

***Software* y trabajo: una experiencia como Personal Teleoperadora en una empresa del interior de la Provincia de Córdoba, Argentina, 2018-2019.**

Jimena Peñarrieta¹ y Micaela Peñarrieta²

¹ UNQ - CONICET-CIT UNRaf, Argentina

² UTN-FRVM, Argentina

Resumen. En el marco de una experiencia de trabajo como teleoperadora, el presente trabajo indaga sobre la implicancia del uso de *software* como soporte al trabajo como “*agente*” de cobranza en el área de *call center* de una empresa del interior de la Provincia de Córdoba, Argentina, 2018-2019. Desde los desarrollos teóricos sobre la clase-que-vive-del-trabajo, los trabajos no-clásicos y el cuerpo y el género como co-implicados; el propósito es describir y comprender los imperativos que impone a veces sutilmente el uso de dicha tecnología, las condiciones laborales que supone, la tensión en torno a la noción de “*agente*” como forma de referirse a este trabajador y las características que asume el cuerpo-en-el-trabajo. En el marco de un diseño descriptivo e interpretativo no experimental con estrategia cualitativa se realizó una revisión documental de los manuales del *software* usado en el trabajo, observación participante y toma de notas en el lugar de trabajo. Los datos obtenidos muestran la precarización de las condiciones en que se realiza el trabajo, la oclusión de toda chance de identidad colectiva en base a la tarea realizada ya que no se deja tiempo para entablar comunicación con las otras trabajadoras del *call center* ni de otra área fortaleciendo el individualismo y las “*capacidades emocionales*” que deben tener las “*agentes*” para sobrellevar sus tareas cotidianas en el lugar de trabajo.

Palabras clave: teleoperador, *call center*, *software*

1 Introducción

Un trabajador de *call center* está trabajando en su *box*,¹ la jornada de trabajo está por terminar, sólo restan cinco minutos para las seis. A la salida le propondrá casamiento a su novia. Decide retirarse antes y apaga el monitor, prepara sus cosas y se encamina para la puerta de la oficina. Su supervisor lo ve y le pregunta qué está haciendo, le dice que la empresa no le puede regalar cuatro minutos, que tiene una llamada entrante y que vuelva al *box* a atenderla. El cliente era un tal Etcheverrigaray que quiere pedir la baja del servicio de la empresa por su pésimo funcionamiento. El operador le informa que no tiene cómo hacerlo porque se tramita sólo por email. El cliente le dice que le

¹ Se usa la palabra “*box*” para hacer referencia al compartimento dentro de una gran oficina donde cada trabajador tiene acceso a su escritorio, teléfono y computadora para realizar sus actividades.

está apuntando con un arma y, como prueba, le dispara al bidón de agua del *dispenser*. En ese momento ya no quedaba nadie en esa misma oficina. El jefe, sin conocimiento de la situación, le pide que corte el llamado (un llamado que exceda los 4 minutos se considera ineficiente). El “*agente*” le dice que no puede y le pide a su superior la baja del servicio, el jefe se niega y al segundo muere de un disparo. El operador no puede solucionarle el problema. El cliente lo mata.

Este relato corresponde al capítulo número uno de la serie “Encerrados”,² en que se muestra en parte, el tema que aquí se aborda: los nuevos trabajos y las tecnologías. En este marco se analizan las implicancias del uso de *software* en el trabajo del Personal Teleoperador en cuanto a los imperativos que impone a veces sutilmente, las condiciones laborales que supone, la tensión en torno a la noción de “*agente*”³ como forma de referirse a este trabajador y las características que asume el cuerpo-en-el-trabajo en torno a la salud, el plus emocional y la feminización de las actividades. En relación a dichos objetivos, esta investigación tiene un perfil descriptivo e interpretativo no experimental a partir del cual se ha realizado una revisión documental de manuales del *software* y se ha realizado observación participante⁴ en el lugar de trabajo junto a la toma de notas a modo de diario de viaje. A continuación, se seguirá el siguiente recorrido expositivo: se presentarán los antecedentes sobre el tema, el marco teórico, la presentación del caso analizado, el análisis y resultados preliminares ya que este trabajo está en proceso de análisis y sistematización de datos.

2 Antecedentes

En el marco de los estudios sobre tecnologías y trabajo, más específicamente sobre los *call center*, los estudios existentes son varios y variados. Aquí decimos que son interdisciplinarios y que abordan temas que van desde las afecciones de salud, las condiciones laborales-explotación, la (im)posibilidad de acción colectiva, la productividad-costos desde una visión empresarial y sobre educación, en ese orden.

Sobre cómo afecta a la salud el trabajo en *call centers* se han realizado investigaciones sobre violación de la dignidad de los teleoperadores sus efectos y enfermedades (Vilasboas Bomfim, 2014), sobre la carga mental de los teleoperadores (Rojas, 2012), los factores de riesgo psicosocial del teleoperador (López Vargas, 2016; Neisa y Colorado, 2010), los daños a la salud que causan los altos índices de rotación (Fernandez, 2007), el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement (Porto Martins, 2015), el estrés ligado al riesgo ergonómico en relación a síntomas músculo esqueléticos (Ríos y Calixto, 2019), el riesgo postural (Phowell y Del Rosario, 2015), sobre

² Encerrados es una serie argentina del año 2018 con 13 capítulos con diferentes historias que abordan un solo tema: el encierro y el drama que viene con él.

³ Se utiliza mayormente la palabra “*agente*” porque es la que se utilizaba en el caso relatado. Se la coloca entre comillas porque las teleoperadoras son sujetos extremadamente controladas y no tiene que ver con la noción de agente tal como se entiende en sociología.

⁴ En un caso similar, Moyarat, et.al. (2012) deciden llamarla “*observación –involuntariamente-participante*” (p.8).

dolor musculoesquelético (Jordan Beltran, 2018) y sobre la identificación de las patologías auditivas (Cañón Pinilla y Sánchez Daza, 2018).

Sobre las condiciones laborales en que desenvuelven las actividades en un *call center*, se han investigado las expropiaciones de las energías corporales en contextos de Neo-Colonialidad (Lisdero, 2010), la alienación dentro de los *call centers* (Lázara y Marini, 2010), el desgaste de dichos trabajadores (Del Bono y Henry, 2010), feminización y trabajo joven (Del Bono, 2005), la inestabilidad, incertidumbre e inseguridad laboral (Del Bono y Leite, 2016), buen trabajo sin proyecciones (Bono y Bulloni, 2008), no asimilación del trabajo y poca socialización (Oviedo, 2015) y contradicciones de pro y contra en el trabajo (Del Bono y Bulloni, 2008).

Sobre la visión empresarial en los *call center*, se ha investigado sobre el agregado de valor a los productos o servicios para responder a los consumidores (Schejtman, 2001) y como el estrés positivo es productivo (Salazar Sánchez, 2016).

Sobre la (im)posibilidad de acción colectiva entre los trabajadores de los *call centers*, se ha investigado sobre la sensibilidad del miedo que paraliza (Lisdero, 2012), el lugar del sindicato de comercio que no los considera (Del Bono, 2011) la necesidad de unión entre los *call center* (Del Bono, 2016).

Sobre la educación en los *call center*, se ha investigado sobre cómo se convierten en escuelas y los trabajadores en meros e infantilizados estudiantes (Lisdero y Quattrini, 2013) y como la información y el conocimiento fluye en estos trabajos (Nayyeri, 2015).

El trabajo que aquí se presenta se propone realizar un aporte al campo del trabajo en relación con la tecnología y más específicamente a los estudios que abordan las implicancias del uso de softwares en el trabajo no solo como estrategia de control sino como vigilancia de todo el proceso de trabajo, y como esto da pistas para entender cómo se configura lo social en la vida del trabajo y mas allá.

3 Marco conceptual de referencia

En el marco de un capitalismo dependiente y neocolonial, en el último tiempo en la región se han producido transformaciones que estructuran las relaciones sociales en general y del trabajo en particular (Antunes, 2005 y Castel, 2001). Más que reducir los índices de explotación, este contexto favoreció el desarrollo de determinados mecanismos de expropiación de energías (Roitman, Lisdero y Marengo, 2010 y 2012) como la transición hacia un modo de desarrollo informacional (Zanotti, 2011) y la incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como sector paradigmático a los procesos productivos y de gestión (Lisdero 2012) que se basan precisamente en la energía productiva y la potencia de expropiación de un cuerpo (Lisdero 2010) y que se están produciendo en países en los que no se espera que las actividades de alta tecnología florezcan (Arora y Gambardella, 2005). En estas “*industrias sin chimenea*” hay modalidades, formas y condiciones de trabajo que, si bien pueden considerarse novedosas, están inscriptas “*en la misma lógica de expropiación*” (Vergara, 2018b) que tiene como protagonista a la “*clase-que-vive-del-trabajo*” (Antunes, 2005). Más allá del avance tecnológico, el cuerpo sigue siendo clave para la producción de

plusvalor (Vergara, 2018b) y surge entonces como central “*la necesidad de reconocer las ‘experiencias individuales’ que los sujetos tienen sobre sus cuerpos para la constitución de la dominación y monocromía social de la expropiación*” (Scribano, 2007).

Aquí se entiende al trabajo no sólo desde el trabajo asalariado “*o aquel que genera productos para el mercado*” sino como “*toda actividad humana encaminada a producir bienes o servicios...que transforma un objeto utilizando medios de producción a partir de la interacción de los seres humanos*” (De la Garza Toledo, 2011). Los llamados “*no trabajos*”, alejados de la industria, implican un objeto de trabajo que puede ser material o inmaterial y tienen su cara objetiva de producción y trabajo material objetivable, e inmaterial subjetivable (De la Garza Toledo, 2005). Aquí se considera relevante la noción de relación laboral ya que involucra “*las relaciones sociales que en el trabajo se establecen entre los diversos actores que participan interesada o circunstancialmente en él y que influyen en el desempeño laboral*” (De la Garza Toledo, 2011). A diferencia de los trabajos clásicos,⁵ los no-clásicos puede manifestarse en distintas formas.

Desde la sociología de los cuerpos/emociones se entiende que el mundo se comprende por y a través del cuerpo desde el cual se actúa, se siente y se aprehende el mundo (Vergara, 2018b). Los rasgos más estructurales y objetivos se anudan con los más subjetivos y vividos. Los procesos de estructuración social⁶ penetran en los aspectos más íntimos y privados de los sujetos: los individuos son al mismo tiempo sujetos y “*agentes*” (Vergara, 2018a). Dada la intrínseca relación de los cuerpos con las emociones en las prácticas y relaciones sociales, se configuran sensibilidades sociales (Scribano, 2009 y 2012) que son también el motor de las relaciones sociales (Simmel, 2002). Las sensibilidades sociales “*transitan las topologías cambiantes, inciertas del mundo del trabajo de un capitalismo que sigue buscando energías sociales para continuar su reproducción*” (Vergara, 2018b).

El concepto de género permite analizar las trayectorias sociales de las mujeres en el marco de una división sexual del trabajo en que las mujeres están ligadas tradicionalmente al ámbito reproductivo o realizan un trabajo remunerado doméstico mercantilizado (Jelin, 2006) extendiendo a otros ámbitos las labores domésticas (Alasino, 1991), presenciando tanto el ámbito de la reproducción como el de la producción (Federici, 2010) en tensión con la sostenibilidad de la vida (Carrasco, 2003) y contando los hogares con dos proveedores y una cuidadora (García y Oliveira, 2007; Martín Palomo, 2008). En este sentido, la feminización del cuidado se refiere al trabajo invisibilizado de las mujeres que supone, más allá de la plusvalía tradicional de toda relación laboral, una “*plusvalía emocional*” (Hochschild 2001). Las mujeres están ubicadas, además, en puestos de trabajo intensivo (dotados de menor capacitación, elementales, rutinarios y manuales) con niveles más intensificados de explotación del trabajo (Antunes, 2005)

⁵ Entendidos como “*la línea principal de evolución del trabajo –del maquinismo de la Revolución Industrial al taylorismo-fordismo, al trabajo automatizado o toyotista–, propios sobre todo de la gran empresa industrial, aunque extendibles también a sectores modernos de servicios o de agricultura*” caracterizados por “*relaciones laborales diádicas claras entre obreros y patronos y sin participación directa de otros actores en los procesos productivos*” (De la Garza Toledo, 2011).

⁶ Se entiende por estructuración social al modo en que las propiedades estructurales de los sistemas sociales, actualizadas en las prácticas de actores situadas en espacio y tiempo, son producidas y reproducidas en una interacción (Giddens, 1991).

en puestos ligados al cultivo del capital simbólico y pasando por procesos de sobre-selección (Bourdieu, 2011), sufriendo segregación vertical/horizontal y doble jornada laboral (Picchio, 1999) además de mecanismos discriminatorios propios del mercado de trabajo (Pautasi, 2004).

Para cerrar, aquí se entiende por género a un “*elemento constitutivo de las relaciones sociales basadas en la diferencia que distingue los sexos*” y a “*una forma primaria de relaciones significantes de poder*”. Esta categoría es relacional y plantea que “*desde la diferencia fundacional de la experiencia femenina*” hay que “*reformular las preguntas sobre la experiencia universalizada masculina*” (Bock, 1991). Es una “*categoría útil*” porque permite cuestionar e historiar sobre las “*formas en las cuales se concebían las relaciones entre hombres y mujeres*” en un tiempo/espacio determinado (Scott, 2016).

4 Presentación del caso observado

La empresa donde se realizaron las tareas como teleoperadora es una entidad financiera situada en una ciudad del interior de la provincia de Córdoba, Argentina. El área en la cual se trabajó es el sector de cobranzas telefónicas a clientes. El servicio de la empresa que aquí nos compete es que ofrece créditos en todo el país (para empleados activos, jubilados, pensionados y beneficiarios de asignaciones), mediante sucursales de venta con sus correspondientes vendedores. El préstamo se otorga al cliente y éste debe autorizar el débito automático de la cuota mensual a través de su cuenta bancaria. En caso de que este débito no se realice (por motivos varios), allí toma relevancia el trabajo del personal teleoperador que debe comunicarse para cobrar la cuota por otro medio de pago voluntario: depósito, transferencia, Rapipago o pagofácil, entre los más conocidos.

Este trabajo de cobranza se realiza por llamados realizados desde una computadora con un *software*⁷ llamado Elastix. Este *software* es un producto genérico que puede ser vendidos a diferentes clientes. En sus orígenes, como *software* libre⁸ fue creado y administrado por PaloSanto Solutions, empresa líder en innovación en código abierto en América Latina, desde 2006 hasta el 2016 cuando fue comprado por la empresa 3CX, empresa líder global en tecnología VoIP empresarial y Comunicaciones Unificadas (UC). Este *software* tiene un módulo con funciones especializadas para *call center* con el objetivo de automatizar sus procesos mejorando la “*productividad*” entre los “*agentes*” (persona que opera el sistema y recibe llamadas a través del mismo) y los supervisores (persona que opera el sistema con permisos extendidos y pueden ser supervisores

⁷ Se define a un *software* no sólo como un conjunto de programas sino también a todos los documentos asociados y la configuración necesaria para que estos programas se ejecuten correctamente (Sommerville, 2005). Si consideramos al *software* como un producto, se pueden destacar dos categorías principales: la primera pertenece a productos hechos a medida especialmente para un cliente en particular, en cambio la segunda corresponde a un producto genérico que pueden ser vendidos a diferentes clientes como es el caso de Elastix.

⁸ El *software* libre se define como aquella aplicación que es adquirida sin pagar y es suministrada junto con el código fuente, el cual puede ser copiado, distribuido, modificado y adaptado a las necesidades de las personas usuarias (Chinchilla Arley, 2011).

generales o de equipo). Entre las funciones principales de Elastix se destaca: configuración general del *software*, configuración de ADM para la detección de contestadores automáticos, administración de colas, administración de “agentes”, administración de cuentas, administración de formularios que contiene la información de los clientes, administración de campañas, administración de grabaciones de las llamadas, administración de consola de “agente” que controla las interacciones entre el “agente” y el sistema y por último la gestión de reportes que incluye diez reportes estadísticos teniendo en cuenta procesos, llamadas, llamadas por hora, llamadas por “agente”, tiempo de espera, tiempo de sesión, éxito de llamadas, información de “agentes” y troncales por hora.

Entonces, el trabajo consiste en comunicarse con las personas que no abonaron su cuota por débito automático y ofrecerles otros canales de pago. Para el caso estudiado, la relación trabajo-tecnologías-legalidad se vuelve muy importante. En Argentina se define por ley⁹ como teleoperador a “*los trabajadores que para el cumplimiento de su tarea en el Centro de Atención Telefónica, interactúan con los usuarios del servicio, mediante cualquier medio de comunicación a distancia*” y son “*responsables de interactuar con el usuario del servicio en relación a consultas generales, reclamos, trámites administrativos, y cualquier otra interacción que el servicio prestado demande, identificando sus necesidades y utilizando con carácter confidencial toda la información disponible, mediante el cumplimiento de los protocolos desarrollados para tal fin, con el objeto de resolver la situación planteada a través de la utilización de cualquier medio de comunicación (conexiones telefónicas, correo electrónico, comunicación directa vía Internet o cualquier otro método actual o futuro diseñado para estos fines)*” (Resolución (119/2016). Además, se sostiene que la jornada no debe ser mayor a seis horas, con no más de 30 horas semanales, no más de cinco días a la semana, un descanso de 12 horas entre jornadas y un descanso semanal de dos días de corrido, además de un descanso de quince minutos cada dos horas trabajadas y los cambios de turno deben comunicarse con quince días de anticipación.

5 Análisis desde la experiencia vivida

Cuando se llegaba a la empresa se debía marcar la huella que registraba el horario de llegada. Luego había que dirigirse a la oficina de *call center* y ubicarse en el *box*, encender la computadora y realizar el “*logeo*” (con usuario/contraseña) en la central telefónica, así se llamaba al módulo del *software* destinado a *call centers*.¹⁰ En ese momento recién se comenzaba a trabajar y se debían cumplir seis horas diarias de lunes a viernes y los sábados cuatro horas y luego se pasó a trabajar siete horas de lunes a viernes sin trabajar los sábados. Recién transcurridas las seis/siete horas de trabajo la trabajadora podía “*deslogearse*” de la central. Desde ese “*logeo*” hasta que termina la jornada, el “*agente*” nunca debía desconectarse de la central, entonces quedaban ahí

⁹ Desde el año 2016 existe en Argentina la resolución (119/2016) del Ministerio de Trabajo en que se incorpora un inciso sobre la Jornada del Personal Teleoperador (*Call Center*).

¹⁰ Esta presencia conjunta de “*huella*” y “*logeo*” permite visualizar lo que sostiene Moyarat et al. (2012) sobre mecanismos nuevos que se complementan, se superponen y se atropellan entre ellos.

todos los momentos en que el “*agente*” se ponía en “*pausa*”: desayuno, almuerzo, merienda, baño, consultas, entre otros, todo quedaba en el registro junto al tiempo transcurrido. Por ende, había un tiempo de “*productividad*” y un tiempo en que el “*agente*” estaba ausente. De esta forma, todo el trabajo era medido por el *software* a través del cual se trabajaba. Por ello, a los fines del presente trabajo, queremos resaltar una de las características de este *software*: su centro de llamadas con marcación predictiva para la creación de campañas entrantes (el cliente llama) y salientes (el teleoperador llama). ¿Qué es un marcador predictivo? Es una forma de marcar números telefónicos, a través del *software*, es decir, a través de una computadora, que se caracteriza por ser más “*agresivo*” que otros marcadores como el de tipo progresivo¹¹ o de vista previa¹². ¿En qué sentido más “*agresivo*”? Permite activar campañas salientes de muchos clientes dependiendo del número de teleoperadores que estén trabajando, las líneas telefónicas que se tiene y el tiempo de duración de la conversación. Todo esto en busca de mayor “*productividad*”: que el trabajador nunca esté desocupado, siempre hablando y en línea el mayor tiempo posible. En la empresa estudiada esto traía inconvenientes ya que se contaba sólo con seis trabajadoras como máximo al mismo tiempo. En este caso se da un incremento en los abandonos por parte de los clientes (los clientes contestan, pero del otro lado no hay “*agentes*” disponibles, y cuelgan). Es decir, se marcan varios números al mismo tiempo. Claro que no todos esos llamados pueden ser contestados pero lo que se busca es minimizar el tiempo de espera entre llamado y llamado que le ingresan a los “*agentes*”, utilizando, dicen los manuales, de manera eficiente el tiempo de comunicación. Este marcador analiza los “*agentes*” disponibles para contestar, las líneas ocupadas, y cualquier otro tipo de llamada y conecta llamada-respuesta con “*agente*”-disponible. Se marca el número y se espera que conteste y recién luego es derivado al “*agente*” disponible: este proceso debería ser efectivo, pero no lo es, porque el cliente permanece mucho tiempo en espera lo que produce situaciones de queja y enojo. El cliente atiende y dice “*hola*” pero nadie le contesta porque no hay “*agentes*” disponibles. Algunos clientes sostienen: “*estoy diciendo hola y nadie me contesta*” o “*atiendo y se corta*” o “*me llamaron todo el día, atiendo y se corta*” debido a que el cliente no siempre tiene un “*agente*” disponible para atenderlo porque la prioridad es que el “*agente*” siempre tenga un cliente para atender. El cliente observa que se lo llama muchas veces porque hasta que no se cuente como “*llamada efectiva*” (atendida y hablada) se seguirá intentando un contacto con él.¹³ Estos “*abandonos*” se observan por

¹¹ En este sistema las llamadas se marcan automáticamente sin intervención del “*agente*”, pero cuando el cliente contesta se encuentra siempre en línea con el “*agente*”. Es el más usado en campañas de menos de veinte “*agentes*”. El marcador realiza las llamadas a medida que existan “*agentes*” disponibles para atenderlas.

¹² En este sistema el “*agente*” decide cuando va a realizar la llamada y cuenta previamente con los datos en su pantalla. Es decir, se marcan números de uno en uno y los llamados que se responden tardan un tiempo antes de ser atendidos. Se marca un número a la vez, sólo cuando hay un “*agente*” disponible.

¹³ En algunos otros países están regulados los marcadores predictivos, la tasa de abandono, el tiempo en que se reitera el llamado a un cliente que no atendió, se deja un mensaje si la llamada es abandonada, los números cargados al sistema deben dar un consentimiento previo, se ponen

el teleoperador muy claramente cuando en un día los clientes mediante quejas sostienen que los han llamado todo el día desde temprano pero cuando atiende se corta o los dejan en espera y nadie atiende y en esas situaciones el “*agente*” tiene que contener al cliente como pueda debido a que es la forma en que funciona el discador.

Con este sistema de discado se hacen muchas llamadas en poco tiempo y al cliente le aparece como *spam*. El “*spam telefónico*” se refiere sobre todo a las llamadas comerciales reiterativas y sin autorización previa. Los clientes manifiestan la molestia y hablan en términos de “*acoso*”. Para el caso analizado, si bien el número con el que se llama no es privado, este no permite que se devuelva el llamado, es decir, no recibe llamadas, sólo las hace: no se deja mensaje y se lo sigue llamando por todo el día mientras esté activa la campaña.

Estos marcadores se activan en campañas manejadas por supervisoras, en el caso estudiado se contaba, como suele ser, con dos supervisoras, una general o superior y otra con la que se tiene más contacto inmediato. El *software* tiene toda una interfaz para que las supervisoras puedan controlar a las trabajadoras y tiene accesos que las teleoperadoras no tienen para realizar la administración del *call center*. La supervisora general podía intervenir en el llamado de una trabajadora desde su oficina lo que generaba que dicha teleoperadora debería escuchar a dos personas a la vez, si bien la supervisora sólo daba indicaciones, se hacía muy difícil escuchar a dos personas a la vez. El “*agente*” tiene que ser capaz de escuchar a dos personas, pero comunicarse solo con una, de la otra recibe órdenes. Este tipo de control no tuvo mucho éxito, se siguió escuchando las conversaciones, pero no interviniendo, ya que los propios supervisores tienen muchas tareas para realizar y también son controlados. La supervisora más inmediata también denominada “de *teams*” maneja más específicamente las campañas con las colas de llamadas, informes por “*agentes*,” reportes, etc. Elastix permite generar reportes detallados y precisos, que le permitirán mejorar la eficiencia y “*productividad*” de sus “*agentes*” y reporta casi todos los aspectos del trabajo del teleoperador lo que aumenta los aspectos controlados. Si un día se te informa que tal aspecto está siendo supervisado, cuando el teleoperador se concentra en mejorar esa actividad, aparece otro recorte con nuevos aspectos a mejorar. Esto da cuenta que todo el proceso hasta controlado hasta al más ínfimo detalle.

¿“*Agente*” o sujeto? Tanto el *software* en sus manuales como en la empresa abordada se llama “*agentes*” a las trabajadoras, aunque aquí se sostiene que es un término confuso y hay tensión en torno a la noción de “*agente*” ya que sería un “*agente*” aparente o un trabajador disfrazado de “*agentes*”. Siguiendo a Giddens (2003), por ejemplo, cuesta ver la capacidad de un “*agente*” de conscientemente alterar su posición en la estructura social.

Además, hay aquí una tensión y contradicción entre hablar todo el tiempo, pero a la vez estar incomunicado. En primer lugar, con el cliente por la poca capacidad resolutoria: tal como lo mencionamos en el relato del capítulo de la serie, el operador es la voz y “*da la cara*”, pero el *software* no le ayuda a solucionar los problemas, todo se deriva,

multas por incumplimiento y se tienen en cuenta los registros de “*no llamar*”, entre otras cuestiones.

tiene poca capacidad resolutoria, solo atender y cobrar, constatando lo que también manifiestan Moyarat, Pirillo y Zukerfeld (2012) sobre que las tareas están absolutamente prefijadas sin demasiado margen de libre movimiento ya sea tanto para tomar decisiones como para moverse: el “*agente*” se ve limitado físicamente a su “*box*” de trabajo y a lo que le permite el cable que lo conecta con el auricular. En segundo lugar, se está imposibilitada, por las características propias que asume el trabajo, a hablar con las demás teleoperadoras. Además, al todas poder atender al mismo cliente, se pueden generar conflictos sobre lo que le explicó un “*agente*” y lo que le dijo otra “*agente*” lo que no crea un buen clima laboral sino todo lo contrario. De hecho, se busca que entre las teleoperadoras no haya una buena relación, se alienta la competencia, y se hace que se califiquen y escuchen los llamados unas con otras corrigiéndose. De esta forma las supervisoras se desligan de este aspecto y se arma un círculo de control donde mi propia colega-trabajadora se convierte en mi jefa.

La paciencia y la capacidad de empatizar de las trabajadoras son aspectos muy importantes que requieren un plus de la “*agente*” en algunas situaciones y para lidiar con ellas. Para el caso estudiado, hay campañas que se denomina de “*riesgo alto*” o “*mora de riesgo*” en que es difícil lograr contacto con el cliente que quizás ya decidió dejar de pagar por varios motivos. En estos casos se intenta contactar al cliente en números de referencia de los cuales no se obtienen buenas respuestas: los titulares no atienden y se llama a familiares, vecinos, amigos, ex parejas, ex amigos, números laborales, jefes, compañeros que ya no trabajan con el cliente, padres que ya no mantienen vínculo, propietarios de las viviendas que alquilan, personas que no desean recibir ese tipo de llamados lo cual genera conversaciones tensas y conflictivas y el teleoperador debe lidiar con eso. En la experiencia abordada se observa que es un sector feminizado y joven (Roldán, 2015). La misma supervisora general plantea al trabajo en esos términos cuando, frente a que los hombres dejan en los *call center*, sostiene que sólo las mujeres se lo aguantan y que los hombres no soportan la presión.

6 Resultados preliminares

Este trabajo se encuentra en desarrollo, en cuanto al análisis de datos se refiere, por ende, se considera un resultado preliminar. Con el recorrido hecho hasta aquí se puede decir que a partir de la experiencia de trabajo como teleoperadora se pudo constatar que se observa una especie de “*zona liberada*” para la precarización que la ley deja a los trabajos que implican cierto uso de las tecnologías¹⁴ ya que no se respeta el marco legal en que deben realizarse dichas actividades tales como las distancias temporales entre llamadas, las horas máximas trabajadas por día, la cantidad de días trabajados a la semana. Además, el espacio en donde se desarrollan las tareas no es el adecuado en cuanto la distancia entre los boxes de cada trabajadora por lo cual se escucha al cliente con la

¹⁴ Estos debates están presentes actualmente en torno a la ley de teletrabajo y a las demandas de los trabajadores de plataformas de contacto.

misma intensidad que las demás conversaciones de la oficina a lo que se suma no tener auriculares adecuados para realizar la tarea.

Esto aumenta el estrés y todo lo asociado a él, las discusiones con colegas impidiendo lazos de solidaridad y unión. Las características que asume el trabajo y los descansos o llamados “*breaks*” (que siempre deben justificarse) impiden el encuentro con los demás trabajadores haciéndolo un trabajo solitario, aun cuando la tarea esté exclusivamente ligada a la comunicación se crea un ambiente denso que se intensifica con actividades tales como la grabación de todas las conversaciones y sus escuchas colectivas en busca de errores.

Además de impulsar un miedo al cómo actúo porque me están viendo, que luego se traduce en una sumisión en todas las demás actividades: necesidad de decirle a mi superior siempre qué estoy haciendo, a dónde voy y porqué me demoro en el baño creando un clima “*Gran Hermano*”.

Las trabajadoras deben, continuamente, poner en juego estrategias de contención emocional para con el otro cliente-referencia y se tiene que sostener la conversación con recursos que nadie les da y que son propios del teleoperador. Se genera un sentimiento de culpa y responsabilidad si se dan situaciones tensas con los clientes por no haber podido manejar la situación. Los conflictos que se puedan manifestar con clientes llevan a alimentar representaciones prejuiciosas sobre cierto sector social: deudor o persona sin recursos económicos.

Las mujeres siguen ocupando estos trabajos donde además de trabajar medio tiempo hay que ser paciente, ayudar, cuidar y soportar. Elastix necesita trabajadores que “*lo aguanten*”. Si bien se llama “*agente*” al trabajador, este es un sujeto-sujeto a todo. Entre utopías y distopías, el futuro del trabajo y de la vida en general, pareciera inseparable de la tecnología y la informática.

Referencias

1. Antunes, R. Los sentidos del trabajo. Ensayo sobre la afirmación y la negación del trabajo. Bs. As.: Herramienta: Taller de Estudios Laborales (2005)
2. Arora, A. y Gambardella, A. From Underdogs to Tigers: The Rise and Growth of the Software Industry in Brazil, China, India, Ireland, and Israel. New York: Oxford University Press (2005)
3. Bock, Gisela. “La historia de las mujeres y la historia del género: aspectos de un debate internacional”. En *Historia Social*, vol 9, 55-77 (1991).
4. Bourdieu, P. Las estrategias de la reproducción social. Siglo XXI (2011).
5. Cañón Pinilla, A. T., & Sánchez Daza, N. J. De Las Patologías Auditivas y Factores De Riesgo Asociados En Los Teleoperadores De Una Central De Llamadas En Bogotá-Colombia. Tesis de grado. Universidad Distrital Francisco José de Caldas (2018).
6. Carrasco, C. “La sostenibilidad de la vida humana: ¿un asunto de mujeres?” En León, Magdalena (comp.) *Mujeres y trabajo: cambios impostergables*. Veraz Comunicação, Brasil (2003)
7. Castel, R. Las metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado. Barcelona: Paidós. (2001)

8. Chinchilla Arley, R. El software libre: Una alternativa para automatizar unidades de información (2011).
9. De la Garza Toledo, E. Introducción: Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado. En: Sindicatos y nuevos movimientos sociales en América Latina. Buenos Aires: CLACSO, 2005. ISBN: 987-1183-21-6 (2005).
10. De la Garza Toledo, E. Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial. Nueva sociedad, 232, 50-71 (2011).
11. Del Bono, A. Deslocalización de servicios y acción sindical: la organización gremial de los trabajadores de los centros de llamadas de la Argentina. Revista Andaluza de Antropología, 11, 174-198 (2016).
12. Del Bono, A. Innovaciones tecnológicas y organizacionales. Impacto sobre el trabajo y el empleo de jóvenes y mujeres en el sector servicios: la industria de los call centers en Argentina. In Trabajo presentado en el Séptimo Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires, Argentina (2005).
13. Del Bono, A. Organización y representación de los trabajadores: Un terreno en disputa: La cuestión sindical frente a la heterogeneización del sector de telecomunicaciones. Cuestiones de Sociología (7), 135-152. En Memoria Académica (2011).
14. Del Bono, A., & Bulloni, M. N. Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina. Trabajo y sociedad, 9(10), 1-21 (2008).
15. Del Bono, A., & Henry, M. L. Tercerización de servicios en la Argentina: empleo y gestión de RRHH en los call centers (2010).
16. Farfán Rios, H., & Orihuela Calixto, E. G. Asociación de estrés laboral y nivel de riesgo ergonómico en relación a síntomas musculoesqueléticos en personal teleoperador de call center, Lima 2019. Tesis de maestría. Universidad Científica del Sur (2019).
17. Federici, S. El Calibán y la bruja. Madrid: Traficantes de sueños (2010)
18. Fernandez Moll, S. Causas de Rotación de los Teleoperadores que trabajan en los Call Center. Tesis de grado. Universidad empresarial siglo XXI (2007).
19. García, B. Y Oliveira, O. "Trabajo extradoméstico y relaciones de género: una nueva mirada", en María Alicia Gutiérrez (comp.) Género, familias y trabajo: rupturas y continuidades. Bs. As.: CLACSO, pp.49-87 (2007)
20. Giddens, A. La constitución de la sociedad: bases para la teoría de la estructuración. Bs. As.: Amorrortu (1991)
21. Hochschild, A. R. Las cadenas mundiales de afecto y asistencia y la plusvalía emocional. In En el límite: La vida en el capitalismo global (pp. 187-208). Tusquets Editores. (2001)
22. Huws, U. Logged labour: A new paradigm of work organisation?. Work organisation, labour and globalisation, 10(1), 7-26. (2016).
23. Jelin, E. Pan y afectos. Bs. As.:FCE (2006).
24. Jordan Beltran, K. J. Dolor musculoesquelético en el personal teleoperador de un Call center de la Provincia Constitucional del Callao, 2017. Tesis de grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2018).
25. Lázara, C., & Marini, M. Alienación dentro de los call centers: experiencias de teleoperadores de la ciudad de Buenos Aires. Tesis de grado. Universidad del Salvador (2018).
26. Lisdero, P. Call Centers: comunicación, Tecnología y Trabajo. Hacia una propuesta interpretativa de las expropiaciones de las energías corporales en contextos de Neo-Colonialidad (2010).
27. Lisdero, P. La guerra silenciosa en el mundo de los Call Centers. Papeles del CEIC. International Journal on Collective Identity Research, (1), 1-31 (2012)

28. Lisdero, P. M., & Quattrini, D. Educación, corporalidad y nueva morfología del trabajo. Los Calls Centers ¿escuelas de trabajo? *Intersticios. Revista sociológica de pensamiento crítico*, 7(1) (2013).
29. López Vargas, Á. D., Cardona López, L., & Herrera Vásquez, W. Factores de riesgo psicosocial del Tele-operador en los Contact Center de la ciudad de Pereira. Tesis de grado. Fundación Universitaria del Área Andina (2016).
30. Martín Palomo, M. T. Domesticar el trabajo: una reflexión a partir de los cuidados. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 26(2), 13-44. (2008).
31. Moyarat, I., Pirillo, J., & Zukerfeld, M. Hacia la categoría de Trabajo Informacional: El caso de los call centers. *Avances de investigación*. (2012).
32. Nayyeri, S. La gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional en los call centers: dos estudios de caso en Buenos Aires. Tesis de grado. Universidad de San Andres. (2015).
33. Neisa, C., & Colorado, P. Factores de riesgo psicosociales asociados al cargo de teleoperador. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 10(2), 33-44. (2010).
34. Palermo, H. M., Radetich, N., & Reygadas, L. Trabajo mediado por tecnologías digitales: sentidos del trabajo, nuevas formas de control y trabajadores ciborg. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 4(7). (2020).
35. Phowell, B., & Del Rosario, Y. Riesgo postural en teleoperadores de centros de atención al cliente del distrito de San Borja. (2015).
36. Picchio, A. Visibilidad analítica y política del trabajo de reproducción social. En Carrasco, C. *Mujeres y economía: nuevas perspectivas para viejos y nuevos problemas* (pp. 201-244). España: Icaria. (1999).
37. Porto Martín, P. Salud laboral en teleoperadores un enfoque en el estrés, el síndrome de burnout, la resiliencia y el engagement en el trabajo. Tesis doctoral. Universidad autónoma de Madrid. Facultad de Psicología. (2015).
38. Resolución 119/2016. Subsecretaría de Relaciones Laborales. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (2016)
39. Roitman, S., Lisdero, P., & Marengo, L. La llamada: el trabajo y los trabajadores de call centers en Córdoba. Jorge Sarmiento Editor-Universitas. (2010)
40. Rojas, C. Investigación sobre el nivel de carga mental de los teleoperadores de Sitel Chile de acuerdo al Test de Nasa TLX. Tesis de grado. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. (2012).
41. Roldán, M. A. La satisfacción laboral de los teleoperadores en los Call/Contact Center (Doctoral dissertation, Universitat de Lleida). (2015).
42. Salazar Sánchez, N. V. El estrés laboral y el desempeño en teleoperadores de cobranza, Caja Sullana, agencia administrativa Sullana. Tesis de grado. Universidad San Pedro. (2016).
43. Schejtman, F. El call center y el management de las relaciones con los clientes. Una combinación fundamental para agregar valor a los productos o servicios de una empresa. Tesis de maestría. Universidad de San Andres. (2001).
44. Scott, J. «Género: ¿Todavía una categoría útil para el análisis?» *La Manzana de la Discordia*, vol. 6, n.o 1, 95-101. (2016).
45. Scribano, A. Sociología de los cuerpos/emociones. *RELACES*, (10)4. (2012)
46. Scribano, A. ¡Salud, dinero y amor...! Narraciones de estudiantes universitarios sobre el cuerpo y la salud. En *Policromía corporal. Cuerpos, graffías y sociedad*. Córdoba: Universitas y UNC-Univ. de Guadalajara, 97-123. (2007)
47. Scribano, A. ¿Por qué una mirada sociológica de los cuerpos y las emociones? A Modo de Epílogo. En C. Fígari y A. Scribano (comps.) *Cuerpo (s), Subjetividad (es) y Conflicto (s). Hacia una sociología de los cuerpos y las emociones desde Latinoamérica* (pp. 141-151). CLACSO-CICCUS. (2009)

48. Simmel, G. Sobre la individualidad y las formas sociales. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes. (2002)
49. Sommerville, I. Ingeniería del software. Pearson educación (2005).
50. Vergara, G. "Ahora hay trabajo...pero no es muy remunerativo". Hacia un puzzle de datos acerca de los procesos de estructuración como vía para pensar la hermenéutica en la sociología. En Gandía, C., Vergara, G., Lisdero, P. Cena, R. y Quattrini, D. Datos censales y aglomerados. Un análisis de datos secundarios para comprender el mundo del trabajo. En Metodologías de la Investigación: Estrategias De Indagación II. ESE Editora. Pp.111-134. (2018a)
51. Vergara, G. Cuerpos y sensibilidades en los trabajos: análisis de las metamorfosis del siglo XXI. En Ana Lucía Cervio y Victoria D'hers (comps.) Sensibilidades y experiencias: acentos, miradas y recorridos desde los estudios sociales de los cuerpos/emociones. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: ESE Editora. Pp.81-120. (2018b)
52. Vilasboas Bomfim, A. S. Lenguaje sujetado y violación de la dignidad de los teleoperadores en Salvador: efectos y enfermedades. Salud de los Trabajadores, 22(1), 39-46.
53. Zanotti, A. Explorando el informacionalismo: nuevos escenarios de dominación, nuevos escenarios de disputa. Astrolabio, (7) (2011)