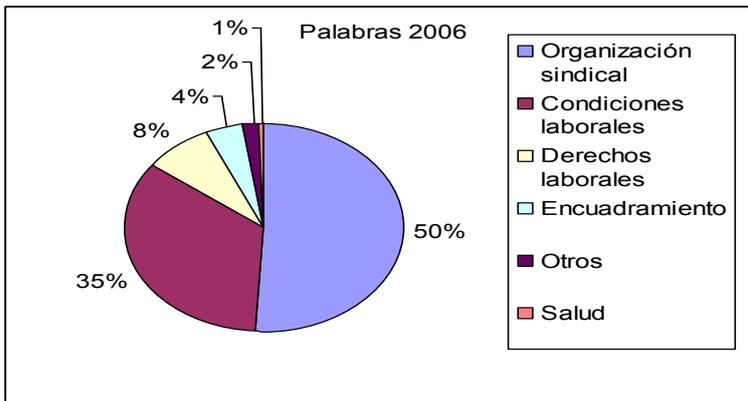
Sección: Noticias. Año 2005

Ejes	Palabras 2005
Organización sindical	7367
Condiciones laborales	5648
Derechos laborales	1748
Encuadramiento	424
Salud	205
Otros	67



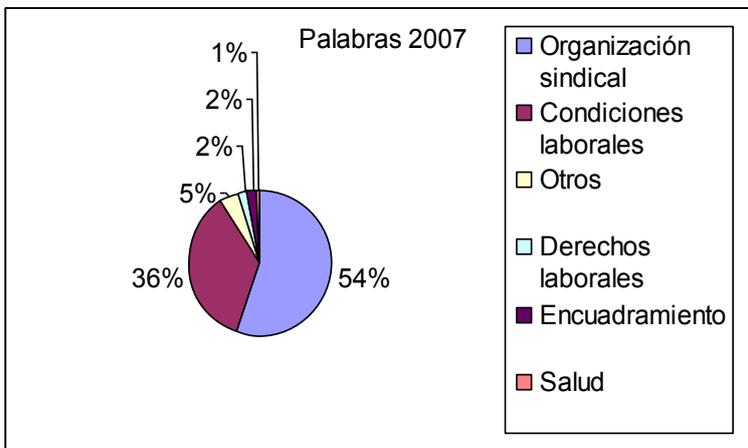
Sección: Noticias. Año 2006

Ejes	Palabras 2006
Organización sindical	28565
Condiciones laborales	19501
Derechos laborales	4450
Encuadramiento	2506
Otros	1011
Salud	302



Sección: Noticias. Año 2007

Ejes	Palabras 2007
Organización sindical	5202
Condiciones laborales	3424
Otros	441
Derechos laborales	205
Encuadramiento	169
Salud	69



IV. 20- Análisis del foro: Noticias y novedades - home page

La página principal está dedicada a las **Noticias y Novedades**, que la agrupación establece como importante difundir. Por lo cual, a partir de la cantidad de palabras y el número de notas evaluaremos la preeminencia que se establece a cada eje temático. Así como también de la relevancia dada por los usuarios a cada información, tomando como referencia el número de palabras establecido en los comentarios.

Al realizarse la selección de la muestra contaba con 78 notas, 66991 palabras y 82862 palabras en los comentarios de los usuarios. El año que se registró mayor participación fue el 2006 con 54 notas, 52012 palabras y 64126 caracteres en los comentarios. Le sigue, el 2005 con 17 notas, 6839 palabras y 2601 en los comentarios. Y el año 2007 con 13 notas, 8140 palabras y 16141 caracteres en los comentarios.

Los temas más importantes del año 2006 fueron las condiciones laborales con un 53% de las notas, un 37% de las palabras, y un 89% de los comentarios. La categoría principal en las notas fueron con un 17% la falta de libertad de expresión; entre las palabras fueron con un 18% la ley del teleoperador, con un 14% Atento y con 13% Teleperforados; y en los comentarios con un 87% el sueldo y un 8% los feriados.

Los temas más importantes del año 2006 fueron la organización sindical con un 39% de las notas. Y las condiciones laborales con un 30 % de las palabras y un 38 % de los comentarios. Las categorías principales en las notas fueron con un 13% el sindicato de comercio, 11% las marchas, y un 9% el encuadramiento. En las palabras con un 14% el sindicato de comercio, y un 10% los ataques de pánico. Y entre los comentarios con un 13% capacitación, y con un 9% las ganancias de las empresas y las condiciones laborales.

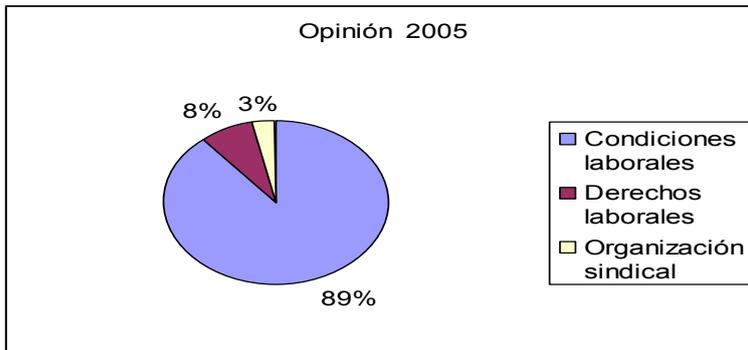
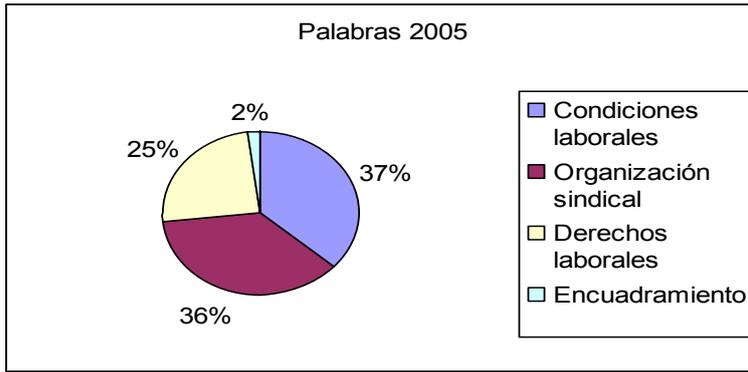
Los temas más importantes del año 2007 fueron la organización sindical con un 100% de las notas, un 69 % de las palabras y un 44% de los comentarios. Las categorías principales en las notas fueron con un 31% los escraches, 23% los medios de comunicación, y un 15% Atento y las huelgas. Entre las palabras con un 18% los escraches, y un 17% las huelgas y Atento. Y en los comentarios con un 15% la censura en la Web, y con un 12% la organización.

En definitiva es posible establecer que en "noticias y novedades" los temas principales fueron las condiciones laborales y la organización sindical. Y las categorías más importantes fueron los escraches y el conflicto de Atento.

Sección: Noticias y novedades. Año 2005

Ejes	Palabras 2005
Condiciones laborales	2501
Organización sindical	2492
Derechos laborales	1706
Encuadramiento	140

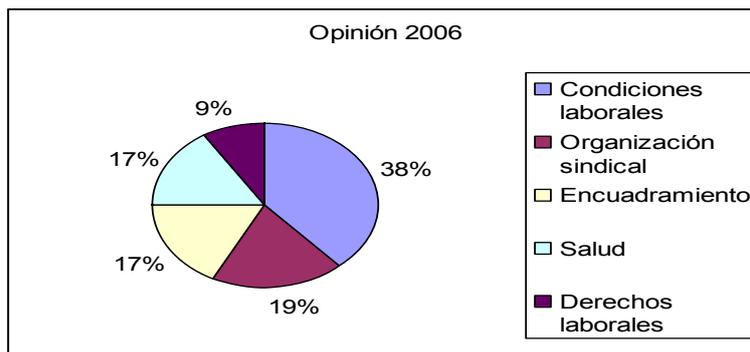
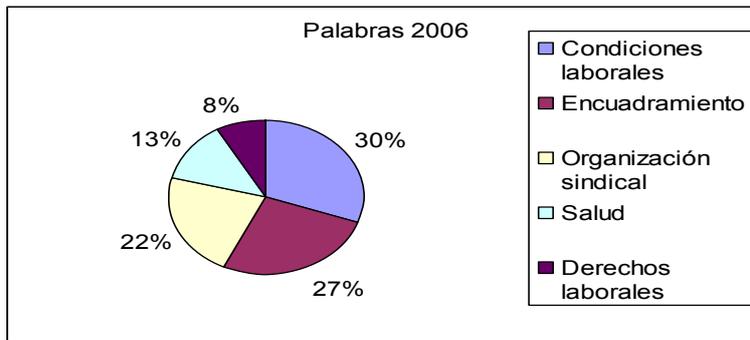
Ejes	Opinión 2005
Condiciones laborales	2312
Derechos laborales	201
Organización sindical	88



Sección: Noticias y novedades. Año 2006

Ejes	Palabras 2006
Condiciones laborales	15739
Encuadramiento	13855
Organización sindical	11467
Salud	6704
Derechos laborales	4247

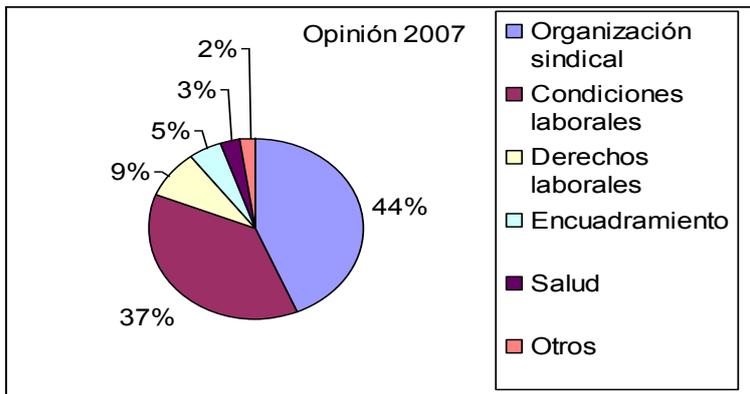
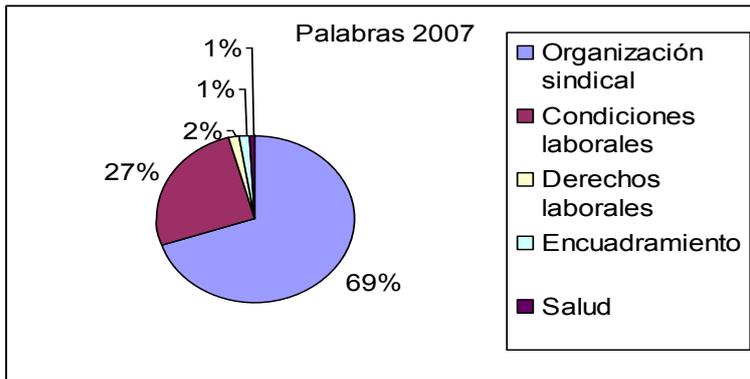
Ejes	Opinión 2006
Condiciones laborales	22784
Organización sindical	11282
Encuadramiento	10418
Salud	9874
Derechos laborales	5250



Sección: Noticias y novedades. Año 2007

Ejes	Palabras 2007
Organización sindical	5624
Condiciones laborales	2153
Derechos laborales	160
Encuadramiento	104
Salud	69

Ejes	Opinión 2007
Organización sindical	7041
Condiciones laborales	6036
Derechos laborales	1396
Encuadramiento	802
Salud	523
Otros	343



IV. 21- Conclusiones del análisis de contenido del sitio Web

La primera conclusión a la que arribamos desde el análisis de la página de Web de Teleperforados, es que realizan una utilización destacable de los recursos iconográficos. Y al acompañarse de movimiento y musicalización, le otorga gran dinamismo. Un ejemplo del uso de la retórica de la imagen es la caricatura del mono encadenado al box. La imagen efectúa una valoración negativa acerca de las condiciones laborales y al mismo tiempo invitan a un análisis y reflexión por parte de los usuarios. El mono oficia de símbolo de la situación de los operadores, lo que al acompañarse de claras alusiones a Teleperformance buscan transmitir las sensaciones de los operadores dentro de la empresa.

El discurso iconográfico es un recurso importante que tiene un lugar trascendental en todas las secciones. Muchas veces es conductor de un mensaje, otras acompaña y refuerza un texto. También es destacable la utilización de la metáfora, la sátira e ironía, como en el logo de la agrupación que es muy similar al de la empresa pero que comporta una crítica a la misma y denuncia las condiciones a las que somete a sus empleados.

Otra de las consideraciones que podemos destacar es el alto grado de funcionalidad de la página para los operadores. A través de la misma, es posible acceder a derechos laborales y contactarse con abogados que realizan asesoramiento gratuito, en la sección asesoramiento y descargas; o bien poner en común dudas e informaciones en el foro. A partir de lo cual, consideran la información como un instrumento de gran valor.

La circulación de información resulta esencial para la construcción colectiva de relatos, mitos, líneas de interpretación e imaginarios, lo que posibilita derribar la falsa imagen creada por el marketing empresarial. En el sitio es indispensable como establece Larrañaga que las "personas que se mantienen en contacto y que hacen circular entre ellas ideas, datos, información, herramientas, consejos, recomendaciones, sugerencias, críticas, alabanzas. Y, lo no menos importante, cordialidad, afecto, aliento, solidaridad. Aunque haya gente a la que la parezca una bobada, sucede que una de las funciones más importantes que cumple una red es, sencillamente, recordar a sus miembros que no están solos en el mundo, que hay en el mundo gente como ellos"⁸⁷. De modo que la información no es propiedad exclusiva de los creadores del sitio sino de la comunidad virtual.

El sitio fomenta la interactividad estableciendo una dirección de correo electrónico, la suscripción al mailing, las noticias de la home page y dando un espacio para la opinión de los usuarios de la página. Pero además favorece la intercreatividad, definido por Cebrián como mezcla de interactividad y creatividad, que invierte la dirección de los flujos de información de un centro hacia una periferia receptora y pasiva; generando flujos multidireccionales de información que se fundamentan en valores compartidos. Los usuarios del sitio en

⁸⁷ Osvaldo León, Sally Burch, Eduardo Tamayo. Op. Cit. Pág. 40

la sección DescargArte pueden exhibir sus producciones gráficas, generando que haya varios productores de mensajes y sentidos; y un intercambio de experiencias y sensaciones. Por medio del apartado Recomendá Teleperforados, pasan a tener un rol activo en la difusión de la página. Y a través de la sección Teleperforados TV, comparten producciones audiovisuales.

"La idea elemental de red es la articulación entre diversas unidades que, a través de ciertas ligazones, intercambian elementos entre sí, fortaleciéndose recíprocamente, y que se pueden multiplicar en nuevas unidades, las cuales, a su vez, fortalecen todo el conjunto en la medida en que son fortalecidas por él, permitiéndole expandirse a nuevas unidades o mantenerse en equilibrio sustentable. Cada nódulo de la red representa una unidad y cada hilo un canal por donde esas unidades se articulan a través de diversos flujos"⁸⁸. Este proceso de articulación que potencia fuerzas aisladas y dispersas, lo llevan a cabo a través de los accesos a los sitios de distintos colectivos de trabajadores de call centers, que derivaron en el intento de consolidar un movimiento conjunto como InterC.

También por medio de estudio podemos determinar que en el sitio establecen la identidad del grupo como un "Nosotros" que está constituido por los trabajadores de Teleperformance organizados y por todos los operadores de call center que sopesan las malas condiciones laborales. Del mismo modo, el juego de palabras que constituye el nombre de la agrupación, Teleperforados, puede entenderse "Tele" en referencia a la empresa Teleperformance o bien como teleoperadores, y "perforados" por la situación de desgaste. Asimismo, dictaminan la figura del "otro o los otros" encarnada en las empresas de call centers.

El foro brinda flexibilidad al sitio, ya que este espacio es construido y reconstruido según el grado de interés de los visitantes de la página. Es un proceso horizontal, descentralizado y sin jerarquías. Es el espacio en el que los usuarios del sitio plasman sus opiniones, por ello nos explayaremos sobre su contenido.

Para finalizar este análisis nos abocaremos a las conclusiones del estudio del foro. En primer lugar podemos establecer que el año en que se registra la mayor participación de los usuarios coincide con el momento en que la agrupación logra consolidarse y realizaron más actividades, el año 2006.

Los temas más relevantes para los usuarios del foro son las condiciones laborales y la organización de los trabajadores en sus lugares de trabajo. Dichas temáticas coinciden en el nivel de trascendencia otorgado por los creadores del sitio que se desprenden del estudio de la home page - Noticias, que es el espacio donde transmiten informaciones. La similitud en los problemáticas consideradas de interés resulta esencial para que la agrupación pueda ser representativa de los trabajadores de call center; y para que lo virtual no exprese una realidad inmaterial, sino un estado potencial que puede concretarse en determinadas condiciones.

⁸⁸ *Ibíd.* Pág. 41

Y tomando en cuenta las categorías, que constituirían los temas específicos sobre los cuales hacían referencia los mensajes del foro, podemos establecer que los que ocuparon mayor espacio fueron el conflicto de Atento, los maltratos cotidianos que reciben los operadores, los derechos laborales y Foetra.

Podemos concluir que si bien los sistemas informáticos permiten a las empresas ganancias exorbitantes, la utilización subversiva por parte de los trabajadores puede convertirlos en una herramienta para la lucha. Debido a que brindan la posibilidad de la construcción colectiva de un relato que enlaza y da sentido a las aspiraciones colectivas. El discurso compartido puede otorgar las herramientas para la interpretación y la intervención subversiva sobre las condiciones laborales, el imaginario creado por el marketing y los valores establecidos por la empresa.

La página Web es un instrumento que no sustituye a la organización de trabajadores sino que la complementa. Y que sólo podrá cumplir los objetivos trazados a través de la movilización real y no únicamente virtual. Ya que sólo a través de la experiencia concreta el colectivo de trabajadores de call center puede encontrar las estrategias que lo lleven a la consecución de sus objetivos, lo que únicamente se produce cuando la victoria aparece como realizable. La realizabilidad no sólo depende de la confección de un discurso colectivo o la construcción de un nuevo imaginario social, sino de las relaciones de fuerza entre trabajadores y empresarios. Después de todo, como establece Marx "La conciencia obrera es potencialmente revolucionaria, pero se manifiesta de esa forma sólo cuando puede serlo y tiene posibilidad de éxito"⁸⁹

⁸⁹ Marx Karl. "Miseria de la filosofía: respuesta a la filosofía de la miseria del señor Proudhon". Buenos Aires. Ed. EDAF. 2004. Pág. 165.

Tercera Parte:

Estudio de campo

Capítulo IV

Entrevistas a trabajadores de Teleperformance

Ingresamos a Teleperformance a través de los relatos de sus trabajadores. Realizamos entrevistas en profundidad a operadores que fueron parte de la agrupación Teleperforados y agentes que no formaron parte de la organización, con el objetivo de conocer las concepciones acerca del trabajo de call center y la organización sindical.

Los entrevistados fueron parte del personal de la empresa entre los años 2005/2007. Los años de mayor actividad del grupo en el lugar de trabajo. Las entrevistas se llevaron a cabo en los meses de marzo y abril de 2008, por lo que pudieron analizar mejor su experiencia y explayarse con mayor tranquilidad sin temor a ser despedidas⁹⁰.

IV. 1- Trabajadores de Teleperformance no organizados

Las entrevistas a los trabajadores no organizados están orientadas a desentrañar la percepción que tienen acerca del trabajo, la mirada sobre la empresa, el rol de los trabajadores y como fue interpretado el mensaje del grupo, su accionar.

Stella S tiene veintitrés años ingresó a la empresa seducida por las jornada laboral de seis horas que le permitiría estudiar, y contar con un mejor sueldo que su empleo anterior. Pero después de un tiempo, abandonó sus estudios para contadora pública, ya que la media jornada se sentía en el cuerpo como el doble. Tras sufrir una rectificación en la columna, inició un largo proceso para que le reconozcan la licencia médica; finalmente fue despedida y está en juicio con la empresa. Pese a la mala experiencia, volvió a trabajar en un centro de llamadas. En esta nueva compañía siente que su trabajo es reconocido y, quizá, por ello se involucró junto a sus compañeros para que un sindicato de televisión encuadre su tarea y de ese modo acceder a algunos beneficios.

Alina G tiene veinticinco años, vive con sus padres, y entró al call center porque quería financiar un viaje por varios países de Latinoamérica. Además le permitía estudiar dada la poca carga horaria. Estudia psicología y concibe a todo empleo que no se relacione con su carrera como pasajero. Renunció al call center para realizar su viaje, conserva un buen recuerdo de su paso por allí. Lo cual, es también clave para entender como influye el sentimiento de transitoriedad en la concepción de la tarea y en la motivación para organizarse

⁹⁰ Entrevistas completas. Ver Anexo V

IV. 2- Integrantes de Teleperforados

La conversación con los integrantes de Teleperforados tiene similares objetivos que la de los trabajadores no organizados. Pero también constituyó un medio para conocer las temáticas más relevantes del grupo, los objetivos y la historia del grupo.

Luciana G estudiante de ciencias de la comunicación, llegó al call center en busca de un trabajo que le permitiera estudiar y conseguir dinero para mantenerse, ya que vive sola.

Formó parte del proceso de gestación del grupo, acompañó el proceso de desarrollo hasta que renunció por el desgaste de la tarea. Es interesante destacar que contaba con una experiencia de militancia previa en una agrupación de izquierda trotskista, de la cual se desvinculó en un proceso de dura crítica hacia las metodologías de construcción política. Por lo que, nos permite acceder a la historia del grupo desde el comienzo. Además establecer la visión de una militante de izquierda sobre la cuestión del call center.

Nicolás B se incorporó un tiempo después de que el proyecto Teleperforados este en marcha. No había participado antes de ninguna organización de tipo político o sindical, pero comienza a organizarse con sus compañeros de sector por las malas condiciones laborales, luego conoce a los integrantes del grupo e ingresa al mismo.

Estudiante de Comercio exterior, vive en San Isidro con sus padres y encontró en el call center una manera de pagar sus estudios en un instituto privado. Su testimonio refleja la visión de un joven ideológicamente independiente que está interesado en accionar un cambio en sus condiciones laborales y encuentra en la agrupación, un espacio.

Fue intoxicado junto a veinte compañeros mientras trabajaba con el poxiran que la empresa utilizaba para pegar las alfombras. Posteriormente fue despedido.

Agustina P fue contactada por un compañero de trabajo, inició su participación al sentir que era un espacio donde canalizar la bronca y el modo de intentar cambiar la situación.

Estudiante de Arte, vive con sus padres, encontró en el call center la posibilidad de sustentar sus gastos de modo independiente.

No contaba con experiencia militante activa, pero trabajo anteriormente en una consultora donde conoció a integrantes del colectivo Encuestadores en Lucha y un tipo de organización de trabajadores por fuera de los sindicatos.

Fue despedida junto a compañeras del sector por un supuesto video filmado en la empresa, que subió a Youtube. Aunque los supervisores off de record establecieron ante sus compañeros que el motivo real fue su participación en la agrupación. A partir de la presión laboral fue internada por el curso de un mes en un psiquiátrico. A través de su relato podemos vislumbrar la bronca movilizadora y los efectos psíquicos que puede ocasionar el call center. Al momento de la entrevista no se trata el tema debido a lo delicado del asunto pero en sus palabras como en la entrelínea deja ver la bronca que provoca la internación psiquiátrica.

IV. 3- Trabajar en Teleperformance

Los call center desembarcan en nuestras costas en el año 2001. En medio de una crisis económica estructural que dejó como corolario un mercado laboral devastado. En el cual, uno de los sectores sociales que más sintió los efectos fueron los jóvenes.

El 70% de los trabajadores de call center son jóvenes de entre 18 y 26 años que se enfrentaban por primera vez cara a cara con un mercado laboral que lejos de abrirles los brazos, los excluía. El miedo al desempleo como amenaza real, que estaba materializado en los altos índices de desocupación.

"Yo me recibí en el 98' y en esa época ibas a buscar laburo y no había. Uno pensaba que nunca iba a encontrar trabajo e iba a morir en la pobreza. Tenía ese fantasma y me imagino que a todos los que le tocaba ir a buscar trabajo en esa época sentían que nadie lo iba a tomar de nada". **Luciana G**

Los índices de empleo fueron subiendo pero no así la calidad de los mismos. Las experiencias laborales negativas previas al call center condicionaban las expectativas.

"yo trabajaba en un lugar que se llama promo fiesta, era la encargada, laburaba nueve horas, seis días por semana y hacia todo. Absolutamente todo, y me pagaban seiscientos pesos. Entonces, el call center es la única posibilidad que yo veía de trabajar menos horas y ganar lo mismo o más que lo me pagaban, con menos responsabilidades, y poder estudiar. Esa fue la idea principal". **Stella S**

Un mercado laboral marcado bajo el signo de la precariedad: trabajo en negro, bajos sueldos, poli función, inestabilidad. Dentro de este panorama el call center representaba una alternativa de acceso a un trabajo en blanco, bajo relación de dependencia, con una jornada de medio tiempo que posibilitaba continuar los estudios; en definitiva una gran oportunidad.

"Cuando entre a Tp, en un primer momento lo valoré por toda la porquería de antes y porque era casi imposible encontrar un trabajo. Fue el primer trabajo en blanco que tuve, hasta el momento había trabajado en negro, había trabajado un montón de horas con horario cortado. Esto eran seis horas. Colmaba mis expectativas". **Luciana G**

La primera impresión de todos los entrevistados es altamente positiva. Teleperformance se presentaba de modo imponente, la primera cita fue en sus oficinas en el corazón del centro porteño. Allí, informaban las características de la oferta laboral: relación de dependencia, media jornada, estabilidad laboral y sueldo fijo. Luego, un proceso de selección de características poco restrictivas por la necesidad de personal que ocasiona incorporaciones masivas, y finalmente el ingreso a la compañía con una capacitación.

"La capacitación en realidad era como una secundaria, era una diversión más, no tenías la presión del trabajo. Y nunca me había imaginado la cantidad de llamadas que uno podía llegar a recibir, si la complejidad en algunos casos, pero no la cantidad de llamados excesivos. Eso no". **Stella S**

"La capacitación fue divina, dije: me jubilo acá adentro. Todo el mundo hacía chistes y nos contaban lo maravilloso que es la empresa, que acá podés progresar" **Nicolás B**

Al finalizar la capacitación se efectuaba una prueba que decidía quien ingresaba a la compañía. La misma, versaba sobre los contenidos de los sistemas informáticos pero no contribuía para enfrentarse al momento de la primera llamada.

"La primera vez que me toco atender una llamada estuve media hora con una cliente super enojada que me gritaba y me insultaba gratis. Era la primera vez que yo hacía ese laburo, mi supervisor no estaba, no sabía a donde recurrir, corte la llamada y me puse a llorar (...) Fue una primera instancia donde uno sale de una capacitación con muchísima información y te das cuenta que la mayoría de la información no se aplica a las necesidades, a una situación real. Entonces, cuando te llamaban una se sentía perdida, más con el exceso de información que por ahí no te acordabas de algo". **Stella S**

"La primera experiencia en línea fue a las cinco de la mañana tuvimos que ir porque nos necesitaban para atender por un paro de España, estaban haciendo paro porque allá se perdían puestos de trabajo por abrir acá. Entonces fuimos a atender, no entendíamos un carajo, puse el mute sin darme cuenta y la gente no me escuchaba. Yo decía esto no anda, porque no sabía que botón apretar, apretaba dos botones o sólo el de arriba, y en vez de atenderla le ponía el mute también (...) La gente de la capacitación te decía pone espera y te vas a buscar a alguien, pero había tanta gente atendiendo, era todo lleno, lleno, lleno; que no podías ir a buscar a nadie (...) Hay gente que al tener que ponerse a atender se ponía a llorar, he visto gente que entraba en un stress por tener que atender justamente porque no entendés un carajo porque cuando empezas no sabés que contestarle. Pero se supone que tenes que saber". **Luciana G**

"Mucho nervio, muy nerviosa. Me acuerdo, cuando corte la llamada, dije no puedo con esto, me voy". **Alina G**

El sector tiene la característica de realizar una incorporación masiva y constante de recursos humanos. La composición de la fuerza de trabajo en los call center abarca mayoritariamente a los jóvenes pero también a los personas de más de treinta. Así podemos tener una perspectiva de operador promedio.

"Hay dos tipos. El pibe que esta estudiando y esta buscando un laburo de pocas horas para estudiar, cursar, tener unos pesitos para salir el fin de semana. Y la mujer de 30 y pico, que por equis motivo tiene que salir a

laburar pero que también necesita tiempo para estar un poco con los pibes, ordenar la casa". **Nicolás B**

"Casi todos jóvenes estudiantes. Estaba el que vivía con sus padres y trabajaba para comprarse un celular. Pero la mayor cantidad de gente tenía alguna responsabilidad de pagarse algo, algunos vivían con sus parejas o amigos, solos no porque el sueldo no alcanzaba o con ayuda de los viejos. La mayor parte no tenía participación política, no te los encontrabas en la asamblea de la facultad, era una excepción". **Luciana G**

"Para mí es una persona estresada, con alto nivel de limamiento mental, cansada de su trabajo, que se quiere ir todo el tiempo de su trabajo, como hastiada del trabajo en sí". **Agustina P**

La función del call center según las compañías es establecer un nexo entre la empresa y el cliente, pero muchas veces actúa como filtro de los reclamos de los usuarios. El teléfono invisibiliza la responsabilidad por los servicios de la compañía que pasa a estar encarnada en la voz de los operadores. De modo que, pasan a representar a una empresa que ni siquiera es su empleador.

"Una vez que se establece la comunicación uno tiene que convencer al otro que todo es una maravilla y en la otra, atenderlo cuando tiene problemas y convencerlo que si tiene problemas es su culpa y no de la empresa (...) Vos siendo la imagen de la empresa, diciendo lo que quiere decir la empresa, estar defendiendo algo que no tiene lógica.". **Luciana G**

El cobro del sueldo es la verificación del engaño efectuado en la primera entrevista, donde establecían un salario fijo. No está mensualizado sino sujeto a los minutos que computa el sistema.

"El tema del sueldo eran ochocientos pesos pero no, porque te pagaban por tiempo que estabas logueada. Que es el logueo, la cantidad de tiempo que vos estabas registrado con tu número personal que te brindaba la empresa en la computadora. Pero cuando uno llegaba no había computadoras, entonces tenías que esperar, y así siempre pasaba, o se caía el sistema y se borraba tu número y esos minutos o horas no te la pagaba nadie. Y así te iban restando minutos, horas de logueo y tu sueldo siempre terminaba siendo inferior.

A la vez que suponete que tenías tres horas que te faltaban por estos inconvenientes técnicos, y tu supervisor te pedía que te quedas tres horas más cuando en realidad no correspondía porque vos esas tres horas estuviste dentro de la empresa y por problemas ajenos no pudiste estar trabajando pero te pedían que recuperes esas horas (...) Un mes cobre trescientos pesos, con lo cual no podía ni vivir (...) Era un ritual que te paguen mal, si te pagaban bien creo que ya te sorprendía". **Stella S**

El mayor inconveniente de los errores de facturación residían en que nadie entendía los recibos de sueldo. Por otra parte, la empresa establecía un mecanismo híper burocrático para el reclamo.

"El procedimiento es que vos vas y consultas a Pay roll⁹¹ por tu recibo de sueldo, después vas a tu supervisora a ver que se habían olvidado de pasarte y después te lo ajustaban. Entonces, paso que después paso a haber dos fechas de pago, la fecha de pago y la del ajuste. Estaba institucionalizada".
Luciana G

La variabilidad de los sueldos radicaba en los bonos, además de las horas de logeo.

"Tenías un premio que era acorde a tu calidad de llamada: como atendías, el tiempo que estabas con en cliente porque supuestamente tenías que tener un tiempo de llamada de cuatro minutos por cliente promedio, y no todos los casos son iguales por lo cual era difícilísimo ganarse ese bendito premio. Y si te lo ganabas era una suerte y una suerte mayor si te lo pagaban. Por el premio de calidad vos tenes que atender bien al cliente, y si el cliente putea, bueno pero vos tenes que tener una sonrisa telefónica y tratarlo perfectamente bien porque vas a ganar diez pesos más. Los bonos eran tantos que ya no me los acuerdo y encima cambiaban a cada rato. Porque supuestamente el bono de calidad era por los minutos que vos estabas con el cliente, después los minutos no importaban era la sonrisa telefónica. Después eso no importaba era como te sentabas en la posición. Y nunca terminabas de entenderlo". **Stella S**

Existían dos tipos de bonos: uno por calidad de servicio y otro por productividad. El premio de productividad estaba basado en la cantidad de llamadas atendidas y el tiempo utilizado en la gestión. A partir de lo cual, se establecía un ritmo acelerado de trabajo.

"Te corren todo el tiempo con los tiempos, entonces te terminas comiendo la cabeza más allá del cliente. Si no te corrieran con los tiempos, esta bien tenes que hablar con los clientes pero no es tan estresante como estar sabiendo que tendrías que ya haber cortado, anotado todo y estar atendiendo a otro. Eso te desgasta más todavía". **Nicolás B**

"Los ritmos de llamada, por una llamada en sí no me molestaba tanto, lo que me molestaba era eso: cortar y volver a atender enseguida, no había ni diez segundos en medio para decir bueno a ver, me tomo un sorbo de agua y sigo, no. El ser tan constante el trabajo, estar como al tope, a full. El no descanso". **Alina G**

Las herramientas de trabajo se deterioran al funcionar los 365 días del año, las 24hs del día sin pausa, y por no contar con el mantenimiento correspondiente. Lo cual provoca un perjuicio para los trabajadores.

⁹¹ Departamento de pago u oficina de recursos humanos

"Las herramientas de trabajo son precarias. Si uno esta trabajando seis horas frente a una computadora, tiene que tener un protector de pantalla. Ninguna la tenía (...) Te mataba la vista y ni siquiera podías bajar el brillo o el contraste de la computadora, porque si te encontraban haciendo eso tu supervisora o las benditas cámaras; que supuestamente filmaban todo movimiento que uno hacía; te retaban porque no podías tocar las herramientas laborales. Pero la computadora por ahí tenía un brillo que te estaba matando la vista pero vos no podías tocarla.

Los mouses funcionaban mal y tampoco tenían el apoyo necesario para la muñeca. Por lo cual, tengo montones de compañeras que tuvieron problemas por eso.

El bendito headset con sus benditas descargas eléctricas y sus sonidos incansables. Uno tiene que tener en cuenta que siendo atención al cliente por teléfono, que tu oído ya es sensible; con un headset que anda mal, que tiene descargas eléctricas, y una señora que tiene a su hijo llorándole en el brazo o que te esta hablando desde la calle y pasan ochocientos motos y colectivos en ese momento; no es muy saludable que digamos; pero eso la empresa no lo tiene en cuenta tampoco.

Y las sillas también en mal estado, con los respaldares rotos. Una porquería".

Stella S

La combinación del ritmo de trabajo y mal estado de los herramientas laborales tiene consecuencias físicas en el cuerpo de los trabajadores.

"yo me enfermaba seis, siete veces de faringitis cada un mes, dos meses tenía faringitis, seguro. Tuve diarrea mucho tiempo. Y la verdad que note que deje de trabajar ahí y tuve una o dos faringitis al año como mucho y se me normalizo también la diarrea. Fue drástico como cambio mi salud desde que deje de ir a Teleperformance". **Luciana G**

"Tuve una rectificación en la columna. Me desvanecí en el trabajo y tuve que ir a la sala de descanso, vino el servicio de urgencia médica, y me dijo el médico que por los mareos que tenía y todos los síntomas, el desvanecimiento, que probablemente tenía rectificada la columna por donde estaba trabajando, que lo tenía la mayoría de los chicos". **Stella S**

La tarea de los teleoperadores además del perjuicio en el estado físico tiene un gran desgaste mental.

"En cuanto al desgaste psíquico, las no ganas de ir. Levantarse a las once menos cuarto para llegar a las once, porque si me levantaba antes me angustiaba por tener que ir. Llegar siempre tarde, que no te importe nada el último tiempo.

Y la verdad que el hecho de atender, de tratar de explicar y decir en cada llamada lo mismo, la gente con las mismas consultas. Uno trababa de buscar los razonamientos que te daban la empresa pero la gente igual seguía con lo

mismo. Y ya estábamos podridos de la gente, estábamos podridos de la empresa y era una pesadilla directamente". **Luciana G**

"Yo siento que salí quemada de ese trabajo, que me mató. La paciencia que tenía la perdí. Sobre todo lo cansador. El sentir que todo el tiempo estás siendo sometida a lo que ellos querían. Si querías ir al baño tenías que pedir permiso y si te sentías mal te miraban con mala cara, si pedías de bajar diez minutos. Como estar todo el tiempo dependiente a las necesidades de ellos. Todo eso, muy dependiente, todo el tiempo muy presionada, a no hacer nada que no estuviera permitido". **Alina G**

El padecer una enfermedad desencadenaba todo un proceso tendiente a que las autoridades de la empresa aprueben los certificados médicos que avalan las licencias o inasistencias.

"Cuando presentabas un certificado medico, era el ritual del certificado médico, primero tu supervisora, después te lo tenía que firmar la PM⁹² que te miraba con cara de asco porque habías faltado y lo miraba con lupa para ver si tenía un puntito en la i de mas porque sino no te lo aceptaban, con lapicera roja tampoco porque tenía que ser con lapicera negra o azul ; y después de ahí tenías que ir a payroll y que también te lo miraba. Todo un lío por un certificado que decía veinticuatro horas, cuarenta y ocho, o setenta y dos horas". **Stella S**

Los operadores en el desempeño cotidiano buscaban válvulas de escape o micros resistencias

"El mero hecho de cortar una llamada o quedarte dos minutos más de break, o llegar tarde son formas de resistencia. Es una forma de mostrar que uno esta disconforme, lo que pasa es que en realidad como esta dado el trabajo no tenés otra forma de expresarte" **Nicolás B**

"El problema del ausentismo como le llamaban ellos era terrible en todos, generalmente era por enfermedad, por ahí algunos sin justificación porque no tenían ganas de ir y eso no se justifica (...) Por un lado esta la expresión de que todo el mundo se queja, que es un deporte bastante extendido y ahí era todo el tiempo quejándose de la mierda que era la empresa". **Luciana G**

"La rotación pero no soluciona nada, O sea, no hace nada más que alimentar la maquinaria de lo que es el call center, total entra uno sale otro, a las empresa no se si les afecta mucho". **Agustina P**

⁹² Project manager o Team líder, corresponde a la instancia superior que le sigue al supervisor.

Los supervisores tienen la función de controlar no sólo el desempeño sino ese tipo de actitudes que pueden perjudicar el servicio, la productividad y la consecución de su bono.

"El supervisor, la mayoría de las veces, es una persona que se pone la camiseta de la empresa como si fuera propia. Si faltas como ellos no cobran un premio, te miran con mala cara. Me parece que también ese diseño de sistema cruel de que vos dependes de otras personas para ganarte un premio, es como que da la pauta de que vos a esas personas las molestes más, porque es eso lo que sucede.

Vos sos supervisor y tenés a cargo a quince chicos, que tenes que tratar que esos quince chicos no falten así te doy ochenta pesos más de premios. Y por esos ochenta pesos matate, porque esto es la jungla. Porque es así".

Stella S

La relación con los compañeros también era controlada. Algo que todos los entrevistados establecen como lo más positivo de la labor.

"El tema era que podías hablar si estaba al lado tuyo, porque si estaba al frente o algo y veían que te parabas ya te llamaban porque te habías parado. Llegaba a un punto que era así. Sólo conocías a los que estaban cerca".

Stella S

El marketing realizado por las empresas establecen que es la ocupación ideal que permite continuar con los estudios. Por ello, es alto el número de universitarios dentro del personal. Pero la alta carga mental de la tarea atenta contra la finalización de los estudios, para algunos significa una prolongación del tiempo de finalización y otros terminan abandonándolos.

"Estaba estudiando para contadora pública pero después tuve que dejar. La verdad es que estaba saturada porque en el otro trabajo si bien eran nueve horas, en este trabajo eran seis horas pero seis horas intensas, valían como doce". **Stella S**

La mayoría de los trabajadores lo conciben como un trabajo transitorio por las características de la tarea y porque quieren ejercer en el futuro sus profesiones.

"Es un trabajo temporario, no es permanente. No, porque te bancas un montón de situaciones que querés bancartelas porque vos sos la cara de la empresa, la tenés que representar pero vos no tenes la culpa de que al cliente no le ande el teléfono. Podés tomar el reclamo y tratar de solucionárselo pero si no podés; lo derivas a otro lado. A su vez ahora estoy en un call center porque en realidad por seis horas por un sueldo más o menos normal ni siquiera bueno, lo único que conseguís es esto". **Stella S**

"Por mi edad, porque yo elegí ese trabajo como transitorio. Porque es un tipo de trabajo que no me interesa porque me parece que no tiene nada que ver con lo que estoy estudiando. Para mí en realidad, todo trabajo va a ser transitorio hasta que no pueda trabajar en algo relacionado con la psicología". **Alina G**

No todas las percepciones del call center son negativas. El concebirlo como una ocupación transitoria puede condicionar la consideración de la misma y la participación sindical en el lugar de trabajo.

"Por ser un trabajo de seis, siete horas, con dos francos a la semana, que quedaba relativamente cerca de mi casa, me tomaba el tren y me quedaba como muy directo. Tenía cosas positivas. El ir a trabajar y tener cero responsabilidades, no llevarme el trabajo a casa. Era molesto durante unas horas pero podía seguir con mi vida normal, cosa que en otros trabajos no sucede. Teniendo más responsabilidades la cosa cambia.

Seguía un rato después de salir del trabajo con eso de: mira como me están cagando. Pero por otro lado sabía que era algo pasajero, por un tiempo, sobre todo al final sabía que tenía que aguantar hasta tal día de enero y después me iba. A lo último ni me interesaba. Era muy molesto en el momento de trabajo pero después podía seguir con mi vida, pero también porque sabía que me iba de viaje y no me interesaba nada". **Alina G**

Hasta aquí para tener una perspectiva acerca del trabajo de call center hemos utilizado la información de todas las entrevistas realizadas, tanto a los trabajadores no organizados como de aquellos que formaron parte de Teleperforados. En las siguientes líneas nos interesa conocer las concepciones y opiniones acerca de los aspectos organizativos y sindicales, de los trabajadores no organizados

Las dificultades organizativas se dificultan en una gran empresa con dos mil trabajadores en distintos turnos y sectores, con diferentes horarios, y con una tarea estrictamente individual.

"vos tenés un horario reducido, tenía ocho pisos, vos estás en uno no estás en los ocho, y en el piso tuyo te podés relacionar con personas de tu grupo pero no con los demás grupos, en cada piso había ocho grupos. Por eso creo que no tienen una buena organización para decir: pongámonos en lucha para que esto no nos pase, porque no te terminas de conocer y además por el individualismo de cada uno.

Ponele que en mi grupo, o en mi piso existiese ese movimiento de lucha. A la empresa eso era un tres por ciento de lo que era en realidad, o sea un tres por ciento de los operadores que no atiendan si bien le representaba algo, nos echaban, hacían una capacitación, entraba gente nueva y ya está. No iba a tener mucho problema.

La empresa ve que la gente tiene organización y lo hace todo el edificio, ahí si porque es una realidad. Pero era necesario que sea todo, sino es todo no, no sirve de nada, a mi parecer". **Stella S**

El sindicato no tenía presencia real dentro del call center. Pese a la acefalía, las concepciones acerca de sindicato que tienen los trabajadores.

"El sindicato puede llegar a ser un ente regulador que verifique las condiciones y este un poco atrás de la empresa para que se cumplan las condiciones básicas y primordiales, que defienda lo que es el trabajador, y los derechos de los mismos. Pero como está todo tan corrupto últimamente, el sindicato es un lugar donde hay un pez gordo con sus pececillos y se lleva toda la plata que uno va poniendo mes a mes y no hace absolutamente nada".

Stella S

El sindicato "No es el que nos corresponde, había otro que era el de telefónicos, o algo así, que se comentaban los compañeros de trabajo en el pasillo.

En realidad lo que creía era que debía interiorizarme un poco más. Siempre pensé que hubiera estado bueno quizá, comprometerme y saber un poco más de eso para ver porque ahora la idea de ese trabajo que me quedó, fue que todas esas cosas negativas pero tuve de mi parte la intención de buscar y ver que podía hacer (...)

La mayoría de las quejas era de gente que hace mucho tiempo que estaba trabajando ahí y seguía con la idea de que había que trabajar ahí, y que meterse y averiguar un poco más todas esas cuestiones era correr peligro de perder el laburo, arriesgarse de quedarse sin nada". **Alina G**

Conocieron la agrupación Teleperforados y su página Web, a través de los rumores y los mensajes dejados en las puertas de los baños.

"Por la puerta del baño, ponían en la puerta del baño Teleperforados.com. Uno ingresaba a la página y veía la moustrosidad de las historias de los operadores.

No deje ningún comentario, me pareció buena la página había historias con las que uno se podía identificar y otras que no, que te podés poner un poco a llorar.

Pero no sólo es en un trabajo, es muy individual el tema de la humanidad. Entonces, es como si yo ponía un granito de arena, esos chicos que realmente laburan un montón, creo que tienen más stress por su propia página que por la empresa.

Es bastante grosso luchar contra todo un sistema porque suponete son cinco o cuatro los que reclaman lo que realmente corresponde contra un montón de gente que es cómoda o por ahí no es cómoda pero no le interesa. Más allá de luchar contra la empresa, luchar contra esa gente, la verdad que te da bronca. ". **Stella S**

"En algún momento entre, creo que ahí recién me dí cuenta de la magnitud de todo porque había un foro y además contaban como se iban relacionando con otros call centers. Lo vi escrito en la puerta de un baño, que es lo mejor que se puede hacer porque lo lees o lo lees". **Alina G**

La participación activa está supeditada al modo en que es concebido el trabajo. Alina no participó al considerarlo algo transitorio; mientras que Stella al sentirse más cómoda en otra empresa decidió formar parte de un movimiento tendiente al encuadramiento dentro del sindicato de televisión.

"No, en realidad. Yo nunca tuve interés en esas cosas. Yo creo que en realidad, yo como lo vi, como algo transitorio y nunca me imagine que iba a estar tanto tiempo, como que no me involucre en esas cosas lo suficiente. No, al decir que puedo estar acá, un mes más. Dos meses más, total ya me voy. Y bueno listo". **Alina G**

"El sindicato empezó en marzo, abril de este año. Una compañera había hablado con el sindicato que quería entrar a DirecTV, necesitaba un grupo de personas que se anote en ese momento. Empezamos a verificar que mejorías nos daba el sindicato, a los que nos gusto, nos interesó la idea, nos anotamos y así ingreso el sindicato a DirecTV. Por parte de la empresa no hubo ninguna represalia, por ahí por parte de un supervisor". **Stella S**

IV. 4- Marcas en el cuerpo producto del trabajo abstracto

Stella S es un caso testigo de lo que le sucede diariamente a de miles de jóvenes que padecen en su salud los perjuicios del desempeño de las tareas de call center. Por ello, le dedicaremos un espacio especial al relato de su experiencia y a la actitud de la empresa frente a la enfermedad.

Fui a medico, me hicieron placas y realmente tenía la columna rectificada. Y de ahí, una lucha intensa. Peor el remedio que la enfermedad, porque cuando me descubrieron el problema, me dijeron que no estaba en condiciones de ir a trabajar pero tenía que ir, porque el médico laboral a mi casa no me lo mandaban para que me den una licencia.

La Art no me aceptaba porque no había sido un accidente de trabajo, porque no se me había caído el aire acondicionado en la espalda, porque solamente me desvanecí en el trabajo y bueno, así empezó mi lucha, y todo eso me causo un trauma psicológico.

El doctor me había recetado un collar de turs que se pone en el cuello. Me dijo que no vaya a trabajar, pero no me podía dar el reposo necesario. Que eso me lo tenía que dar el médico laboral que la empresa seguro no tiene. Y fui a trabajar con el cuello y me mareaba el doble, porque con la posición del cuello no podía ver bien el teclado.

En recursos humanos me decían que si podía trabajar así. Mi supervisora decía que no, que me iba a terminar desmayando, que me vaya a mi casa. Toda una lucha, ese día fue muy feo.

Todo un lío y de esa manera me dan un papel con la dirección de una clínica, de la Art. Y con ese papel directamente voy a esa clínica. Al ir a la clínica me aceptan directamente.

De ahí me dan la licencia, con kinesiología. Tenía que ir todas las mañanas a kinesiología, y tratamiento médico. Así, voy un día a la clínica y me ve un médico, no me sacan placas ni nada. Me dicen move el brazo para un lado y move un brazo para el otro, ahora el cuello para atrás, bueno, estas bien, empezas a trabajar, me dice. Ibuprofeno cada ocho horas, todos los días.

Vuelvo a trabajar, los problemas en la columna obvio los seguía teniendo, en treinta días no se resolvió el problema. Seguía tomando ibuprofeno y así también derivamos al problema en el estómago.

Un día estaba en mi casa y me estaba sintiendo mal. Llamo a emergencia médica, cuando viene la emergencia médica, me revisa y me dice que sigo teniendo problemas en la columna pero que no tome más ibuprofeno porque se me iba a hacer un agujero en el estómago. Así me estaba pudriendo de los médicos, uno me decía una cosa, otro me decía otra cosa y terminaba perjudicando mi salud. Y sobre todo mi salud mental porque uno no sabe que hacer, que se siente mal y encima que se siente mal, es como una maldición porque te tratan mal.

Y la cuestión es que deje de hacer todo. Deje de ir al kinesiólogo, de tomar ibuprofeno. Estaba muy mal psicológicamente. Hubo una semana que me decían: hola, y me ponía a llorar. Y lloraba, lloraba y no dejaba llorar. Y tenía los certificados, iba lo llevaba a la empresa. Y me mandan una carta documento, decían que estaba faltando injustificadamente, y lo peor es que yo se los mandaba.

Me mandaron esa carta documento, no sabía que hacer, estaba mal psicológicamente y la empresa tampoco me ayudaba porque aunque no estaba trabajando, me sentía parte de la empresa, que le tenía que dar explicaciones. A la vez que no las querían aceptar, no entendía nada, no entendía ni donde estaba.

Mis hermanas ven la situación en que estoy, y me llevan al psiquiatra nuevamente, me dice que estoy con stress laboral por todo lo que está sucediendo, como siempre me dan medicación y me dice que la licencia no me la puede dar porque me la tiene que dar el médico laboral. Y yo lo reclamaba al médico laboral pero no venía.

A todo esto, voy a una abogada y le contesto la carta documento diciendo mi estado indicando que ellos están perjudicándome porque estoy en un estado de stress laboral y con la carta documento y la persecución que me están realizando no me está ayudando en nada. La mando a la misma dirección desde donde ellos me la habían enviado, a los dos días que la mando vuelve como domicilio inexistente.

A lo cual, a la semana siguiente me vuelven a mandar una carta indicando que como yo no había, supuestamente, no había presentado certificados y como no me estaba presentando a trabajar, consideraban que había abandonado mi puesto laboral. Y ahí termino la historia porque cuando me llegó la carta documento al principio me dio bronca pero después me dio un alivio gigante porque ya no pertenecía más a esa empresa.

Y dentro de todo estaba contenta que no tenía que volver, segura que no tenía que volver porque llego a tal punto el maltrato que no quería volver, no quería volver, eso era lo que me pasaba. Al principio cuando empezó todo este problema me di cuenta que yo luchaba por volver, que respeten mi puesto de trabajo, pero después se desbando tanto que dije listo que sea lo que tenga que ser y ahí cuando me echaron dije bueno esto es lo que tenía que ser, y dije listo

IV. 5- Organizarse en Teleperforados

Las malas condiciones laborales por si solas no desencadenan procesos de organización, tiene que existir el componente subjetivo de realizabilidad. Este componente, actúa estableciendo que la acción y la consecución de sus fines son posibles. A principios, del 2005 se produjo una huelga que dio nacimiento a la agrupación Teleperforados.

"El día de la 51, del paro de la 51, yo sabía que había un proyecto, que había ganas de hacer algo en realidad. A través de Eugenia que la había conocido en el call y nos hicimos amigas, estuvimos hablando y yo me entere que ella tenía ganas de hacer algo. Empezamos a intercambiar opiniones sobre eso, y me comentó que se estaba juntando con un grupo de gente, después quedó ahí, hasta que en mayo pasa esto del paro.

Todo el mundo cobro mal, no le habían puesto las horas. Era generalizado, lo que acrecentó más la queja y empezó a correr el rumor de ponerse solo en la 51. Uno tiene siempre en el sistema la cola 51, que es un código que uno pone para estar ahí y que aparezcas para cobrar tu sueldo, y después tenés otros códigos que te permiten que entren distintos tipos de llamadas.

Y nos sacamos los códigos que permiten que ingresen llamadas y nos dejamos sólo la 51 para que nos paguen las horas. Paro con pago de horas. La cagada es que es fácilmente chequeable por el sistema quien esta sólo en la 51 y quien no, hacen una consulta y aparecen todos los que solo están en la 51. Entonces, parece que hicieron la consulta y echaron a uno por grupo".

Luciana G

El descontento con las condiciones laborales y la facturación salarial era constante. Esto, dio nacimiento de otra organización: trabajadores de TP.

"Con un compañero, Cristian J, empezamos a hablar y un día surgió de hacer algo. No sabíamos bien que pero queríamos hacer algo porque nadie hacía nada.

Primero nos juntábamos con la gente nuestra a ver que podíamos hacer, a averiguar lo básico, averiguar como eran los recibos, que podíamos reclamar, que no podíamos reclamar, cosas así. Empezamos a averiguar un montón de cosas, como se cobraba en otros países, estuvo muy bueno esa etapa aparte salían ideas buenas considerando el numero que éramos, salir a pegar en la pared, no nos daba para salir a volantear.

Nos juntábamos una vez a la semana, cada vez éramos más, hacíamos foco en la salud , sobre todo por lo que le había pasado a una amiga Alejandra. Ella había sufrido ataques de pánico

En diciembre yo me junto con él, en enero ya estábamos...después estuvimos un tiempo, todo el verano, conociendo gente, y así se empezó a sumar más gente. Y ya cuando empezábamos a pensar a hacer cosas más grandes nos contacta Teleperforados". **Nicolás B**

Para este grupo de trabajadores también tuvo como acto inaugural una huelga bajo el signo de la 51.

"Un día llegamos y estaban todos pero todos con cara de culo porque le faltaban entre 100 y 200 pesos del sueldo. Entonces, dijimos hay que hacer algo, queríamos hablar con nuestro jefe, Trujillo. Y nos dijeron que no que había que reclamar y que no lo íbamos a cobrar el 20 sino el otro mes. Y ahí nos calentamos todos y dijimos bueno no trabajemos. 51, 51, 51, y a los dos minutos estaba todo el piso en la 51.

Al rato nos enteramos que en otros pisos también se habían puesto en la 51. Pero fue efecto contagio, la gente se entero y se puso en la 51, igualmente duro 10 minutos. Enseguida vinieron a decir: ¿Quién esta en la 51?. Nosotros, les dijimos, estamos en protesta porque nos pagan mal el sueldo, queremos hablar con alguien y nadie nos atiende.

Fue toda una movida, que lóguense, que los vamos a echar a todos, que acá eso no se puede hacer. Nosotros nos pusimos duros. Y dicen: bueno, van a tener una reunión con Trujillo. Terminamos yendo todos. Estuvo muy conciliador, pero que esto no se puede hacer, nosotros dependemos, se nos puede caer la cuenta, bla, bla, bla...

Y paso que volvimos al otro día, echan a dos pibes sin justificación. Y no hubo quilombo porque ellos se querían ir, los dos estaban felices.

El 75% de TP había cobrado mal, mil y pico de personas, imagínate lo que era la atmósfera que se respiraba dentro de Vodafone (...) No fue organizado nada, fue una reacción de calentura. Porque mas allá de haber cobrado mal que te digan que no la vas a cobrar el 20 sino que la vas a cobrar al otro mes, y si encima querés hablar con los directivos y no te quieren atender".

Nicolás B

La empresa en el paro de la 51 que se produjo en el sector del grupo Trabajadores de Tp realizó dos despidos pero hizo correr el rumor de que habían sido muchos más los despidos. Utilizando los despidos y la desinformación acerca de lo que acontecía en otros sectores, como arma de amenaza y amedrentamiento.

"Juegan con la información, ellos siempre juegan con la información. Lo que te das cuenta estando en Teleperformance es lo que pasa en el primer piso, no se entera la gente del segundo, nadie se entera y así es como hacen lo que quieren. Y así es como ellos juegan con esa información. Nosotros después sacamos que sólo habían echado a dos personas. Y aún ahora se sigue hablando que echaron a 50 personas. Los dos únicos de los que tuvimos noticias, mira que averiguamos en todos los pisos". **Nicolás B**

Los despidos fueron utilizados en varias ocasiones para eliminar a los activistas del personal. No existía una prohibición abierta pero todos conocían las consecuencias de organizarse.

"Hubo despidos porque estabas organizándote, o tuvieras algún panfletito que dijera no me gusta tal cosa o apuntaras a organizar a tus compañeros por fuera de los marcos de la empresa (...) Que se quejara, que digan que van a poner una bomba no le preocupaba a nadie, pero si ya tenías algo escrito y lo repartías ahí ya eras más peligroso. Eso lo tenían en claro, cuando paso esto hubo despidos". **Luciana G**

El call center con el modo de producción individual dificulta la relación y comunicación de los trabajadores. Entendiendo, la fragmentación como un obstáculo las organizaciones incipientes actuaron de manera conjunta

"Cada tanto van surgiendo grupos, todos se llamaron trabajadores de Tp, que de repente sacan algún papel para pegar en el baño, una carta abierta... Van surgiendo grupos en diferentes horarios y grupos, expresiones cercanas a lo que nosotros estábamos haciendo, entonces es contactarse con esos grupos. Y esto empieza a ser después una consigna: Organízate con tu grupo, volantea, escriban algo... porque de esa manera era mucho más fácil contactarse, porque sino lo hacíamos cuando los contactábamos era cuando ya lo despedían. **Luciana G**

"Nosotros dejábamos el mail para que la gente deje su opinión o consultas o lo que quiera. Y llega un mail y nos juntamos. Surge que íbamos todos para el mismo lado y decidimos ir con Teleperforados que era más conocido que nosotros.

Igual hubo algunos meses en que por ahí íbamos charlábamos, teníamos contacto pero nos manteníamos separados porque nos interesaba más con la nuestra porque ya habían cosas encaradas entre nosotros (...) Hasta que después por distintos motivos fue frenando un poco eso y ya directamente seguimos en Teleperforados.

La mayoría no quería fusionarse porque se decían muchas cosas, que en realidad era toda una pantalla, que en realidad era para detectar zurditos dentro de la empresa y cosas así, la gente le tenía miedo". **Nicolás B**

Las motivaciones para formar parte de una organización surgen de la alquimia entre la situación objetiva y la disposición subjetiva.

"Sentía que había que hacer algo. Y lo del paro, en el momento que paso, uno fue reflexionando en el transcurso de ese día y del día posterior que despedían a la gente, que faltaba organización, que faltaba que continúe la solidaridad para que si echan a uno para amedrentar a todos, en vez de que cada uno se quede ahí, siguiéramos el paro para que no puedan hacerlo más. Por un lado un consenso, una bronca que no tenía un lugar de articulación. Y que se haya llegado al paro y las distintas expresiones de descontento de ese momento que fueron muy interesantes. Después cuando estaba casi un boletín armado que era interesante en su forma de llegada, el nombre del boletín, la página, que había todo un proyecto me entusiasmo más todavía".

Lucina G

"Más que nada porque me indignaba las condiciones en que trabajábamos, quería hacer algo para que cambiara, quería ser parte del cambio".

Agustina P

Una organización heterogénea, horizontal y con una dinámica laxa. No había instituido días específicos de reunión sino que se disponían de acuerdo a los acontecimientos a tratar.

"No había un cada cuanto nos reuníamos, nos juntábamos si pasaba algo... una vez por mes o nos colgábamos tres meses, en un principio estaba lo de los boletines. Iba surgiendo según lo que pasara: una mala liquidación, un despido, cosas que se podían poner en el boletín o en la página y ameritaban una reunión.

Coordinábamos por mail, íbamos viendo si por los temas que íbamos tratando llamábamos a una reunión, según lo que pasaba" **Luciana G**

La Web como herramienta de organización y difusión de información. La página surgió al poco tiempo de nacimiento de la agrupación para darle visibilidad a la problemática de los trabajadores de call center. El rol del sitio.

"Para darse cuenta que en otros call pasaba lo mismo, en eso estuvo muy buena la página. Era un medio para contactar gente, subir información, le daba una forma mucho más viva de que la gente pueda enterarse de lo que pasaba y también pueda defenderse(...) Se obtuvo un montón de contactos de otros call centers de otras provincias. Pero contacto para actuar dentro de Tp fue siempre boca a boca. **Nicolás B**

"En la Web participaba mucha gente, entraba dejaba mensajes pero bajo un Nick, un sobrenombre que uno no sabía si pertenecía a algún compañero, en que sector, en que horario. De hecho toda esta información no se ponía para que no lo echen, pero a la vez era muy difícil contactarlo, por lo menos identificarlo y decir bueno hagamos algo juntos no virtualmente sino realmente. Se hizo pero se intentó muchas más veces de lo que se logró contactarse (...)

Pero siempre al contacto de la Web tiene que haber otro tipo de contacto porque sino tiene que haber mucha confianza y no había mucha confianza de quien era el que entraba en la página y quien la administraba. Había un monstruo que era Teleperforados que era también la empresa que intentaba detectar activistas. Y si bien nadie creía del todo eso no sabía bien si decirte mira soy tal y vení que estoy en tal o cual lado (...)

La función que tuvo la página fue un canal de expresión y la gente se descargaba pero que quisiera descargarse no quería decir que quisiera hacer algo en la práctica. No sirvió como lugar desde el donde llamar a la acción.

Era el lugar desde el que se llamo la acción pero si uno no conoce, de ver al otro que esta trabajando ahí, es difícil crear el vínculo, por Internet no se crea el vínculo. La página servía para saber que estaba pasando algo pero no tenía el saber con quien y donde nos juntamos, saber que onda eso, no surgía poder llegar a acercarse a un compañero". **Luciana G**

"Era importante porque a partir de ahí se sumaba mucha gente también. Con el tema del foro había muchísima gente que por ahí no se animaba o no encontraba un contacto más tangible y se unía al foro para despotricar contra Teleperformance. Y el foro era un montón de gente, cientos de personas. Para mi el foro cumplía una función muy importante". **Agustina P**

Otro elemento de comunicación fue el boletín que repartían los despedidos en la puerta del call center

"El boletín estaba pensado como un lugar donde contáramos lo que pasa, que todos se sientan identificados y que pongamos en común los problemas comunes. Poder ver a través del boletín, que lo que a uno le pasaba no le pasaba solamente a uno. No era que uno tenía problemas, que débil que es uno que le duele la mano, era que muchos tenían ese problema porque no funciona bien el Mouse, y que la mayor parte de la gente que tenía un problema ya lo analizaba y decía esto es tendinitis porque fui al médico y porque lo investigaba y entonces había un nivel de: Huy, me duele la mano, había también un nivel del mensaje una elaboración que eso no era individual, sino como un problema que tenemos todos en Teleperformance o todos en los call center". **Luciana G**

Los operadores están encuadrados en el sindicato de comercio, acerca del rol que jugaba en la empresa establecieron:

"Ninguno, fue tan sintético como lamentable. Tampoco vamos a desprestigiar al pobre Comercio, tenía un rol que era el de botón, si algún

pibe iba a protestar por algo, se lo contaba a la empresa y le decía: Nene, veni, veni, ¿Cómo que fuiste a comercio? Otra función no tenía. Se quedaba con un cacho de sueldo pero después de eso... Sabíamos que Comercio era la patronal, muchas ganas no te daban.

Estamos dentro de comercio pero eso no es un encuadre gremial. Lo sería si hubiera delegados pero la verdad si estás en comercio o en barrenderos o porteros de edificio era lo mismo porque vos ni te enterabas. No había nada que te hacía denotar que había algún paraguas gremial. Algo que te proteja, es más la sensación era todo lo contrario, que el gremio estaba totalmente alineado con la empresa". **Nicolás B**

Uno de los objetivos del grupo fue el reencuadramiento como telefónicos por considerar que debido a las tareas era el encuadramiento correspondiente.

"Porque nos corresponde, a los trabajadores les conviene, sería más dinero para ellos, el reconocimiento de enfermedades que estando en Comercio la Obra Social no lo reconoce y que son típicas de la tarea. Y aparte, es donde correspondería, Nosotros somos Telefónicos". **Nicolás B**

"Primero porque telefónico cobraba mucho más, bastante más que nosotros, casi el doble. También porque tenían mejores condiciones con respecto a la salud en el trabajo. Era el convenio que ya contemplaba esa tarea, si bien no fuera para la misma empresa". **Luciana G**

La estrategia de acercamiento al sindicato telefónico

"Por un lado un intento de llegar a algún sector de Foetra que estuviera de acuerdo con que nosotros teníamos que entrar. A un sector se llega pero no tienen demasiada influencia por lo que podían estar de acuerdo pero no te daban mayor margen de acción porque no estaban en la conducción.

De parte de Foetra querían tomar al sector que era nacional, y con los off Shore no querían meterse porque se iban a ir directamente del país. Si hubiera algún quilombo, vaciaban y se iban del país. Lo que nos decía la gente de Foetra: bueno organícense, cuando sean un montón, cuando sean mil vengán, cuando no éramos ni mil trabajando, vengán y no hay problema.

Ante eso, mi posición era listo no vamos a ser mil ni nada, pero vamos a hacer quilombo, cuando haya un conflicto instalado, van a venir porque les va a convenir estar que no estar". **Luciana G**

En el año 2005, el diputado nacional Miguel Bonasso presentó un proyecto de ley para la tarea de los teleoperadores. La aprobación de la ley se convirtió en uno de los objetivos del grupo.

"La ley es otra opción para conseguir mejora en las condiciones laborales dentro de cualquier call center esté en el sindicato que esté". **Nicolás B**

"Tomaba en cuenta el tema de las enfermedades que llegaba a exigir un chequeo médico periódico que contemplaba el tema de los oídos, la garganta,

las manos, que son las cosas particulares que tiene esta posición de trabajo. Contemplaba las horas de trabajo y también que se tome como jornada completa las seis horas, al ser trabajo insalubre no se puede trabajar ocho horas por lo tanto con seis se debe considerar como jornada completa. Generalmente, es eso lo mejor que tenía la ley.

La ley se presentó pero después nadie la trabajo adentro, supuestamente en un acto un poco voluntarista lo íbamos a hacer nosotros, íbamos a ir al congreso a hablar con los legisladores que podían a llegar a estar a favor y pedirles que firmen o la presenten.

Analizamos la composición de las comisiones de trabajo y de telecomunicaciones que la tenía que impulsar para se tratara. Necesitábamos tres firmas para que se tratara, bueno esas tres firmas que para Bonasso era facilismo conseguir, nunca se consiguió. Era complicada de hacer y estaba mucho más lejos de nuestra vida cotidiana de ir a call, volver, tomar alguna información de lo que estaba ocurriendo para publicarla en el boletín e informar de lo que estaba ocurriendo. Finalmente tenía más peso esa opción que nosotros la veíamos y padecíamos (...)

La mayor parte de la gente que la conocía estaba de acuerdo. El tema es que estaban esperando que salga, no hubo ninguna organización así de presión. Ese es un problema importante, uno puede llamar, hacer una convocatoria pero después realmente la convocatoria se hace cara a cara, por un lazo mucho más pequeño porque la gente no va a ir. Entonces me parece que el contacto es mucho más minúsculo eso me parece que fue lo complicado de expandir más, después porque también más minúsculamente te encontrabas con no quiero ir, hasta acá llego, estoy de acuerdo pero no veo la alternativa que se pueda conseguir algo". **Luciana G**

La actividad era secreta pero también debía cuidarse opiniones y actitudes para no ser identificado como "personal problemático o zurdito" y ser despedido o padecer algún tipo de represalia.

"Siempre aparecían grupos lo que pasa es que era muy complicado porque apenas detectaban algo te echaban. Toda la parafernalia cibernética y de personas que tenía la empresa estaba desplegada a detectar ese tipo de actividades que a mejorar el propio desempeño del empleado (...)

Yo era tildado de piquetero, te lo decían en la cara. Una vez me ofrecen el pase de campaña a otra que necesitaban gente, para dar apoyo a otra campaña. Fui a tener la entrevista y ya la chica me empieza a hacer preguntas no relacionadas al desempeño laboral sino a la forma en que yo veo el trabajo. Y ya terminando la entrevista me dice: pero bueno, vos sos medio piquetero. Al otro día viene, yo estaba trabajando, ella aparece por un costado con otra chica y le dice: Huy ahí está el hermano de Luis D'elia.. a los gritos. La mina no lo hizo con mala intención sino como riéndose pero eso te marca que estas fichado.

Al final no me terminan tomando, bah, me terminó negando por ese tipo de conductas, además no me cierra, y más que nada porque al estar marcado, sabés que es un problema porque sabés que te van a estar controlando todo el tiempo.

Y a mí siempre me estaban mirando para ver que hacía que no hacía. Era bastante cuidadoso". **Nicolás B**

Las precauciones no siempre fueron suficientes, por ello varios miembros fueron despedidos. Sin protección sindical, la agrupación utiliza la denuncia como herramienta.

"Lo que automáticamente hacemos, bueno no automáticamente sino que nos sentamos y lo discutimos, es armar un volante y denunciar los despidos. Primero despidos en general porque se les canta dejarte sin trabajo, de hecho no habían despidos con causa o se inventan causas pelotudas. Y lo que implica dejar a una persona sin trabajo de repente.

Y después porque parte de esos despidos eran en parte por sospechas de que se estaban organizando. Denunciar que los habían echado por quejarse porque te pudriste que te paguen mal el sueldo, que te duela el cuerpo, que te estén quemando la cabeza y te echan. Te quejas, te echan.

Siempre que había despidos había repercusión. Una cosa medio ambigua de decir huy que hdp como los dejaron sin trabajo y que bueno cuando me puede tocar a mi. Te liberan y te dan algo de plata para poder buscarte algo. Discutir si quieren pelear por la reincorporación, militar los despidos y tratar de contactar gente de adentro que los conocían etc.... Y conseguir que nueva gente de adentro se sume. O sea que la militancia seguía, sobre todo a través del volanteo ya que puede dar la cara, puede colaborar".

Luciana G

Una campaña por reincorporación tenía claros objetivos políticos, demostrar que la empresa no podía despedir sin más al personal. Pero debido, a las condiciones laborales no era una decisión de índole personal que muchos estaban dispuestos a tomar.

"Nadie quería reincorporarse, por lo que no surgía automáticamente. Si alguien tiene un buen laburo, más allá de los problemas que te podía traer, uno querría volver. Esto no pasaba en Teleperformance, muchos se sentían liberados. Muchos compañeros cuentan la alegría de recibir el telegrama, me están echando pero bueno me van a pagar.

Surgiría automáticamente si realmente la persona quisiera volver a entrar...esto era más bien: es bueno por la lucha que lo pidamos, no algo espontáneo de volver a querer entrar; no era que este era mi trabajo, mi fuente de vida sino mi fuente de enfermedades. Nadie decía quiero volver. Pero si hubo discusiones entorno a que la lucha por reincorporación podía frenar los despidos, iban a pensarlo más antes de despedir. Era más de que era lo más correcto pedir". **Luciana G**

Además para iniciar una campaña por la reincorporación de los despedidos debía tenerse en cuenta las características de Teleperformance. Una gran multinacional que no establecía diálogo con sus trabajadores y menos aún con los despedidos.

"La patronal de Teleperformance es una patronal que se sentía omnipotentes: yo te despido, yo te vigilo. Ellos son los únicos sujetos ahí, entonces: ¿Darte la reincorporación? Yo digo: ¡Que vos no trabajas y listo!, no de decirte: ¿Vos que opinas?". **Luciana G**

En los años de actividad los logros de la pequeña agrupación fue hacer circular la información donde antes había silencios o incertidumbre.

"Nuestro primer objetivo como grupo era generar consciencia en los demás compañeros. En ese sentido si, antes la gente no tenía la más puta idea de que decía el recibo. O sea, hoy por hoy en el call center, podés estar o no de acuerdo, podés querer o no estar en Comercio o Foetra, pero sabés que deberías estar en Foetra, sabés lo que te tienen que pagar y lo que no te tienen que pagar y todo eso tiene que ver Teleperforados". **Nicolás B**

La situación actual de la agrupación después de tres años de existencia.

"No existe. Porque básicamente estamos todos afuera, porque nos echaron. Me parece que el movimiento de gente dentro de la agrupación es el normal, el tema fue la imposibilidad de contactar más gente. Ahí esta el problema". **Nicolás B**

"Una página y gente que trabajo en Teleperformance. Una persona que sigue trabajando y no pudo continuar. Quedó como una experiencia. No sé si tendrá correlato en Teleperformance, no sé si la gente lo tomará".

Luciana G

Los motivos y los errores que derivaron en el fin de la organización

"Por un problema de contactar gente por reticencias mutuas. La solidaridad es mentira, cada uno busca lo suyo...no es que nosotros lo creyéramos pero la gente no quería venir a una reunión y además no era mucho lo que podías ofrecer: tendríamos que tener el convenio telefónico y que opina Foetra? Y fuimos pero...esta Atento y mucho esperábamos de Atento y en Atento otra debacle, no se consiguió el convenio telefónico y medio que desapareció, la organización de Atento también dejó de existir.

El hecho es que si no podíamos contactar para que tomaran la organización en sus manos, en el call center hay mucha rotación; mucha gente que se va, que la despiden, no dura mucho ahí nadie; y lo más que puede durar es dos o cinco años y termina destruida. Y entonces el call center va cambiando de gente y la organización también debe cambiar de gente si quiere sobrevivir. Y no cambiamos de gente, quedamos los que éramos.

No sé si hubo un error en lo que proponíamos, te digo de hecho que nos rompíamos la cabeza para que fuera concreto pero una reunión no es nada

concreto, lo que íbamos a tratar en esa reunión, algo específico de ese momento, pero el tema es como dar eso específico de ese momento una medida que sea efectiva. No la había.

Lo de tener propuestas concretas, eso lo tuvimos pero lo difícil es llegar a hacerlo. Tener propuestas concretas en una situación en que no tenes ningún poder de movilizar a tus compañeros. Vos le podés decir: reunámonos para hacer un paro, después van a hacer el paro dos o tres y ya sabés lo que pasa. Mucho más si lo hacen dos o tres...

Entonces, por un lado no podemos tomar una medida de acción directa hasta que no tengamos una fortaleza para defendernos después para el contraataque. Por otro lado, volantear en puerta lo hicimos; la gente debía pensar eso ya lo hacen y no pasa tampoco mucho, es divertido el revoloteo que hay pero paso a ser bastante normal y a ver que no tenía una gran consecuencia.

El boletín lo mismo, cuando viene que bueno pero no hay consecuencia. Una marcha, pero la gente no es muy afín a las marchas. Entonces, era complicada eso, ¿llamar a qué?

Hay otro tipo de militancia sindical que tiene posibilidades de llamar a elecciones, sacar delegados, pero ya estamos en otra apertura pero no en la clandestinidad. Lo que era muy difícil era sin posibilidades de organizar elecciones para sacar delegados y tomar una medida, llegar a contactar. Estuvimos en esa etapa de sacar volantes y boletines y lo importante era llegar a sumar gente, el problema era ¿Con qué?.

Simplemente con analizar los call center, si a los locos les puede gustar pero gente sentarse a analizar...y la gente pedir la ley del teleoperador y pedirla, ¡Queremos la ley del teleoperador!

En un momento también se propuso poner consignas en los baños y cualquiera que quisiera pegara esas consignas, pero eso no era una propuesta concreta. Todo se intento pero después hay otros problemas, posibilidades reales de aplicar algo.

Hay mucha reticencia hacia la organización, invitábamos a una reunión y te decían: reunión para qué? Eso no sirve para nada, hay gente que estudia en universidades privadas, el individualismo que se colaba, después había compañeros que no te iban a buchonear pero tampoco te iban a sumar había una cuestión de apoyo pero no conseguíamos que nueva gente se pusiera a escribir o a hacer esos lazos con el TEL, Atento o por la ley del teleoperador". **Luciana G**

"Más que nada porque la mayoría de la gente que laburaba en el call hablar de sindicato era mala palabra. Era ya hablar de política. No estaban preparados, no por subestimarlos, pero no podían entender lo que eso significaba, que no era mala palabra que era parte de lo que estaba pasando internamente. Creo que era más que nada por eso, por una cuestión de no entender

Porque mucha de las personas que estaba en Teleperformance ya no estaban más, estaban en otros trabajos y era más difícil organizarnos. Éramos pocos los que quedábamos. Y estábamos casi todos afuera y se hacia difícil hacer

una reunión. No se incorporaba gente nueva, era muy difícil incorporar porque la clandestinidad de repente nos limitaba mucho". **Agustina P**

"Teleperforados tuvo como principal error el miedo. Había chicos que eran de Teleperforados que tienen un compañero hace diez meses y no le dicen nada. Y yo a la semana ... No es el hecho que crea que pueda llegar a militar con nosotros sino el sólo hecho que le pueda llegar a interesar, yo le comento. Porque son oportunidades de ir sumando gente, que me parece que es lo más importante". **Nicolás B**

Consejos a los que vendrán

"Lo que si no me parece que no habría que abandonar es la información, que para cualquier organización me parece lo fundamental, que nosotros lo dejamos de hacer.

El último boletín tardamos muchísimo en hacerlo, abandonamos una actividad fundamental y que era la que más me interesaba del grupo, informar a la gente que es lo que pasaba.

La información es el disparador, es lo que hace que la gente se active. Que vos le digas: dale, dale; no sino que sepan cual es la real situación dentro de la empresa. Y después cualquier cosa que se haga me parece válida sin que a la larga no provoque un resultado negativo". **Nicolás B**

"El único consejo, darse más libertad por más que no la tengas, porque te pueden despedir, darse más libertad porque te van a terminar despidiendo, te vas a terminar yendo igual. Entonces por un laburo no dejar de tener la libertad que te corresponde, decir lo que pensas a tus compañeros, que debe ser tu compañero, que no debería ser otra cosa y si termina siendo otra cosa, bueno, es lo que pasa...pero no por eso vas a dejar de intentar algo. Comentarlo, yo creo que si más gente hubiera tenido lazos con gente que estaba organizándose por ahí se armaba algo, lo que a mi me demostró es que la gente se suma por lazos individuales, gente conocida no porque el partido obrero llama a la plaza, sino mira el movimiento de desocupados tiene lazos en los barrios y se organiza para armar un comedor comunitario, siempre a través de relaciones interpersonales". **Luciana G**

"Que sean un grupo bien consolidado que no se dejen avasallar por el desgano general de involucrase, que se armen bien fuerte y con muchas ganas. Que si realmente tienen ganas de cambiar las cosas que le pongan ganas a eso, que eso es lo que falta. Y que tengan continuidad y que no se dejen aplastar por el tiempo, por la falta de cambio, que los cambios pueden ser pero pueden tardar, que no se dejen rendir si no hay un cambio inmediato, que sigan". **Agustina P**

Capítulo VI

Encuesta a los trabajadores de Teleperformance

En este trabajo presentaremos los resultados de la encuesta realizada a 150 empleados del call center Teleperformance para determinar la incidencia de la página Web de la agrupación Teleperforados en el nivel de información sobre los derechos laborales, y en la predisposición a la participación en actividades sindicales.

VI. 1- Introducción

La comunicación es un proceso siempre bidimensional, sea cual fuese el canal utilizado. Por ello, nos interesa la percepción y la recepción de los trabajadores de Teleperformance acerca de los mensajes establecidos en la página Web de la agrupación Teleperforados.

Realizamos una encuesta autoadministrada⁹³ para conocer las opiniones, los conocimientos, las creencias, actitudes y la valoración acerca de la actividad sindical y sobre la página analizada. Lo cual, vamos a develar contrastando los resultados de aquellos trabajadores que visitan o visitaron la página, con los de aquellos nunca lo han hecho.

La encuesta fue realizada en distintas franjas horarias con la intención de obtener una muestra representativa. Para lo cual, contamos con colaboradores externos a la investigación. A los cuales, con anterioridad se les entregó la encuesta y se le brindó la información necesaria acerca del estudio a llevar a cabo.

Distribuimos los formularios en la puerta de entrada de la empresa, de manera aleatoria. En un principio, la mayoría se mostró reticente a participar por temor a que estuviera organizada por la empresa. Pero, al explicarle que se trataba de una investigación para una tesis colaboraron activamente.

La mayor cantidad de encuestados llenó el formulario en su tiempo de descanso. Vale destacar, que los trabajadores al observar que sus compañeros participaban lo hacían con menos titubeos.

La encuesta fue realizada en las dos primeras semanas del mes de febrero del año 2009. Después de un año y medio de la finalización de la actividad de la agrupación en el lugar de trabajo. Lo cual, es un factor fundamental a considerar a la hora de analizar los resultados. Sin embargo, a momentos de la realización de la misma, la página Web seguía activa.

⁹³ Formulario de la encuesta. Anexo VI

VI. 2- Composición de la fuerza de trabajo

El análisis de los datos recogidos en la encuesta determina un 73% de los trabajadores son mujeres. Y confirma la teoría que en su mayoría son jóvenes, la edad promedio de los operadores en un 38% es de entre los 18 a los 22 años, seguido por un 34% de 23 a 26 años, y un 28% de 27 años en adelante.

El nivel de estudio requerido es secundario completo. Sin embargo un 64 % trasciende esta formación educativa, dentro de lo cual un 35% están desarrollando estudios universitarios. Lo que hace entendible que la motivación principal para elegir el call center en un 59% sean las seis horas de jornada laboral, seguido en un 27% porque no haber conseguido otro trabajo; un 5% por el sueldo; un 4% porque no requería experiencia; y un 6% no pudo establecer un motivo concreto.

El call center generalmente es definido como la puerta de entrada al mercado laboral. Sin embargo, para un 93 % no significó su primer empleo. Otra de las características de la actividad esta relacionada con la rotación de personal, un 45% desempeña sus funciones hace más de un año; un 28% hasta los tres meses, un 15% hasta los seis meses; y un 12% hasta un año. Lo cual determina que la mayoría no llega a tener un año en la compañía, representando un 55% de los trabajadores encuestados.

VI. 3- La proyecto de ley del Teleoperador

El proyecto de ley del teleoperador establece regulaciones específicas para los descansos, la jornada laboral, los mecanismos de control y sobre las enfermedades laborales. De los trabajadores de Teleperformance un 21% conocía el proyecto de ley, y un 72% ignoraba su existencia.

El proyecto fue presentado en el año 2005, con una importante difusión mediática. Pero desde esa fecha hasta el presente ha caído casi en el olvido de los medios de comunicación como de los legisladores que no le han dado curso legal. Por ello, consultamos la opinión de los operadores acerca de sus puntos principales.

El proyecto de ley determina que deberá realizarse un descanso entre llamada y llamada de diez segundos. Actualmente, el ritmo de trabajo es regulado de acuerdo a la cantidad de llamadas; así muchas veces no hay un descanso. El 53% de los operadores estuvieron en de acuerdo. Y el 47 % en desacuerdo.

Respecto de la jornada laboral, establece que no podrá exceder las seis horas por considerarse trabajo insalubre. Al no existir legislación que regule la tarea, existen jornadas de siete, ocho y nueve horas. El 57% manifestó estar totalmente de acuerdo; un 28% de acuerdo; un 11% en desacuerdo; y un 4% totalmente en desacuerdo.

Dictamina que los trabajadores deberán tener participación para fijar el tiempo de llamada. El tiempo de llamada es determinado de modo unilateral por la empresa, sin considerar la opinión de los operadores. Un 35% estableció estar totalmente de acuerdo y un 47% de acuerdo. En tanto que, un 14% declaró estar en desacuerdo y un 1% totalmente en desacuerdo.

Reglamenta los mecanismos de control de la empresa, especificando que las escuchas deberán comunicarse con antelación al operador. En la actualidad, las escuchas a los operadores se llevan a cabo sin previo aviso, lo que genera la sensación constante de estar siendo vigilados. El 34% de los trabajadores afirmó estar totalmente de acuerdo, un 43% de acuerdo, un 19% en desacuerdo y un 3% totalmente en desacuerdo.

Además, otorga reconocimiento legal como enfermedades laborales a la tendinitis, los nódulos en la garganta, pérdida de la audición y otros. La ausencia de legislación específica para la tarea imposibilita el establecimiento de las enfermedades laborales. El 80% de los operadores declararon estar totalmente de acuerdo, un 18% de acuerdo, y un 2% declaró que estaba totalmente en desacuerdo.

VI. 4- Trabajar en Teleperformance

El sueldo promedio en Teleperformance va de los 800 a los 1.200 pesos, un 24% de los operadores manifestó que estaba conforme con el sueldo, mientras que un 75% no estaba conforme con la remuneración recibida.

La variabilidad del salario corresponde a que un porcentaje del mismo depende a los bonos o incentivos; un 69% declaró que los bonos no reflejaban bien el desempeño y sólo un 29% determinó que correspondían al trabajo realizado

La empresa es contratada por distintas compañías para atender las consultas, reclamos y brindar asistencia a sus clientes. Y abona según el número de llamadas recepcionadas. Razón por lo cual, la rentabilidad del negocio descansa en la cantidad de llamadas entrantes, lo que genera un ritmo de trabajo que el 75% definió como agotador; mientras que un 23% estableció que no lo sentía de ese modo.

Un ritmo incesante de llamadas puede ocasionar enfermedades relacionadas con desgaste mental que ocasiona y el desempeño de tareas repetitivas en un ambiente que no cumple las normas ergonómicas adecuadas. Un 55% manifestó estar totalmente de acuerdo en que la tarea de un call center puede causar enfermedades, un 30% de acuerdo; 9% desacuerdo, un 2% totalmente desacuerdo, y un 4% NS/NC.

Otro factor que puede influir en la carga mental que ocasiona la tarea de los operadores esta relacionada con el control permanente que realiza la empresa. Un 76% estableció sentirse vigilado, un 22% manifestó no sentirse de ese modo, y un 3% no pudo determinarlo.

Existen distintos tipos de control, a través de la tecnología y de los superiores. Al respecto del trato que reciben de los supervisores un 30% de los trabajadores lo calificó como muy bueno, un 35% bueno, un 27% regular, y un 8% malo.

Un 51% de los trabajadores de Teleperformance recomendaría a un familiar o amigo el trabajo de call center, y un 48% no lo haría. Pese a lo cual, un 76% considera el trabajo como transitorio, y un 24% como una fuente de trabajo permanente.

VI. 5- Organización de los trabajadores

Las empresas establecen que las constantes demandas de los trabajadores pueden hacer peligrar las fuentes de empleo. Un 53% determinó que los reclamos de los trabajadores no podían ocasionar el cierre de campañas; y un 46% estableció que podían provocarlo. Sin embargo, Un 76% afirmó que los reclamos de los trabajadores eran un hecho positivo; mientras que un 22% manifestó no estar de acuerdo.

Las demandas laborales visibilizan la inconformidad con respecto a las condiciones laborales. Muchas veces de modo implícito la empresa establece la premisa que en lugar de reclamar deberían renunciar. Sobre lo cual, un 72% manifestó estar en desacuerdo y un 27% opinó que estaba de acuerdo.

En el mes de mayo de 2008, por primera vez en la empresa se realizó una elección de delegado. Un 79% consideró que la labor de los delegados es importante para mejorar las condiciones laborales; y un 19% no opinaba del mismo modo. A partir de lo cual, podría establecerse que la empresa no pone obstáculos a la organización de los trabajadores, sin embargo un 56% manifestó estar en desacuerdo con esta afirmación, y un 41% manifestó que estaba de acuerdo.

En caso de conocer que un grupo de sus compañeros decidiera organizarse para mejorar las condiciones laborales. Un 38% declaró que muy probablemente participaría, un 35% bastante probablemente, 22% no sería probable que lo haga; y un 5% lo consideró improbable.

La mayoría de los call center están encuadrados en el sindicato de comercio, pese a que las tareas realizadas sean las mismas que desarrollan los trabajadores telefónicos. Por ello, existen agrupaciones, como Teleperforados, que propugnan por el reencuadramiento en el sindicato telefónico. Un 70% estableció que estaba de acuerdo con el reencuadramiento en Foetra; un 6% desacuerdo; y un 24% no supo definir su posición al respecto.

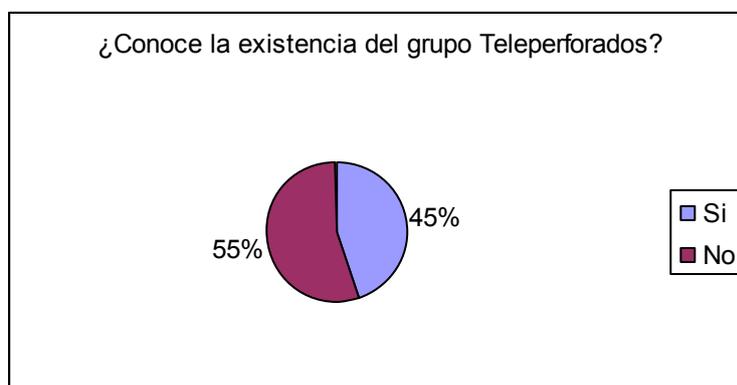
Una de las maneras de dar visibilidad a una demanda es a través de los petitorios. Al consultarles a los trabajadores si hubiera un petitorio para exigir el encuadramiento en el sindicato telefónico, un 57% declaró que lo firmaría seguro; un 35% que podría firmarlo; y un 7% que no lo firmaría.

Los operadores de call center trabajan los 365 días del año, sin respetar ningún feriado. Pese a que, el convenio colectivo de comercio establece que trabajar ese día es opcional, las empresas amenazan con sanciones y descuentos de sueldo en caso de ausencia. En otras empresas los trabajadores organizaron faltar de manera conjunta los días feriados como modo de protesta, con lo cual obtuvieron un plus salarial y el reconocimiento que es opcional trabajar el día feriado. Un 47% determinó que participaría seguro en una acción de este tipo, un 47% que podría participar, y un 7% que nunca participaría.

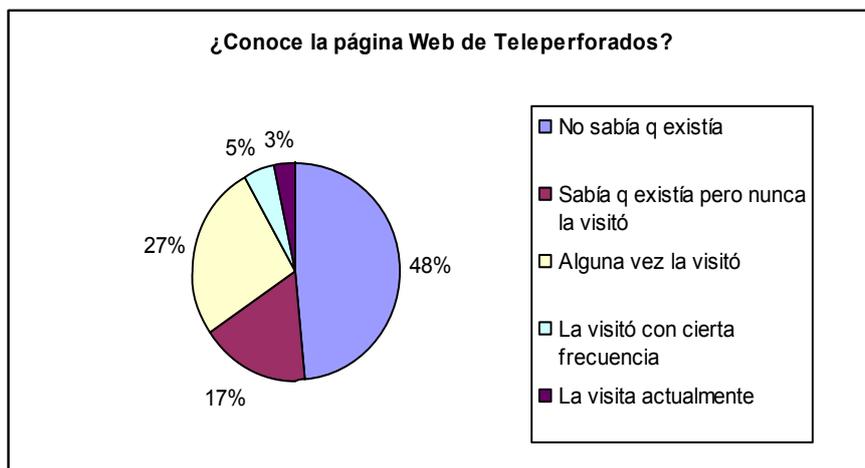
VI. 6- Teleperforados

Teleperforados nació a fines del 2004, durante tres años trabajadores de Teleperformance encontraron en la agrupación un espacio para intentar cambiar las condiciones laborales.

A fines de 2007, realizaron las últimas actividades en el lugar de trabajo debido a que por los despidos y/o renuncias de sus integrantes, ya no había ninguno desempeñándose como operador dentro de la empresa. En febrero de 2009, un 55% de los operadores desconocía la existencia del grupo, y un 45% lo conocía.



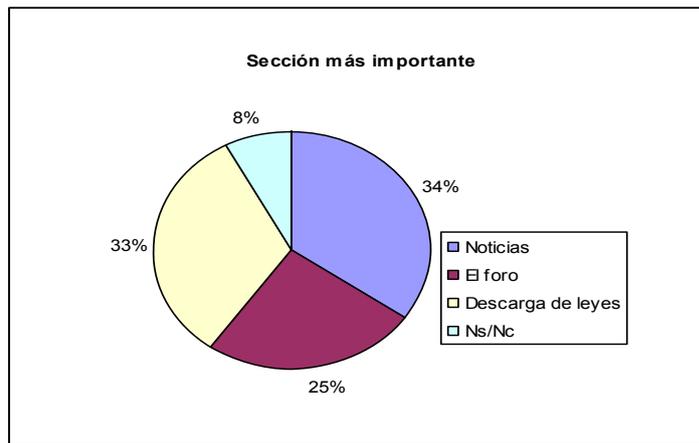
La agrupación había dejado de existir pero quedaba en pie la página Web. Un 48% no conocía la página Web, un 17% sabía que existía pero nunca la visitó, un 27% alguna vez la visitó, un 5% la visitó con frecuencia, y un 3% la visita actualmente.



En definitiva, un 35% de los trabajadores ha visitado la página. De los cuales, un 41% visita la página una vez por semana; un 37% una o más veces por mes; un 12% dos o más veces por mes; y un 10% no supo establecer la frecuencia.

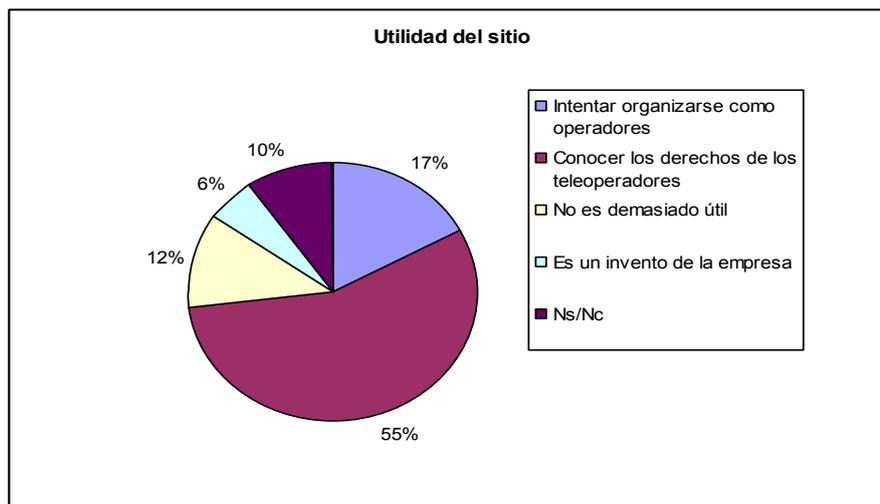


Al consultarles por la sección que les resultaba más interesante un 34% estableció que eran las noticias, un 33% la descarga de leyes, un 25% el foro; y un 8% no supo establecerlo.



El foro es la sección destinada a la participación de los usuarios de la página. Sin embargo, un 79% manifestó que no dejó mensajes en el foro; y solo un 17% estableció un post.

Al consultarles acerca de la utilidad que le otorgaban a la página Web, un 55% determinó que era útil para conocer los derechos de los operadores de call center, un 17% para intentar organizarse, un 10% no supo establecer su utilidad, un 12% que no era demasiado útil, y un 6% que era un invento de la empresa.



VI. 7- El tiempo como variable de comparación

Una de las características principales de la actividad es la alta rotación del personal. Pocos son los operadores que permanecen en una misma compañía por muchos años, lo que dificulta los procesos de organización sindical.

A partir de lo cual, establecimos como variable el tiempo de desarrollo de la tarea de call center, determinando tres categorías: los trabajadores que llevan hasta tres meses; los que tienen hasta seis meses; y que pasan los seis meses.

El conocimiento acerca del proyecto de ley del teleoperador entre los trabajadores que llevaban hasta tres meses en la compañía fue de un 12%; entre

los que tenían hasta seis meses de un 14%; y entre aquellos que tenían más de seis meses un 40%.

El interés de los operadores acerca de lo que acontecía en la empresa, entre los que tenían hasta tres meses fue de un 83%; un 77% entre los que tenían hasta seis meses; y un 87% entre aquellos que llevaban más de seis meses.

En caso de que algún familiar cercano o amigo buscara trabajo, los operadores con una antigüedad de hasta tres meses indicó en un 67% que le recomendaría el trabajo; entre los que tenían hasta seis meses un 59% lo haría; y entre aquellos que llevaban más de seis meses un 42% lo sugeriría.

Al consultarles sobre el grado de acuerdo con la afirmación acerca de que el trabajar en un call center puede causar enfermedades, los agentes que tenían hasta tres meses manifestaron en un 76% que estaban de acuerdo; entre los que llevaban hasta seis meses un 87% estaba de acuerdo; y entre los que tenían más de seis meses un 90% manifestó estar de acuerdo.

Y con respecto a la afirmación que la labor de los delegados es importante para mejorar las condiciones laborales, entre los trabajadores de hasta tres meses un 79% se manifestó en este sentido; un 77% de los que tenían hasta seis meses estaba de acuerdo; y entre los que traspasaban los seis meses un 80%.

En caso de existir una organización entre sus compañeros de trabajo, los operadores de hasta tres meses en la compañía determinaron en un 36% que muy probablemente participarían, un 29% manifestó que sería bastante probable, un 26% no muy probable y un 10% improbable. Aquellos que tenían hasta seis meses en un 32% que muy probablemente participaría, un 50% manifestó que sería bastante probable, un 18% no muy probable y nadie determino que sería improbable. Y los trabajadores de más de seis meses establecieron en un 41% que muy probablemente participaría, un 34% manifestó que sería bastante probable, un 21% no muy probable y un 3% improbable.

Con respecto al reencuadramiento dentro del sindicato telefónico, los operadores que tenían hasta tres meses declararon en un 60% estar a favor, un 5% en contra y un 36% que no sabía que posición tomar al respecto. Entre aquellos que tenían hasta seis meses un 64% estaba de acuerdo, nadie se manifestó en contra y un 36% no supo que responder. Y entre los que llevaban más de seis meses en la empresa, un 77% estaba en coincidencia con el reencuadramiento, un 8% no lo estaba y un 15% supo que contestar.

Al plantearles si firmarían un petitorio para el pase al sindicato de telefónicos, los trabajadores que tenían hasta tres meses respondieron en un 50% que lo firmaría seguro, un 43% que podría firmarlo, y un 5% que no lo firmaría. Entre los que tenían hasta seis meses un 45% lo firmaría seguro, un 55% podría firmarlo, y ninguno no lo firmaría. Y entre los que llevaban más de seis meses un 64% lo firmaría seguro, un 27% podría firmarlo, y un 9% no lo firmaría.

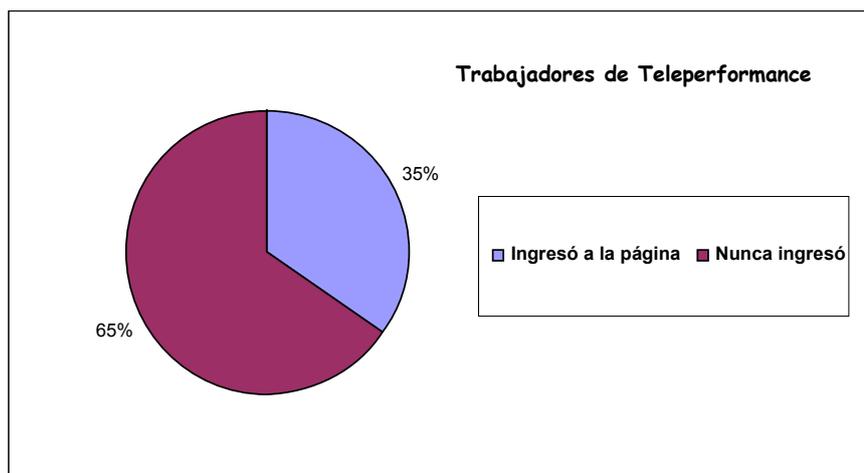
Los trabajadores de otras empresas de call center se organizaron para faltar de modo conjunto como medida de protesta. Los teleoperadores que tenían hasta tres meses respondieron en un 48% que participaría seguro de una acción de este tipo, un 48% que podría llegar a participar, y un 5% que nunca participaría. Entre los que llevan hasta seis meses un 68% participaría seguro, un 23% podría llegar a participar, y un 9% nunca participaría. Y los que pasaron los seis meses contestaron en un 59% que lo haría seguro, un 31% que podría llegar a hacerlo, y un 9% que nunca lo haría.

Al consultarles al respecto de la agrupación Teleperforados. Un 14% manifestó que los conocía entre los operadores de hasta tres meses; entre los que tenían hasta seis meses un 23% los conocía; y entre los que tenían más de seis meses un 65% sabía de su existencia.

En cuanto a la página Web, entre los agentes de hasta tres meses un 79% no sabía que existía y un 21% la había visitado; entre los que tenían hasta seis meses un 57% no sabía de su existencia, un 5% sabía que existía pero no la visito y un 38% la había visitado; y entre los que pasaban los seis meses un 37% la desconocía, un 32% la conocía pero no la visito y un 31% la había visitado.

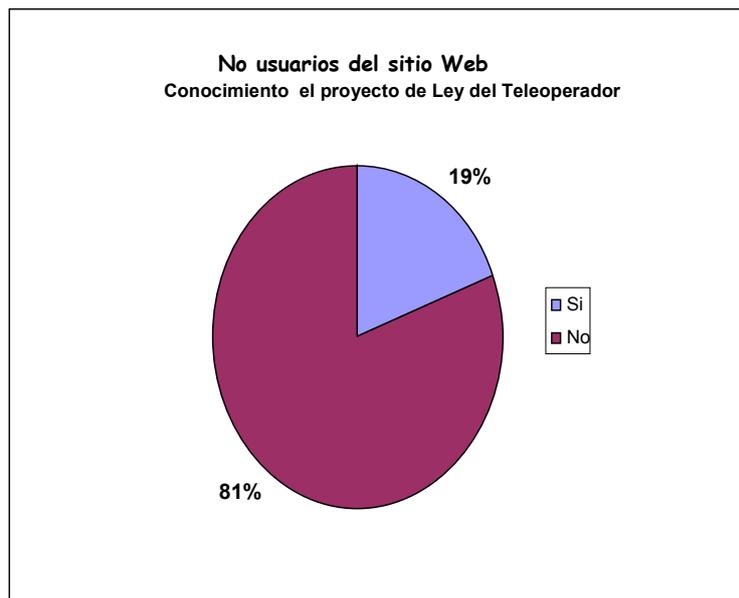
VI. 8- Comparación entre usuarios y no usuarios de la página Web

Para conocer la incidencia de la página Web comparamos las respuestas de los usuarios de la página y de aquellos que no ingresaron al sitio. De los trabajadores de Teleperformance encuestados un 65% nunca ingreso a la página y un 35% alguna vez ingreso.



Los usuarios de la página en un 52% tenían más de un año en la empresa, un 17% hasta tres meses, un 17% hasta los 6 meses, y un 13% hasta un año. Y los trabajadores que no visitaron el sitio llevaban en la empresa un 42% más de un año en la empresa, un 34% hasta los tres meses, un 13% hasta los seis meses, y un 11% llevan hasta un año.

La página Web de la agrupación Teleperforados realizó una importante campaña por la promulgación de la ley del teleoperador. Un 44% de los operadores que han visitado la página conocían la existencia del proyecto. Mientras, que entre los empleados que nunca la visitaron sólo un 19 % la conocía.



El proyecto de ley del teleoperador

La aprobación de las leyes depende de múltiples factores. Uno de los más importantes reside en la legitimidad que le otorga el sector al cual se aplica. Por ello, consultamos el grado de acuerdo sobre sus principales puntos.

Diez segundos de descanso entre llamada y llamada

Usuarios : un 44% totalmente de acuerdo, un 33% de acuerdo, un 13% en desacuerdo, un 6% totalmente en desacuerdo, y un 4% no supo que contestar.

No usuarios : un 36% totalmente de acuerdo, un 36% de acuerdo, un 17% en desacuerdo, un 7% totalmente en desacuerdo, y un 4% no supo que contestar.

La jornada laboral no puede exceder las seis horas:

Usuarios: un 58% totalmente de acuerdo, un 21% de acuerdo, un 13% en desacuerdo, un 6% totalmente en desacuerdo, y un 2% no supo que contestar.

No usuarios : un 56% totalmente de acuerdo, un 32% de acuerdo, un 9% en desacuerdo, y un 3% totalmente en desacuerdo.

Los operadores deben tener participación para fijar el tiempo de llamada

Usuarios: un 44% totalmente de acuerdo, un 38% de acuerdo, un 12% en desacuerdo, un 2% totalmente en desacuerdo, y un 4% no supo que contestar.

No usuarios : un 30% totalmente de acuerdo, un 51% de acuerdo, un 15% en desacuerdo, un 1% totalmente en desacuerdo, y un 3% no supo que contestar.

Las escuchas deben ser comunicarse antes al operador

Usuarios: un 42 % de acuerdo, un 35% totalmente de acuerdo, un 17% en desacuerdo, un 4% totalmente en desacuerdo, y un 2% no supo que contestar.

No usuarios : un 43% de acuerdo, un 34% totalmente de acuerdo, un 20% en desacuerdo, un 2% totalmente en desacuerdo, y un 1% no supo que contestar.

Reconocer como enfermedades laborales: la tendinitis o pérdida de audición

Usuarios: un 81% totalmente de acuerdo, un 15% de acuerdo, un 0% en desacuerdo, y un 4% totalmente en desacuerdo.

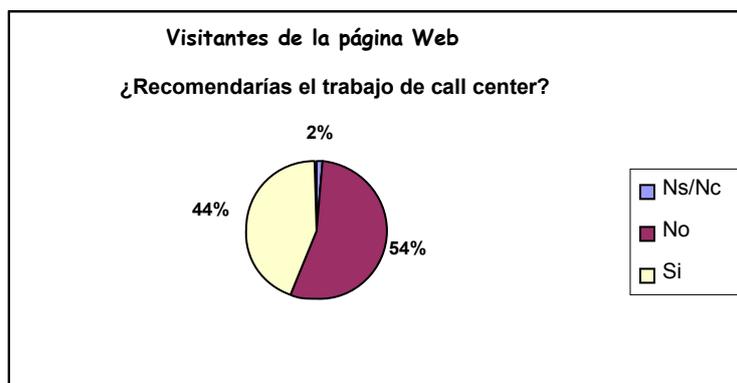
No usuarios : un 80% totalmente de acuerdo, un 19% de acuerdo, un 0% en desacuerdo, y un 1% totalmente en desacuerdo.

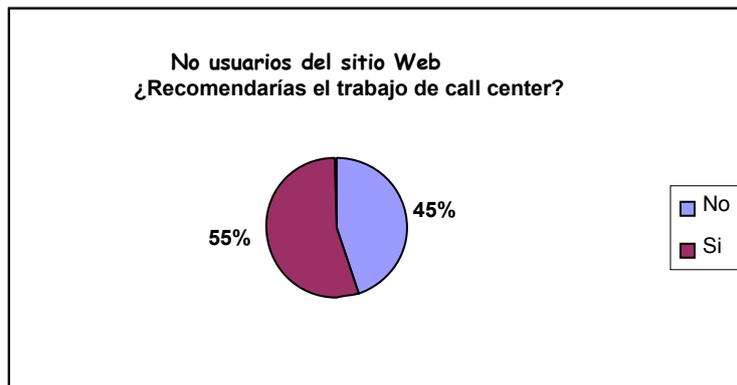
Circulación de la información

Teleperforados consideraba a la información como un importante capital tendiente a incentivar la acción. Por ello, se proponía hacer circular las novedades en materia de despidos, suspensiones, enfermedades laborales y presentación de recursos de amparo. Consultamos acerca del grado de interés en tener acceso a la información sobre estas cuestiones. Los visitantes de la página en un 60% determinó estar muy interesado, un 19% bastante interesado, un 17% no muy interesado, un 2% nada interesado, y un 2% no supo que contestar. Y entre los no usuarios un 48% manifestó estar muy interesado, 40% bastante interesado, un 10% no muy interesado, y un 2% nada interesado.

Percepción del trabajo

La elección de un trabajo está fuertemente condicionada por la escasa oferta laboral, sobre todo para los jóvenes. Por ello, con la intención de conocer la percepción de la tarea consultamos si lo recomendaría a un familiar cercano o un amigo que buscara trabajo. Los visitantes determinaron en un 54% no lo haría, un 44% si lo haría, y un 2% no supo responder. Y los no usuarios dijeron en un 55% que lo recomendarían, y un 45% no lo haría.





Vox populi

Existen comentarios y afirmaciones que constituyen parte del sentido común dentro del call center. Indagamos acerca del grado de acuerdo o desacuerdo sobre las afirmaciones más comunes.

La cantidad de llamadas que tengo que atender es agotadora

Usuarios: un 56% completamente de acuerdo, un 27% de acuerdo, un 4% totalmente desacuerdo, y un 13% no de acuerdo.

No usuarios: un 40% completamente de acuerdo, un 32% de acuerdo, un 3% totalmente desacuerdo, un 23% no de acuerdo, y un 2% supo responder.

En el call el control es permanente

Usuarios: un 42% completamente de acuerdo, un 33% de acuerdo, un 4% totalmente desacuerdo, un 19% no de acuerdo, y un 2% no supo contestar

No usuarios: un 27% completamente de acuerdo, un 50% de acuerdo, un 6% totalmente desacuerdo, un 15% no de acuerdo, y un 2% supo responder.

Trabajar en un call center puede causar enfermedades

Usuarios: un 58% completamente de acuerdo, un 31% de acuerdo, un 2% totalmente desacuerdo, un 6% no de acuerdo, y un 4% no supo contestar

No usuarios: un 54% completamente de acuerdo, un 30% de acuerdo, un 2% totalmente desacuerdo, un 10% no de acuerdo, y un 4% supo responder.

Los reclamos de los trabajadores de este call center son un hecho positivo

Usuarios: un 56% completamente de acuerdo, un 21% de acuerdo, un 4% totalmente desacuerdo, y un 19% no de acuerdo.

No usuarios: un 31% completamente de acuerdo, un 46% de acuerdo, un 9% totalmente desacuerdo, un 12% no de acuerdo, y un 2% supo responder.

La labor de los delegados es importante para mejorar las condiciones laborales

Usuarios: un 48% completamente de acuerdo, un 33% de acuerdo, un 8% totalmente desacuerdo, y un 12% no de acuerdo.

No usuarios: un 34% completamente de acuerdo, un 45% de acuerdo, un 5% totalmente desacuerdo, un 15% no de acuerdo, y un 1% supo responder.

Los reclamos de trabajadores permanentes pueden provocar el cierre de campañas

Usuarios: un 15% totalmente desacuerdo, un 31% no de acuerdo, un 23% completamente de acuerdo, un 29% de acuerdo, y un 2% no supo contestar

No usuarios: un 16% totalmente desacuerdo, un 41% no de acuerdo, un 16% completamente de acuerdo, un 26% de acuerdo, y un 1% supo responder.

La empresa no pone obstáculos a la organización de los trabajadores

Usuarios: un 33% totalmente desacuerdo, un 33% no de acuerdo, un 13% completamente de acuerdo, un 17% de acuerdo, y un 4% no supo contestar

No usuarios: un 22% totalmente desacuerdo, un 29% no de acuerdo, un 10% completamente de acuerdo, un 37% de acuerdo, y un 2% supo responder.

En mi caso, el call center es un trabajo transitorio

Usuarios: un 38% completamente de acuerdo, un 35% de acuerdo, un 6% totalmente desacuerdo, un 19% no de acuerdo, y un 2% no supo contestar

No usuarios: un 54% completamente de acuerdo, un 22% de acuerdo, un 3% totalmente desacuerdo, y un 20% no de acuerdo.

Los bonos reflejan bien el desempeño

Usuarios: un 44% totalmente desacuerdo, un 29% no de acuerdo, un 17% completamente de acuerdo, un 8% de acuerdo, y un 2% no supo contestar

No usuarios: un 37% totalmente desacuerdo, un 31% no de acuerdo, un 13% completamente de acuerdo, un 17% de acuerdo, y un 2% supo responder.

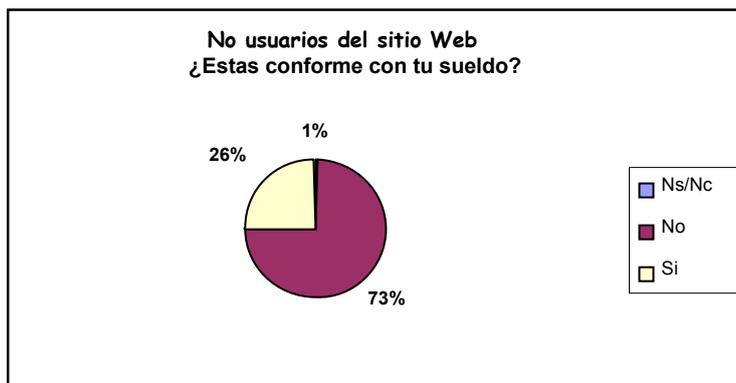
El que no está conforme con el trabajo en este call center, en lugar de reclamar debería renunciar

Usuarios: un 37% totalmente desacuerdo, un 35% no de acuerdo, un 15% completamente de acuerdo, y un 13% de acuerdo.

No usuarios: un 38% totalmente desacuerdo, un 36% no de acuerdo, un 14% completamente de acuerdo, un 11% de acuerdo, y un 1% supo responder.

Remuneración

Una de las principales demandas de la agrupación es relativa al bajo salario, verificamos el grado de conformidad con el sueldo entre los trabajadores. Los visitantes del sitio determinaron en un 77% no estaba conforme, un 21% si lo estaba, y un 2% no supo responder. Y los no usuarios en un 73% no estaba conforme, un 26% estaba conforme, y un 1% no supo que contestar.

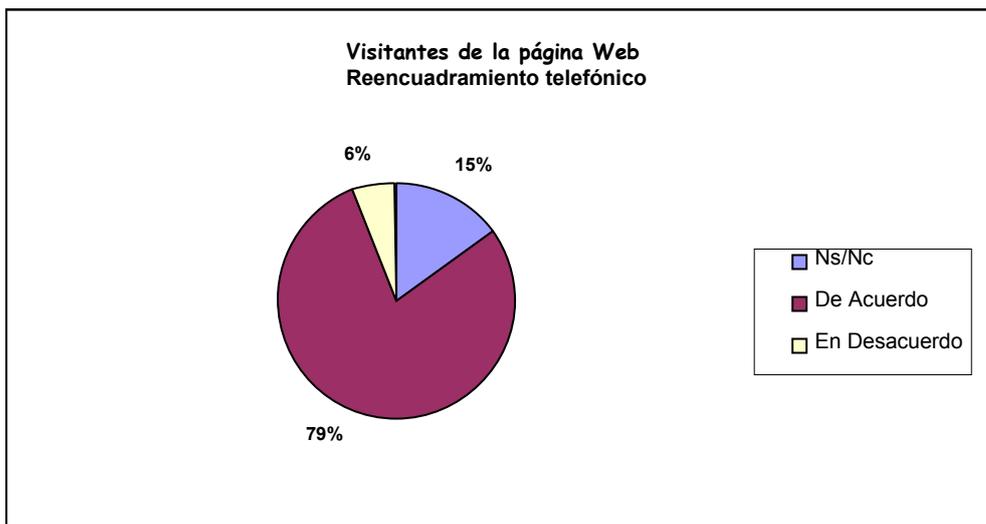


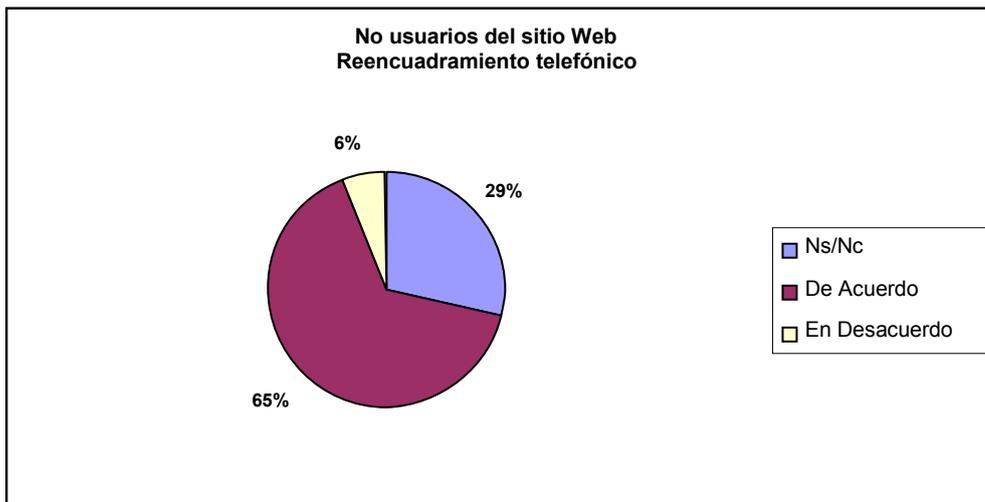
Supervisores

El control permanente dentro del call center es realizado por medio de las herramientas informáticas pero también por medio de los supervisores. Las políticas de recursos humanos que proponen un trato amistoso y la función de control otorgan a los supervisores un papel ambiguo. Los trabajadores calificaron el trato cotidiano de sus superiores inmediatos. Los visitantes en un 27% lo calificaron como muy bueno, un 29% bueno, un 29% regular, un 15% malo. Y los no usuarios en un 32% muy bueno, un 38% bueno, un 27% regular, y un 4% malo.

Encuadramiento sindical

Actualmente los teleoperadores están encuadrados como trabajadores de comercio, en el sitio Web el grupo aboga por el reencuadramiento dentro del sindicato telefónico. Consultamos la opinión de los trabajadores al respecto. Los visitantes del sitio en un 79% opinaron estar de acuerdo, un 15% no supo que responder, y un 6% en desacuerdo. Y los no usuarios en un 65% estuvo de acuerdo, un 29% no supo que contestar, y un 6% en desacuerdo.

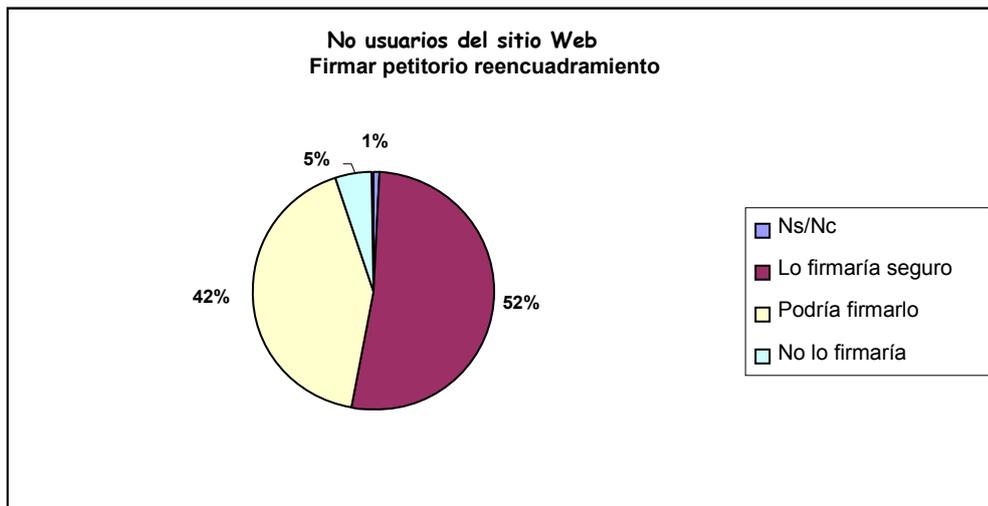




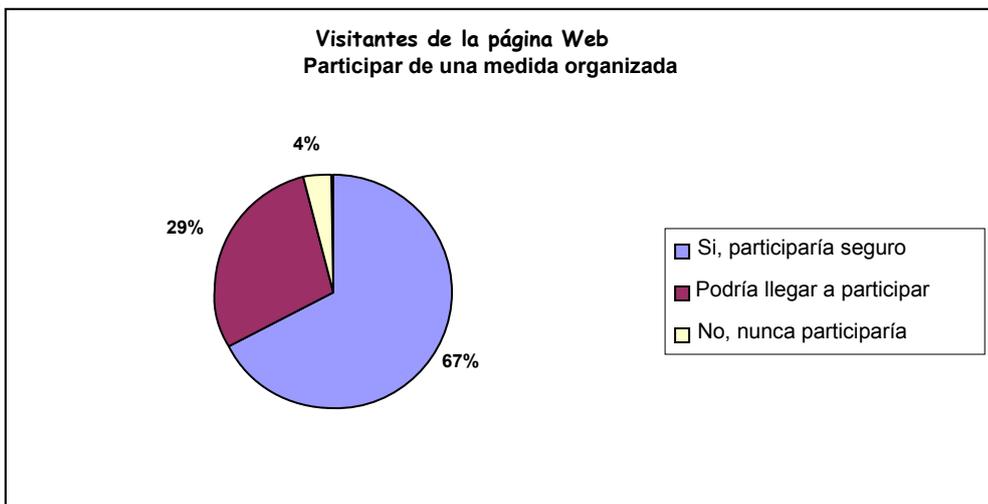
Acción sindical

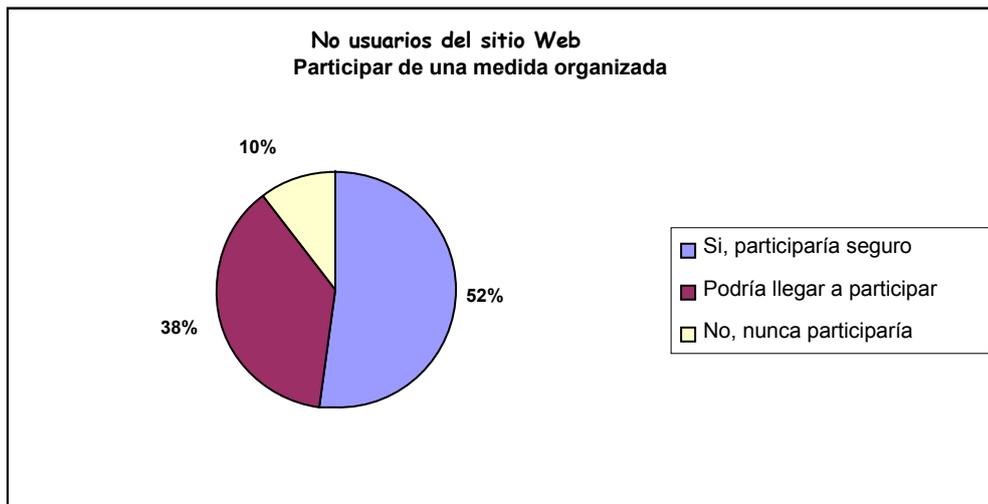
Uno de los objetivos principales del grupo fue incentivar la actividad sindical y lograr el encuadramiento telefónico. Por ello, preguntamos a los trabajadores si firmarían un petitorio para pedir el pase al sindicato de telefónicos. Los usuarios en un 67% respondieron que lo haría seguro, un 23% que podrían firmarlo, y un 10% que no lo harían. Y entre los no usuarios en un 52% que seguramente lo firmaría, un 42% que podría hacerlo y un 5% no lo firmaría.



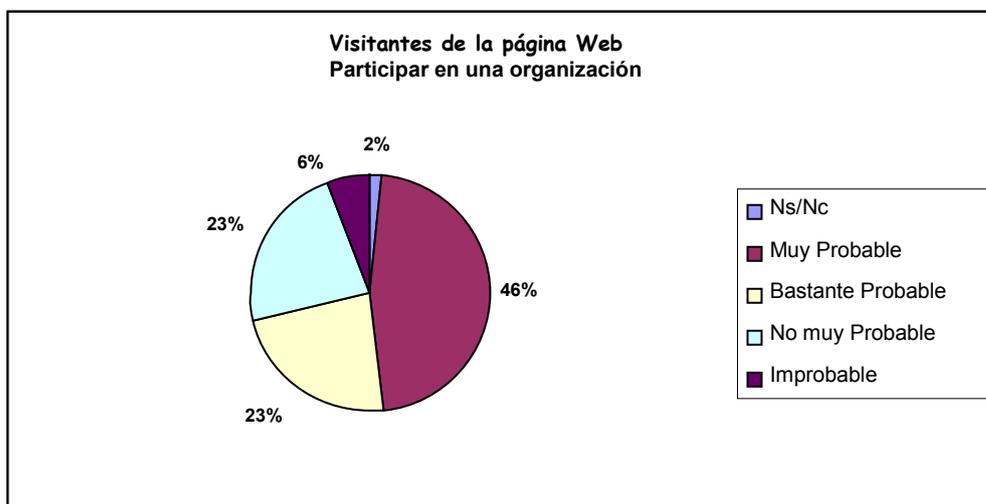


En otras empresas los trabajadores se organizaron para faltar conjuntamente, en los días feriados. A partir, de esta medida obtuvieron un plus salarial y que la empresa reconociera que el trabajo ese día era opcional. Le solicitamos a los encuestados que establezcan si estarían dispuestos a participar en una acción de este tipo. Los visitantes en un 67% afirmó que seguro participaría, un 29% que podría hacerlo y un 4% que no lo haría. Y entre los no usuarios un 52% dijeron que seguro lo haría, un 38% que podría hacerlo y un 10% que no lo haría.

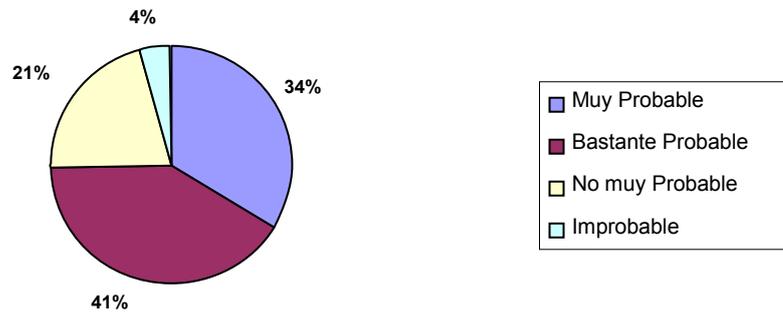




Le pedimos que determinen el grado de probabilidad que participen de una organización entre sus compañeros para mejorar las condiciones laborales. Los visitantes consideraron un 46% muy probable, un 23% bastante probable, un 23% no muy probable, un 6% improbable, y un 2% no supo que responder. Y entre los no usuarios en un 34% muy probable, un 41% bastante probable, un 21% no muy probable, y un 4 % improbable



**No usuarios del sitio Web
Participar en una organización**



VI. 9- Conclusiones de la encuesta

La mayoría de los trabajadores de Teleperformance son mujeres de entre 18 y 26 años. Este no ha sido su primer empleo y tienen estudios terciarios o universitarios, lo que puede explicar el descontento para con la tarea. Es decir, cuentan con una preparación que excede la requerida para la labor rutinaria y altamente parametrizada del call center.

Encontramos un importante nivel de descontento con respecto a los sueldos, los bonos, el ritmo de trabajo y al control permanente al que son sometidos. Pese a lo cual, la mitad de los encuestados recomendaría el trabajo a un familiar o amigo. Una clave a esta respuesta puede encontrarse la creciente demanda de personal de las empresas de call center y a la escasa oferta laboral sobre todo para los jóvenes.

El grado de información sobre el proyecto de ley del teleoperador fue bajo, sin embargo la mayoría estuvo de acuerdo con los principales puntos que establece. Dentro de los cuales, es destacado el porcentaje que adscribe a la importancia de declarar enfermedades laborales a la tendinitis, nódulos en la garganta, etc.

En un alto número se manifestaron actitudes favorables a la actividad sindical y estimaron que la empresa pone obstáculos a la organización de los trabajadores. Sin embargo, aún constituyendo una gran proporción, el número disminuye al consultarle su predisposición a la acción sindical y más aún respecto a formar parte de una organización.

Al establecer como criterios de comparación la antigüedad laboral y la visita al sitio Web encontramos una relación entre las variables, dado que el número de usuarios de la página asciende proporcionalmente a la permanencia en la compañía. Un 52% de los visitantes de la página lleva más de un año en la empresa. A partir de ello, es posible determinar la importancia de la actividad cotidiana dentro del lugar de trabajo.

A pesar del tiempo transcurrido entre el momento más activo de la agrupación en el lugar de trabajo y la realización de la encuesta, un 45% de los trabajadores conocía la existencia del grupo, un 52% había escuchado sobre la página Web y un 35% alguna vez ingreso al sitio. Con lo cual, podemos establecer que la herramienta informática supo vencer el tiempo y los escollos que la organización no pudo sortear.

La percepción acerca del trabajo, para casi la totalidad de los visitantes del sitio, es una mirada negativa. Dado que, más de la mitad de los encuestados no lo recomendaría a un familiar ni a un amigo, además consideran el ritmo de trabajo como agotador y manifestaron sentir un control permanente.

La disconformidad con la remuneración recibida fue elevada, destacándose entre los visitantes. Del mismo modo, determinaron que los bonos no reflejan el desempeño laboral.

Respecto a la incidencia del sitio en el grado de información de los agentes telefónicos, tomaremos como referencia dos de los principales puntos en los que estaba centrada la agrupación: la ley del teleoperador y los perjuicios en la salud.

El proyecto de ley del teleoperador establece regulaciones específicas para la actividad pero además fue considerado por la agrupación como movilizador a la acción de los trabajadores de call center. Entre los visitantes de la página fue más alto el margen de conocimiento del proyecto y el grado de acuerdo con sus principales puntos, similares resultados encontramos en los agentes telefónicos que llevaban más de seis meses en la empresa.

Las enfermedades que puede ocasionar el desarrollo de las tareas de call center carecen de reconocimiento legal. Por ello, las empresas y las aseguradoras del riesgo de trabajo suelen establecer que no existe relación entre las patologías y el trabajo. Con lo cual, la misma pasa a convertirse en un problema personal. La página Web se propuso visibilizar la relación existente y la responsabilidad de las compañías. En este aspecto, observamos en los usuarios una influencia recíproca; es decir es probable que los trabajadores que han visitado la página tengan mayor conciencia al respecto de sus condiciones laborales y por ello ingresen al sitio. Y dada la información del mismo, puedan acceder a información para consolidar sus opiniones respecto de las enfermedades que puede ocasionar la tarea.

Para establecer las actitudes de los trabajadores sobre la actividad sindical, solicitamos que determinaran cuán de acuerdo están con la afirmación "los reclamos de los trabajadores son un hecho positivo", entre los usuarios obtuvo más aceptación. Mientras que, la premisa "el que no está conforme con el trabajo en lugar de reclamar debería renunciar" no fue aceptada en un elevado número tanto entre los visitantes como los no usuarios, destacándose entre los no usuarios por una mínima diferencia.

Una clave de estas respuestas puede encontrarse en el constante rumor que dejan correr los supervisores dentro del call center acerca de que los reclamos permanentes de trabajadores pueden provocar el cierre de campañas. En un índice superior los visitantes acordaron con la existencia de esa posibilidad.

Mayormente los usuarios establecieron que la empresa pone obstáculos a la organización de los trabajadores. Tal vez por ello, son más quienes indicaron la importancia de la labor de los delegados para mejorar las condiciones laborales.

La acción sindical de la agrupación tenía dos principales objetivos: el reencuadramiento telefónico y la mejora de las condiciones laborales mediante la organización de base de los trabajadores.

En relación al reencuadramiento dentro del sindicato telefónico, los visitantes establecieron un mayor grado de acuerdo aunque también los resultados marcan que existe una amplia franja que no supo que responder tanto entre los usuarios como los no usuarios. Es interesante la disminución notable en el índice de los que manifestaron no saber que contestar entre los usuarios del sitio. De lo cual, podemos deducir que poseen mas información al respecto.

Al consultarles a los trabajadores si firmarían un petitorio para pedir el reencuadramiento dentro de Foetra, la balanza se inclinó hacia los usuarios tanto a la hora de declarar que lo harían seguramente como que no lo harían. Lo cual, demarcaría que cuentan con amplio conocimiento acerca de las implicancias de una medida de ese tipo.

Al proponerle una situación concreta de acción sindical de protesta, poniendo como ejemplo una medida desarrollada en otra compañía, los visitantes se inclinaron por la participación, superando numéricamente a los no. Y al solicitarles que establezcan el grado de probabilidad de participación en una organización entre sus compañeros para mejorar las condiciones laborales entre los visitantes fue superior el porcentaje de seguridad en la afirmación. Sin embargo, fue notorio el grado general de participación de los no usuarios.

La participación concreta en actividades gremiales y acciones en defensa de sus derechos fue superior en los visitantes de la página. Sobre todo, observamos un elevado grado de seguridad en la afirmación de que participarían. En un mismo sentido, opinaron los trabajadores de mas antigüedad en la compañía.

La transitoriedad o el sentimiento de estar de paso es un gran obstáculo a la hora de organizarse, y en los trabajadores Teleperformance encontramos un alto índice de esta sensación. Entre los no usuarios fue mayor la determinación del call center como un trabajo transitorio.

En síntesis, podemos establecer que la página Web ha contribuido a dar a conocer información acerca de las problemáticas dentro de Teleperformance, los derechos de los trabajadores e incrementar la predisposición a la acción sindical. Del mismo modo, ha actuado el tiempo de trabajo en la compañía y la experiencia de los trabajadores. Inclusive, determinamos que son factores que se relacionan debido a que es mayor el porcentaje de conocimiento de la página en los operadores de mas antigüedad laboral.

Epílogo

Iniciamos la investigación abocándonos al estudio de la página Web de la agrupación de trabajadores de call center Teleperforados, y terminamos presenciando el desarrollo de todo un proceso. En parte, por el tiempo transcurrido entre el inicio y el final de la tarea, pero sobre todo por el rápido acontecer de los sucesos analizados.

La organización de trabajadores anunció a principios del mes de marzo de este año el final de su actividad. Lo cual, ya había acontecido tiempo antes de modo evidenciable por la ausencia de miembros en el lugar de trabajo y por la escasa actualización del sitio.

El fin de la actividad del grupo no marco la desaparición de la página. Ésta pasó a estar en manos de los usuarios, que desde el foro le dieron vida a través del intercambio de información y las relaciones tejidas en el ciberespacio.

El análisis de contenido de la página Web ha demostrado que la utilización de Internet como herramienta de intervención política sindical ha expandido el espacio de influencia de la agrupación. Lo cual, puede observarse a través de los links que contiene y las informaciones de articulación de proyectos con otros colectivos de trabajadores de call centers organizados de distintas empresas, provincias y países.

Por medio del estudio del sitio encontramos un intento de construcción de una identidad colectiva. En un periodo signado por la crisis de identidades sociales proponen la de Teleperforados para englobar a todos los trabajadores de call center que padecen malas condiciones laborales. Un intento de articulación entre lo individual y lo colectivo, fundamental para el emprendimiento de la actividad política.

En este sentido, entre lo individual y lo social, el sitio logró visibilizar problemáticas colectivas que eran considerados como individuales. También dio a conocer los intentos de organización y la tarea de pequeños grupos que estaban dispersos o pasaban desapercibidos. Ambas tareas tendientes a romper el aislamiento y demostrar la existencia de organizaciones que pelean por el cambio de las condiciones laborales.

El análisis cuantitativo del foro determinó que las temáticas más relevantes, tanto para los usuarios como para los miembros del grupo, fueron las condiciones laborales y la organización en el lugar de trabajo. La consonancia en los temas de interés resulta fundamental para otorgar legitimidad a la agrupación.

El foro registró mayor participación de los usuarios en el año 2006, que fue el periodo de mayor intervención de la agrupación en el lugar de trabajo. Esto, nos lleva a determinar la importancia de la actividad del grupo dentro de la empresa para dar a conocer e interesar a los trabajadores en el sitio Web.

A partir del análisis de la encuesta realizada a los trabajadores de Teleperformance podemos concluir que la página Web ha contribuido en el nivel de información acerca de los derechos y las condiciones laborales. También, ha influido en la predisposición a la acción sindical.

Consideramos fundamental el rol de la página en la distribución de la información tendiente a desnaturalizar las condiciones laborales. Sobre todo debido a la precariedad de las mismas y su naturalización por gran parte de los trabajadores. Y porque la información representa un potencial movilizador para la acción, sobre todo tomando en cuenta las características de la actividad y la composición de su fuerza de trabajo. Un trabajo donde se impide la comunicación, con una mayoría de trabajadores jóvenes sin experiencia sindical.

Los resultados de la encuesta determinan que existe una relación entre la antigüedad en la empresa y el grado de conocimiento del sitio. Ello, subraya la importancia de la tarea cotidiana de la agrupación, sobre todo dado el alto nivel de rotación de la actividad.

En definitiva, podemos concluir que la herramienta informática fue bien utilizada y jugó un papel importante, pero que de ningún modo puede sustituir a la organización en el lugar de trabajo. Teleperforados pereció por la persecución sindical perpetrada por la empresa, que despidió a la mayoría de los miembros, pero sobre todo debido a la imposibilidad de construcción de poder. Sin protección sindical, ni posibilidades de realizar acciones concretas, no logró aumentar sus bases y conseguir otros protagonistas que encarnen el proyecto.

El final de la organización no implica una derrota, queda su impronta en la red, en sitios que han surgido a partir de esta experiencia, en otros colectivos de trabajadores de call centers y en la conciencia de los trabajadores. Tan sólo demuestra las potencialidades y limitaciones del medio analizado y de las organizaciones.

Inclusive, lo más interesante de la investigación no ha residido en el medio de comunicación en sí mismo, sino en las mediaciones construidas, entendiendo que el centro de los procesos comunicativos no debe establecerse en los instrumentos tecnológicos utilizados sino en los procesos sociales a los que han dado nacimiento. Miles de personas entablaron contacto por medio de la red estableciendo una "relación" a partir de la cual surgió la identidad de Teleperforados para los trabajadores de call centers y un incipiente imaginario social que establece que la acción aún es posible y depende de sujetos activos.

La comunicación fue utilizada como herramienta política y cultural que generó vínculos organizativos y construcciones de sentido que establecieron que los trabajadores pueden pelear por mejorar sus condiciones laborales.

Internet como herramienta política contribuye a la difusión de ideas y objetivos de una agrupación, a la articulación entre organizaciones fortaleciéndolas; pero no consigue generar una relación lo suficientemente fuerte para pasar de la virtualidad a la acción concreta, no puede sustituir la confianza y el compromiso nacidos de las relaciones interpersonales. En una organización fuerte, Internet puede catalizar su poder de acción e influencia, pero no puede crear lo que no existe.

En las agrupaciones de call center debe generarse un cuestionamiento acerca del modo de construir poder desde los márgenes. Esto, excede nuestro proyecto de investigación pero implica un reto tanto para los activistas como para los analistas.

Las empresas invierten mucho dinero en la construcción de modelos de comunicación y organización del trabajo para aumentar sus ganancias y para desarticular las organizaciones de trabajadores, mientras que desde el sector de los trabajadores e investigadores comprometidos nos limitamos a observar o padecer estas medidas. Es necesario la construcción de balances críticos, de una memoria colectiva de las experiencias organizativas de los trabajadores, que posibiliten la generación de tácticas y estrategias de acción sindical. Esperamos haber contribuido al menos en alguna medida a ello.

Para finalizar queremos remarcar la importancia de la circulación de la información entre trabajadores y el papel fundamental que puede jugar Internet al respecto. Tomar la información como capital político es fundamental, así como también construir poder para materializar los objetivos. Y de ese modo, poder comunicar y compartir la consecución del ideal.

Bibliografía

Antonio Antón. "Cambios de identidades laborales y de clase". Extracto del artículo publicado en la Revista Sociología del Trabajo nº 63 - verano de 2008, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid

Antunes Ricardo. "Los sentidos del trabajo. Ensayo sobre la afirmación y la negación del trabajo". Buenos Aires. Ed. Herramienta - TEL. 2005. Pág. 280

Bensaid Daniel. "Marx intempestivo" Grandezas y miserias de una aventura crítica. Buenos Aires. Editorial Herramientas. 2003. Pág. 522. Traducción: Del Moral Tejada Agustín

Bifo, Franco Berardi. "Generación Post Alfa. Patologías e imaginarios en el semicapitalismo". Buenos Aires. Editorial Tinta Limón. 2007. Pág. 264

Castells Manuel. "Internet y la Sociedad Red". Lección inaugural en la Universidad Abierta de Cataluña. 2002. Disponible en: <http://www.uoc.es/web/esp/articles/castells/print.html>.

Castells Manuel. "La era de la información". Economía, Política y sociedad. Volumen II. El poder de la identidad. México. Editorial SXXI. 2000. 436 páginas

Cifarelli Viviana, Martínez Oscar, Pérez Crespo Guillermo, Sindicato del automóvil de Canadá, Sindicato de las Comunicaciones, Energía y Papel de Canadá. "De eso no se habla. Organización y lucha en el lugar de trabajo". Buenos Aires. Editorial Cuadernos del TEL. 2002. Pág. 96

Dávalos Patricia, Lascano Verónica, Vocos Federico, Martínez Oscar A. y Santos Pedro. "La otra cara de las telecomunicaciones: la situación de los trabajadores telefónicos". Buenos Aires. Editorial Cuadernos del TEL. 2001.

Del bono Andrea. "Deslocalización extraterritorial de empleo del sector servicios". Sentidos y transformaciones del trabajo. CEIL-PIETTE. Conicet. Buenos Aires. 2006. Disponible en : <http://bicliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/argentina/ceil/delbono06.pdf>

Del Bono Andrea, Bulloni María Noel. "Experiencias laborales juveniles Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina". Trabajo y Sociedad Indagaciones sobre el trabajo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas Nº 10, vol. IX, Otoño 2008, Santiago del Estero, Argentina ISSN 1514-6871 (Caicyt)

Gago Verónica. "Una voz en el teléfono" El boom de los call center y extrema flexibilidad laboral. Diario Página 12. Suplemento económico Cash. 18 de diciembre de 2006. Año 17. Nº 871.

García Clanclini Néstor. "La globalización imaginada". Buenos Aires. Ed. Paídos. 2001. Pág. 225

Godio Julio. Sociología del Trabajo y Política. Argentina. ED Atuel. 2001. 241 páginas.

Gorz André. "Adiós al Proletariado" Más allá del socialismo. 2º Edición. Buenos Aires. Editorial Imago Mundi. 1989. 180 páginas. Traducido por Daniel Gil.

Gutiérrez Alicia. Las prácticas sociales: Una introducción a Pierre Bourdieu. Argentina. ED Ferreira. 2005. 124 páginas.

Grupo de Lisboa. "Los límites a la competitividad : como se debe gestionar la aldea global". 1º Ed. Buenos Aires. Ed. Sudamericana. 1996. Pág. 212. **Petrella, Ricardo** (director) ; **Ferraro, Ricardo A.** (compilador) ; **Albornoz, Mario** (compilador).

Informe seminario: la situación laboral en los call center y los desafíos para su organización. Buenos Aires. Taller de Estudios Laborales. 2006. Pág. 46.

Infranca Antonio. "Trabajo, Individuo, Historia: el concepto de trabajo en Luckas. 1º Edición. Buenos Aires: Herramienta. 2005. 320 páginas. Traducido por Gabriel Livov

Klein Noemí. "No logo". El poder de las marcas. Buenos Aires. Editorial Paídos. 2002. 544 páginas.

Klein Naomi. "Vallas y ventanas". Despacho desde las trincheras del debate sobre la globalización. 1º Edición. Buenos Aires: Editorial Paídos. 2002. 264 pág. Traducción Ramón González Fénix.

Lazzarato Maurizio, Negri Antonio. "trabajo inmaterial Formas de vida y producción de subjetividad". DP&A editora. Río de Janeiro. 2001. Pág. 48. Traducción: Juan González

León Osvaldo, Burch Sally, Tamayo Eduardo. "Movimientos sociales en la Red". Agencia Latinoamericana de Información, Quito, septiembre 2001. <http://alainet.org/publica/msred/>

Lozano Claudio, Rameri Ana, Raffo Tomás. "Clandestinidad y precarización laboral en la argentina de 2006". Instituto de Estudios y Formación CTA

Lukacs Georg. Historia y conciencia de clase. Estudios de la dialéctica marxista. México. Editorial Grijalbo. 1969. 353 páginas. Traducción Sacristán Manuel.

Marcos Sánchez José, Rodríguez Calderón Eduardo. "Manual para la defensa de la Libertad Sindical". Ed. 2ª. Ed. Lima: OIT/ Oficina Regional, 2001. 188 p.

Marcuse Herbert. "El hombre Unidimensional". Ensayo sobre la ideología de la sociedad industrial avanzada. Buenos Aires. Editorial Planeta Agostini. 1985 Pág. 186. Traducción: Elorza Antonio.

Marx Karl, Engels Friedrich. "Manifiesto comunista". 1º Edición. Buenos Aires. Ed. Nuestra América. 2004. Pág. 64.

Mc Luhan Marshall. "El medio es el mensaje". Buenos Aires. Editorial Paídos. 1969. Pág. 146

Meiksins Wood Ellen. "Trabajo, clase y estado en el capitalismo global". En: Resistencias mundiales de Seattle a Porto Alegre. Buenos Aires. Ed. Clacso. 2001. Compiladores: Seoane José; Taddei Emilio.

Pierbattisti Damián. "La privatización de ENTEL y la transformación de las identidades en el trabajo: génesis del dispositivo neoliberal en Argentina. 1990-2001". 2005. Instituto de Investigaciones Gino Germani Facultad de Ciencias Sociales Universidad de Buenos Aires Argentina.

Schejtman Natali. "Colgado" No quiero ser del Head Set. Diario Página 12. El suplemento Radar. 29 de Abril de 2007. Año 10. N° 558.

Vocos Federico y Martínez Oscar A. "*Teletrabajo: ¿Otro canto de sirenas?*". El movimiento obrero frente a una nueva estrategia empresaria. 1° Ed. Buenos Aires Cuadernos del TEL. 2005. Pág. 48