

Visibilidad y conflicto. Algunas imágenes de las organizaciones de trabajadores de Call Centers en Córdoba.

Por Pedro Lisdero¹

Postal 1: El Cordobazo

“Hecho histórico sin precedentes por sus características en la lucha popular por la defensa de la dignidad y de los derechos de los trabajadores, de los estudiantes, de todos los hombres y mujeres que en Córdoba se levantaron heroicamente contra la injusticia y la opresión (...) Toda Córdoba popular fue en esos días, como una irrupción volcánica de vibrantes y tumultuosas protestas y acciones (...) para que el hombre fuera reconocido como hombre; para que el hombre no fuera tratado como un objeto o como ser irracional domesticado; para que el hombre tuviera derecho a pensar, a obrar, a construir y a soñar con todo lo que puede hacer individual y colectivamente para su bien y para una vida más digna y mas plena (...)” Agustín Tosco. Fragmentos de carta enviada desde el Penal de Devoto el 25 de mayo de 1971. Publicada en Agustín Tosco. Una Trayectoria Ejemplar. Sindicato de Luz y Fuerza de Córdoba.



Postal 2: Marcha de Call Centers



“Basta de Explotación en los Call Center”, “Aumentos de salarios y mejores condiciones laborales”, “Alerta. La historia está por cambiar”, “Basta de intolerancia, autoritarismo y atropello empresario” son algunas de las consignas que pintan las pancartas de algo menos de un centenar de personas. La marcha avanza cortando mitad calzada de una arteria del centro cordobés, ante la mirada atónica, acostumbrada, de los transeúntes que esperan el colectivo que los devuelva a sus casas al final del día. Una mascara blanca, con la típica vincha que caracteriza a la actividad pintada en fibra, cubre el rostro de varios de los jóvenes manifestantes. No se ven sus rostros, sino la misma cara sin expresión, sin boca. Como si el acto de habla estandarizada que día a día repiten en sus jornadas laborales se les hubiese hecho cuerpo. Da la sensación de estar frente a robots con vestigios de cuerpos que se asoman: oídos, ojos, piernas desplazándose. Se asoman como si la necesidad de manifestarse encontrara su

¹ Es Lic. en Sociología de la Universidad Siglo XXI. Doctorando en el Doctorado en Estudios Sociales de América Latina (DESAL), Mención en Sociología, CEA- UNC. Becario de Post Grado Tipo I de CONICET.

primera posibilidad en la emergencia de esta dimensión corporal. La mascara-el robot forma parte del cuerpo: una parte tan necesaria -no sólo para evitar ser identificado y evadir represalias de las empresas- que aún en el mismo acto de repudiar todo lo que ella significa, aún ahí no puede prescindirse de ella. La lucha, como las lágrimas pintadas en fibra, la atraviesan.” Notas de campo del autor en la “segunda marcha de Call Centers en Córdoba”, el día 22 de Abril de 2009, convocada por Asociación de Trabajadores de Centros de Contactos y Afines en Córdoba.

La primera imagen, como un relampagueo que transcurre rápidamente en un instante de peligro, nos obliga a pensar “(...) el lugar en que el materialismo histórico atraviesa la imagen del pasado que amenaza desaparecer con cada presente que no se reconozca mentado en ella” (Benjamin, 1994:180). El destello de la segunda postal apenas deja escuchar tímidamente el estruendo que acaso permitiera reconocer el germen potencial de esta nueva imagen en “aquel pasado”.

Por un lado, la Córdoba industrial del Córdoba, aquella atravesada por masivas manifestaciones y la impronta de la unión obrero-estudiantil; y por otro, la Córdoba donde la industria de Call Centers ocupa cuatro veces mas trabajadores que la metalúrgica, y donde muchas veces la furia encuentra mayor visibilidad en un fotolog antes que en la “mítica esquina de Colón y General Paz”.

Los acontecimientos entre ambas imágenes, tanto los grandes como los pequeños, no encuentran en la retina de los sujetos -aún en la de “los investigadores”- menor efusividad que los destellos de un relámpago. Sin embargo, las mismas postales disparan preguntas cuya indagación desnudaría la mención de “aquel” pasado en este “presente”: ¿Qué relación existe entre el *mundo del trabajo*, el conflicto social y la transformación de la sociedad? ¿De qué manera la expansión de la actividad de call center y la incipiente emergencia del conflicto en el sector implica las relaciones antes mencionadas? ¿Cuáles son los sujetos que protestan en los call centers de Córdoba, y qué relación tienen con las relaciones de dominación que se actualizan en el *mundo del trabajo* hoy?

Estos interrogantes, en parte deudores de los proyectos marcos donde se inscriben los procesos de investigación, del cual el presente artículo es apenas una primera introducción², escapan en su complejidad a las dimensiones y alcances del presente texto. Sin embargo, este se propone apenas reconstruir, de manera esquemática, una primera imagen de la acción colectiva que cobra visibilidad a partir de por lo menos dos organizaciones de trabajadores de Call Centers³ en la ciudad de Córdoba: El sindicato de Teleoperadores y la Asociación de Trabajadores de Centros de Contactos y Afines de Córdoba (ACTCAC).

² Proyecto SECYT-UNC “Cuerpos, Sensaciones y Conflicto Social. Acciones colectivas y prácticas expropiatorias. (Córdoba, post-crisis 2001)”, Dirigido por el Dr. Adrián Scribano, y “Acción Colectiva Acción Colectiva y Trabajo. Estudio a partir de las experiencias de las Empresas Recuperadas y las organizaciones de trabajadores de Calls Centres en la Ciudad de Córdoba”, tesis doctoral del Doctorado en Estudios Social de América Latina, CEA-UNC.

³ Definiremos Call Centers como “(...) el soporte desarrollado por las empresas para satisfacer determinados aspectos de la relación con sus clientes en forma no presencial; son plataformas telefónicas que pueden ser gestionadas directamente por la empresa interesada en brindar atención a sus clientes, o por empresas proveedoras, en las que se ha tercerizado su gestión.” (Del Bono y Bulloni, 2008: 3)

Para ello será necesario realizar previamente una breve introducción de algunas transformaciones acaecidas en el *mundo del trabajo*, como vía de comprensión de las redes conflictuales que dan sentido a la instanciación de las acciones colectivas mencionadas.

Call Centers y Transformación en el *Mundo del Trabajo*

En la descripción de las transformaciones ocurridas en el *mundo del trabajo* a partir de la década de los 70, encontramos una diversidad de miradas que no generan consenso en cuanto sus características y consecuencias, así como tampoco en lo referido a las delimitaciones y alcances de las unidades analíticas que darían cuenta de la misma. En principio, esto permite concluir la complejidad del fenómeno –más allá de las epistemologías diferenciales de dichas miradas- en tanto involucra diversos niveles de análisis (De la Garza, 1999).

Sin embargo, una segunda observación permite destacar que las relaciones de *organización del trabajo* -en un sentido amplio- detentan centralidad como universo de análisis en estas construcciones teóricas; y que las reflexiones en torno a las actividades laborales se asocian a un conjunto variable y heterogéneo de problemáticas, dentro de las cuales podemos incluir las siguientes:

A- *Transformaciones en la composición de la clase trabajadora*. Antunes observa que se registra una heterogeneización, complejización y fragmentación de la clase-que-vive-del-trabajo; signadas por fenómenos como la desproletarización del trabajo industrial tradicional, sub-proletarización, como consecuencia de las formas diversas de trabajo parcial, precario, tercerizado, sub-contratado, vinculado a la economía informal y al sector de servicio, y feminización del trabajo, entre otras (Antunes, 2005).

B- *Salto tecnológico*, en tanto el impacto de la incorporación de la robótica, automatización y microelectrónica en los procesos de producción. Antunes (2005) anota que esto aporta un sentido cualitativo a los cambios cuantitativos antes mencionados, en tanto contribuye a polarizar la intelectualización de ciertos sectores de la producción, donde los trabajadores devienen supervisores y “regladores” de los procesos, en contraposición de la descalificación de otros sectores. Por otra parte, aunque también referido a la “revolución tecnológica”, Del Bono (2002), observa las consecuencias de la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación en los procesos de trabajo, cuestión que será abordada con mayor profundidad posteriormente.

C- *Transformaciones en la organización del trabajo, o los procesos de gestión*. Se produce una expansión de nuevos modelos de racionalización de los procesos productivos, dotados de un fuerte disciplinamiento y vinculados al trabajo intensivo (toyotismo). Algunas de las características observadas en los distintos estudios pueden resumirse en: flexibilidad de la producción, aparición de un obrero participativo y polivalente, difusión del trabajo en equipo, trasferencias de responsabilidades de elaboración y control de calidad de la producción, entre otros (Antunes, 2005).

D- *Transformaciones en los derechos del trabajador*, cuyas características, pueden resumirse en la des-regulación y flexibilización de las legislaciones que garantizaban los derechos del trabajador (Antunes 2005).

E- *Mundialización*, emergencia del sistema financiero internacional, transnacionalización de las economías y las cadenas productivas, re-territorialización y des-territorialización de la fuerza de trabajo y re-estructuración de asignaciones en los procesos de globales de trabajo. (Antunes, 2005). Entre otras consecuencias concretas

de estas tendencias pueden mencionarse las implicancias de los procesos de migraciones en la estratificación, heterogeneización y fragmentación del trabajo, emergencia de nuevas regiones industriales y la mundialización progresiva de las fábricas, entre otros.

Esta diversidad de características complejizan las formas de comprender las relaciones laborales. Frente a esto, es importante abordar la distinción entre trabajo abstracto y trabajo concreto. El primero hace referencia al trabajo como creador de valores de cambio, mientras que el segundo refiere al trabajo como creador de valores de uso, de cosas útiles, como modo de intercambio entre el ser social y la naturaleza (Antunes, 2005).

La primera de las dimensiones está estrechamente relacionada con el desarrollo de la forma que el trabajo adquiere en el capitalismo, en tanto éste se estructura en función de la creación de mercancías, portadora precisamente de valores de cambio. De esta manera, cabe realizar la siguiente pregunta: “¿estamos o no frente a un sistema cuya máxima es la creación de mercancías?”.

Precisamente retomando este interrogante, se considera que las lógicas que estructuran las relaciones sociales en el contexto de *mutación* descripto, se constituyen en la expansión y mutación constante de modelos de acumulación capitalistas (Olin Wright, 1983). O sea un sistema que se caracteriza por cierto tipo de relaciones sociales, en donde “(...) la acumulación originaria y la explotación (como extracción del trabajo vivo) explican como dimensiones relevantes el sistema capitalista como relación social de dominación” (Antunes *et al*: 2005, 10).

Ante este panorama, lo que se consolida en el contexto de *metamorfosis* expuesto como “nueva” expresión del *mundo del trabajo*, es -como lo observara Marx- la expansión de un sistema de relaciones sociales que se basa en *la indeterminación*: “(...) la estructura internacional de acumulación de capital es indeterminada; su lógica es la metamorfosis en la incertidumbre de qué pero no del cómo (...) (Scribano, 2007: 118). La fase de mundialización de esta expansión no disuelve los mecanismos de explotación, sino por el contrario, complejiza el mapa global con nuevas coordenadas geo-políticas de poder⁴.

En los Call Centers, la difusión de las nuevas tecnologías de la comunicación, la mundialización de los mercados, la des-regulación de las condiciones de trabajo y los efectos de la devaluación en los costos laborales contribuyeron -entre otros- para que Latinoamérica sea el destino de los procesos de deslocalización de los empleos en el sector servicios en los países centrales (Del Bono y Bulloni, 2008). Es en este sentido que la expansión de la industria en la ciudad de Córdoba, en tanto expresión de las “tendencias” anteriores, señala de manera metonímica las relaciones sociales que involucran; y la acción colectiva que surge vinculada a estas, se constituye a su vez en una vía de ingreso válida para su comprensión⁵.

⁴ Harvey (1998) anota al respecto que el colapso de las barreras espaciales no conlleva a una pérdida de significación del espacio; en consecuencia, debe pensarse que las transformaciones y procesos señalados respecto del “mundo del trabajo” no impactan localmente de la misma manera en todo el mundo.

⁵ Desde nuestra mirada, los fenómenos colectivos permiten interpretar prácticas que vislumbran el estado de las relaciones sociales que involucran. La posibilidad de conectar prácticas colectivas con procesos de estructuración – para echar luz sobre cómo se enlazan las relaciones sociales – se articula teóricamente en la *identificación de las redes de conflictos como herramientas de análisis de la estructuración social*. (Scribano en Zeballos *et al*, 2003)

Los Call Centers en Córdoba

Un breve recorrido por los recientes estudios vinculados al sector de Call Center da cuenta de una cuestión que se constituye en contexto de producción -compartido- con este mismo texto: la falta de disponibilidad de información oficial y precisa sobre el sector.

A pesar de la creciente expansión esta actividad económica⁶ no se dispone -al menos no públicamente- de datos precisos (oficiales) que contribuyan a caracterizar al sector económico. En cambio, existe un cúmulo de información circulando, la mayor parte de ella periodística, a partir de la cual es posible reconstruir algunas características del sector.

En esta dirección, se habla de una industria que ocupa alrededor de 60.000 trabajadores en el país, de los cuales alrededor del 30%⁷ se encuentran distribuidos en 18 empresas emplazadas en ciudad de Córdoba; entre las cuales se destacan: Apex, Actionline, Multivoice, Promarket, Tecnovoz, Telemercado y Jazzplat.

Estos datos señalan que, junto a Buenos Aires y Mendoza, Córdoba emerge como una de las principales urbes receptoras de las empresas del rubro. Entre las razones esgrimidas por representantes del sector pueden mencionarse la amplia disponibilidad de jóvenes profesionales o estudiantes de niveles superiores, y las promociones impositivas otorgadas por el gobierno provincial.

Respecto de la primera, en el segundo semestre de 2005 había 18.414 menores de 25 años con empleo formal en el sector privado en el Gran Córdoba, de los cuales el 40% (correspondiente casi a siete mil personas) se encontraban ocupados en esta actividad. El sector, que para ese año esperaba llegar a las 50 mil personas en el país, empleaba alrededor 10.300 personas en la ciudad de Córdoba, de las cuales el 67% tenía entre 18 y 25 años, mientras que sólo el 9% superaba los 31 años. A su vez, el 85 % de los empleados eran estudiantes o profesionales de nivel superior y con relación al sexo el 70 eran mujeres⁸.

En cuanto a los beneficios fiscales, la Ley (Nacional) de Promoción de la Industria del Software (N° 25922) otorga estabilidad fiscal al sector (10 años de este tipo de beneficios, es decir hasta 2014) y reducciones del 70% de las cargas patronales y del 60% en el Impuesto a las Ganancias. Particularmente en lo que refiere a la provincia, a través del decreto 683 (2002) del ex gobernador José Manuel De la Sota, y después con la sanción legislativa de la ley 9232 del 2005, el fisco provincial estableció que dichas empresas cuentan con la exención total de pago de los impuestos sobre los Ingresos Brutos, Sellos e Inmobiliarios.

Resumiendo, la gran disponibilidad de jóvenes con alta capacitación -preferentemente mujeres-, junto a los amplios beneficios impositivos parecen ser la fórmula de un negocio rentable como pocos⁹. Sin embargo, esta fórmula no puede ser aplicada sin considerar al menos otros dos componentes significativos, que se vinculan al mismo tiempo tanto con las “ventajas comparativas” del sector, como con las

⁶ Los diferentes datos disponibles señalan que esta ha venido desarrollándose en nuestro país desde la década de los 90, alcanzando un ritmo acelerado de expansión a partir de la *devaluación del peso*.

⁷ “El power trío de la cámara cordobesa de call centers (CESCT)”, revista Punto a Punto, Abril de 2006, disponible es <http://www.eros-pocos.com.ar/medios/m006.html> (13/05/09)

⁸ “Los contact centers reivindican su rol en el primer empleo” La Voz del Interior, 1 de mayo de 2006. Nota disponible en el sitio: <http://www.eros-pocos.com.ar/medios/m025.html> (13/05/09)

⁹ Según declaraciones de empresarios del sector, este creció a un ritmo de hasta el 20 por ciento hasta el año pasado (“No vemos tasas de crecimiento hasta fines de 2010”, La Voz del Interior, 15 de Febrero de 2009. Disponible en “http://www.lavoz.com.ar/nota.asp?nota_id=489998 13-05-09)

condiciones de emergencia del conflicto social en los Call Centers: la situación salarial de los trabajadores y el encuadre sindical de la actividad.

La definición del encuadre de la actividad y el conflicto en Atento, Buenos Aires

Actualmente, según empresarios de la Cámara Empresaria de Servicios de Contactos para Terceros (Cesct), los trabajadores perciben alrededor de 1.200 pesos por 36 horas semanales de trabajo. Este salario se inscribe en el marco de convenio colectivo de trabajo correspondiente al rubro de comercio, dentro del cual se auto-encuadraron históricamente estas empresas.

Según nuestros registros, la primera impugnación colectiva de este encuadramiento surge vinculada a un conflicto puntual en la empresa Atento en ciudad de Buenos Aires. En el 2004, la Federación Obrera de Empleados Telefónicos de la República Argentina (FOETRA) decide tomar las instalaciones de Atento, el call-center de servicios de Telefónica de Argentina, exigiendo el cumplimiento del convenio de trabajo de telefónicos (el cual supone salarios mas elevados), por lo que la justicia dicta la conciliación obligatoria. En septiembre de 2005, el ministerio de Trabajo declara (mediante resolución 766) que los trabajadores de Atento son telefónicos y que la empresa se tiene que sentarse a discutir paritarias. Sin embargo, el fallo es apelado por la patronal, la cual gana la disputa al año siguiente: la justicia finalmente dictamina que el encuadramiento de los empleados de Atento debe ser discutido por el sindicato de Comercio y de los Telefónicos, quedando finalmente cubiertos por primer convenio de trabajo¹⁰.

Las redes conflictuales que dan posibilidad al surgimiento a este primer episodio en Buenos Aires, cobran relevancia en tanto remiten a relaciones sociales que trascienden a este conflicto particular. A partir de aquí es posible ir desentramando redes conflictuales mas antiguas (como la disputa sindical en el contexto de las privatizaciones -en este caso de las telecomunicaciones-¹¹), y a su vez derivar las consecuencias de este conflicto puntual en las expresiones que adoptará la acción colectiva al cobrar visibilidad un año después en Córdoba¹².

Sin bien aún no hemos avanzado en un análisis sistemático sobre las relaciones señaladas en el párrafo anterior, nos interesa resaltar aquí la imagen de una “zona gris” de encuadramiento gremial que va a atravesar las discusiones fundacionales de los grupos que protagonizan las protestas en Córdoba. Esta “zona gris” donde se encuentran involucrados diversos actores (Estados y diferentes sindicatos), muestra algo diferente a un “empate técnico” donde los actores quedan paralizados en un sus acciones hacia “el sector”. Alejada de esa imagen, la cuestión del encuadramiento encierra -en los

¹⁰ “Call Centers: la guía para sacar un clavo y poner otro más grande”, Contrapunto, 7 de Mayo de 2008. Disponible en:

www.prensacontrapunto.com.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=60&Itemid=36
(13/05/09)

¹¹ FOETRA, el actor colectivo que encarna este primer reclamo por el encuadre sindical (reclamo que con sus variantes atravesará todas las demandas de los colectivos cordobeses), nace de una escisión de la Federación nacional de trabajadores telefónico (FOEESITRA). En 1999 el sindicato Buenos Aires, el más importante en cuanto a la cantidad de afiliados decide en asamblea la desafiliación de la federación. Años más tarde realizan el mismo proceso los sindicatos de las provincias de Chaco, Tucumán y Santa Fe y de las ciudades de Rosario y Luján, todos los cuales se aglutinan en una nueva Federación (FATEL).

¹² Para ver algunas dimensiones del conflicto sindical ver: “Hacia una comprensión de los conflictos Inter e intra sindicales en el sector de telecomunicaciones” de Silvia Garro, Ponencia presentada en el congreso Alast 2007

términos que nos ocupa- un complejo juego de redes y significaciones que remiten a la construcción de valoraciones sobre los bienes en disputa, así como las alianzas entre los actores del conflicto¹³.

En este sentido, en la ciudad de Córdoba (quizás de manera particular a como se manifiesta este conflicto en otras ciudades), la justicia¹⁴, el poder político en general y las organizaciones de trabajadores (o su des-organización) han contribuido a que esta “zona gris” se consolide antes como un “punto y aparte” de las patronales, que como “un punto” en la agenda de negociación de las demandas gremiales. Esto es, más como un triunfo de las empresas del sector en su alianza con algunos sindicatos, antes que como “la primera” reivindicación de los trabajadores.

Reconstruyendo brevemente algunos hitos sobre el conflicto de encuadramiento en la ciudad, la mayor visibilidad de la acción colectiva en el sector (durante el año 2006) se encuentra en la firma del Convenio Colectivo de Trabajo N° 451/2006, entre la Asociación Gremial de Empleados de Comercio de Córdoba, la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (F.A.E.C.Y.S.) y la Cámara Empresaria de Servicios de Contactos para Terceros de la Provincia de Córdoba (C.E.S.C.T.); un signo que ilustra las diferentes posiciones del campo conflictual, así como una muestra de las relaciones de fuerzas que lo atraviesan.

En medio de la emergencia de uno de los ciclos de protestas mas agudos¹⁵, los dos ausentes en la celebración de este convenio colectivo de trabajo son las incipientes organizaciones del sector, y las organizaciones sindicales de los Telefónicos (SOEESITC, gremio de la comunicación en Córdoba que integra FOEESITRA).

Las visibilidad del conflicto en Córdoba

Como se viene mencionando, el año 2006 encuentra el punto más álgido de visibilidad del conflicto en la ciudad de Córdoba: un breve recorrido por los diarios de ese año, o por los diversos sitios web (blogs, foros de discusión, etc.) da cuenta de una diversidad de acciones protagonizadas por trabajadores de call centers: cortes de calzadas, acampes, acciones dentro de los lugares de trabajo (como “cuelgues de vinchas”), pegatinas, creación de blogs y otras publicaciones en diversos soportes, entre otras.

Estas acciones emergen como fragmentarias, muchas de ellas marginales en cuanto a su difusión en relación a los trabajadores del sector, y aún lejos de estar

¹³ Por cuestiones de espacio y de objetivos no se abordará, aunque se reconoce su importancia, una lectura pormenorizada de las diferencias entre los convenios colectivos que regulan a ambas actividades, así como su interpretación y re-apropiación en los diferentes actores del conflicto analizado (aún en comparación con el convenio propuesto para el encuadramiento propio, esto es, ni Comercio, ni telefónicos)

¹⁴ Recientemente, en la causa "Quiroga Díaz Mario Esteban c/Telecom Personal S.A." - fuero laboral de Córdoba – se reconoció que lo efectivamente desarrollado por el actor en sus tareas de "telemarketer" no debió ubicarse dentro del convenio colectivo de trabajo de los empleados de comercio (N°130/75) sino dentro del que agrupa al personal telefónico (N° 201/92). Confirmando que la actividad que desarrollaba en el ámbito de sus tareas consistía en ser "prestataria de telefonía celular" la justicia falló en un caso particular a favor del reconocimiento de la actividad de call center como Telefónica, lo cual sienta un precedente importante. Ver “La Justicia encuadró a un telemarketer como trabajador telefónico: Un paso adelante. El tema call - centers.”, viernes 13 de marzo de 2009, disponible en <http://porlaley.blogspot.com/2009/03/la-justicia-encuadro-un-telemarketer.html> (13-04-09)

¹⁵ En los diversos sitios web citados como fuentes, algunos sitios oficiales de las organizaciones que se describen posteriormente, y otros como foros de discusión, o sitios de organizaciones de Buenos Aires, se mencionan denuncias y acciones llevadas a cabo con una frecuencia singular durante en el año 2006.

articuladas entre las diferentes organizaciones (nacientes) que reclamaban representación entre los trabajadores. Incluso, muchas acciones son objeto de disputa para la apropiación simbólica por parte de estos diferentes colectivos.

El mapeo los actores constituye una tarea difícil al menos por dos cuestiones. En primer lugar la fuerte política represiva desplegada por las empresas, en clara connivencia con el poder político (sobre todo provincial), contribuyó a que las organizaciones se desarrollen en cierto nivel de “clandestinidad”.

Estas políticas se encarnaban en las decisiones empresariales de “desafectar” a muchos de los trabajadores que mostraban participar en las actividades, en la actualización de diversos mecanismos para identificarlos, y de la concreta implementación de una serie de herramientas organizacionales para desactivar el conflicto.

En la misma dirección, la alianza sindicato (Comercio)-empresa-gobierno cobraba sus frutos en la instancia de mediación que significaba la Secretaría de Trabajo de la provincia: la confirmación de la ausencia de la posición de los trabajadores. La misma aceptación por parte de la oficina pública del Gremio de Comercio como el único interlocutor válido de los trabajadores de call center, se constituye en la legitimación del borramiento en este espacio de una de las posiciones del conflicto. La ausencia de delegados gremiales de comercio (que es el gremio al cual los teleoperadores están afiliados “compulsivamente”, como consecuencia de la disputa de encuadramiento antes mencionada) en el sector es solo apenas uno de los indicadores de una política gremial que lejos de la inacción opera en una clara dirección.

De esta manera, el miedo -como resultado de los métodos represivos que intentan desactivar el conflicto- no solo desmoviliza obstaculizando el poder de convocatoria de las organizaciones; sino que opera de manera subcutánea imprimiendo su impronta en las formas (y seguramente contenido) de la acción que logran sortearle.

En segundo lugar, otra dificultad guarda relación específicamente con la “forma” que adquiere el conflicto. Diversos autores han referido a la multiplicación de las formas de protesta como una marca de la acción colectiva -sobre todo a partir de 2001-; esta tendencia no es ajena en las acciones protagonizadas por los trabajadores de call centres, que proponen novedosos recursos expresivos asociados claramente a procesos simbólicos que remiten a nodos centrales de su identidad.

Para ilustrar esto solo basta señalar el siguiente ejemplo. El “cuelgue de vincha”¹⁶ como una de las acciones registradas en al menos un sector de una de las empresas vincula una acción directa en el ámbito laboral con un elemento que los mismos trabajadores reconocen como “lo distintivo” de esa actividad. En las diferentes manifestaciones, en la expresión de la “calavera con la vincha”, o aún en cualquier fotografía de propaganda del sector, la imagen escogida es la vincha.

Si bien en principio la discusión sobre la “novedad” de dicha acción podría remitirnos a pensar en el vasto repertorio de “acción directa” que dispone en su historia el movimiento obrero en general; no puede negarse que la asociación entre la acción de colgar la vincha y los significados que los trabajadores le dan, constituye un elemento distintivo en tanto la centralidad del efecto simbólico que se busca con la acción estratégica (si bien las empresas podrían re-direccionar las llamadas, o encontrar

¹⁶ Una de las entrevistadas relata cómo, a través de comunicados entre los mismos trabajadores, logran articular un cuelgue de vincha por 5 minutos, y otro por 10 minutos; hasta que logran atraer la atención de un alto funcionario de la empresa, a quien no conocían hasta ese momento, el cual tubo que “bajar” y convocar a una reunión para escuchar los motivos de dicha acción. Puntualmente, la acción consistía en sacarse el headset y loguearse en una modalidad a partir de la cual el puesto de dicho operador no recibe llamadas.

soluciones técnicas a los efectos del accionar del cuelgue de vinchas), lo que es puesto en el centro de la escena es la disputa simbólica de uso del cuerpo en el lugar del trabajo.

De esta manera, lo que “desde una mirada clásica” posiblemente no se hubiese registrado como un conflicto nos exige ahora mantenernos alerta. Es preciso indagar en los complejos procesos simbólicos que constituyen la identidad colectiva aún más allá de las estrategias típicas de visibilidad, para lo cual es necesario -en contextos de fuertes disputas simbólicas como el que se mencionó- indagar los espacios y acciones donde los sujetos ponen en juego demandas de subjetividad e identidad.

Más allá de estas dos dificultades, que aún sostenemos como recaudos teóricos-metodológicos para la comprensión de la acción colectiva, hemos identificado inicialmente dos organizaciones; la cuales presentaremos brevemente a continuación.

El Sindicato de Teleoperadores¹⁷:

Esta organización nace como la iniciativa de una serie de jóvenes militantes de un partido político (Patria Libre), como parte de una estrategia de trabajo sobre jóvenes sectores medios. En este marco, una decena de militantes, algunos de los cuales ya venían trabajando en call center, y otros que comienzan a hacerlo en función de esta propuesta, avanzan sobre la creación del sindicato propio.

El posicionamiento respecto de las redes mencionadas hasta aquí queda claro en algunas de las declaraciones realizadas en ocasión del acto fundacional de comenzar el trámite de reconocimiento sindical ante el Ministerio de Trabajo de la Nación, el 17 de Marzo de 2006: *Comercio no nos representa, FOECYTRA no nos representa y tenemos que mejorar las condiciones de trabajo, las condiciones salariales y darle un marco de contención a todos los trabajadores teleoperadores del país.*

La naciente organización iniciaba sus actividades con una seccional en Córdoba, y otras dos en Capital Federal, Buenos Aires, reuniendo alrededor de 1000 afiliados en su conjunto y 400 en Córdoba, según declaraciones sus dirigentes a la prensa¹⁸.

Su posicionamiento en la red de conflicto sindical atraviesa fuerte y tempranamente el discurso de esta organización: 1- se propone como una opción alternativa al sindicalismo “hegemónico”, valorado como “corrupto en sus principios de defensa de la clase trabajadora”. Desde esta posición, tanto la opción del gremio de comercio como la de telefónicos representaban una continuidad respecto de las prácticas gremiales; y 2- se apela a formas democráticas directas y a la organización autogestiva del sindicato (se proponía sostener el sindicato a través aportes voluntarios de 2 o 3 pesos).

La reivindicación de un gremio propio, con encuadramiento diferente a comercio y telefónico, iba acompañado de una propuesta salarial de 1000 pesos por seis horas semanales (además de algunas otras reivindicaciones que hacen a la calidad del trabajo); lo cual suponía un incremento salarial respecto de lo que percibían en ese momento bajo el convenio de Comercio, pero a su vez significaba un monto menor a lo que recibirían con el de Telefónicos.

¹⁷ La información que se presenta a continuación proviene principalmente de dos fuentes: el sitio web oficial del Sindicato de teleoperadores (<http://www.sindicatodeteleoperadores.com>), y entrevistas a informantes clave pertenecientes al mismo sindicato.

¹⁸ Al cruzar esta información ampliamente difundida en diversos medios periodísticos con los datos de dos entrevistas realizadas a integrantes del sindicato, surge que este número es mucho menor. De manera aproximada, ambos entrevistados calculan entre 50 y 100 afiliados en la ciudad de Córdoba.

A pesar de que la cuestión salarial era un tema sensible -sobre todo en una instancia donde los objetivos organizacionales estaban vinculados a la expansión del sindicato- esta diferencia en los encuadramientos no operó como un elemento catalizador de una alianza con los telefónicos, cuyo convenio colectivo de trabajo significaba un aumento importante respecto del de Comercio o aún del salario incluido en el convenio propio. Contrariamente, prima en la definición identitaria del grupo ciertos criterios que no se explican sólo por el posicionamiento antes mencionado en la disputa sindical; sino que es necesario ponderar cómo juegan ciertas valoraciones políticas (partidarias) sobre los potenciales aliados.

Efectivamente, la caracterización de ambos gremios cordobeses (Comercio y Telefónicos) como representantes de un modelo de sindicalismo “corrompido” les impedía realizar una alianza con ellos. Sin embargo, este mismo criterio no explica el rechazo o negativa de apoyo del sindicato a ciertos grupos (ceranos a FATEL y CTA) que pretendían disputar la filial cordobesa del gremio telefónico (perteneciente a la federación nacional vinculada a la C.G.T.) y de esta manera seguir un posicionamiento para el sector call center como el que se proponía FOETRA-Buenos Aires, con un convenio salarial más conveniente.

Aquí cobra visibilidad entonces otra cuestión más vinculada a la lógica política que primaba en la organización: efectivamente estos grupos que pugnaban por el reconocimiento como telefónicos eran identificados desde el sindicato como grupos antagónicos en el campo político.

Progresivamente la dificultad de expandir las bases, el impacto de la alta rotación que tiene la actividad en los militantes que llevaban adelante el sindicato, así como diferencias políticas dentro del partido, fueron influyendo para que en los primeros meses de 2007 el sindicato se encontrara (en relación los cuadros presentes en su momento de formación) casi disuelto.

Asociación de Trabajadores de Centros de Contactos y Afines de Córdoba¹⁹:

El clima de movilización del sector en 2006 da origen a otro grupo de trabajadores que, alejados de quienes pugnaban por el re-encuadramiento bajo el convenio de telefónicos, del naciente Sindicato de Teleoperadores y del Gremio de Comercio, comenzó a trabajar para disputar el espacio del gremio propio.

Es significativa la disputa simbólica presente en la apropiación de la legalidad de la personería gremial. Si bien este grupo pudo haber compartido inicialmente algunas definiciones respecto de los criterios para negar una alianza con los gremios de comercio y telefónicos, por otra parte diferencias respecto a la orientación política del Sindicato de Teleoperadores les llevó a iniciar su propio camino. Finalmente el día 26 de Febrero de 2007, el Ministro de Trabajo, a través de la Resolución N° 151, reconoce a ATCCAC como entidad sindical de primer grado.

De lo anterior se desprende, que si bien ATCCAC disputaba un mismo espacio con el Sindicato de teleoperadores, por otra parte dicha disputa puede ser vista en parte como una continuidad, ya que al momento de otorgársele la personería al primero, el segundo estaba casi disuelto.

Con la inscripción sindical comienza un trabajo de expansión, mediante afiliaciones y contribuciones voluntarias para su mantenimiento. Su propuesta se

¹⁹ La información que se presenta a continuación proviene principalmente de dos fuentes: el sitio web oficial del ATCCAC (<http://www.atccac.org>), y entrevistas a informantes clave pertenecientes a la misma organización.

vincula con un convenio propio, un piso salarial de 1500 pesos mensuales (entre otras mejoras en las condiciones de trabajo), y la estrategia se basa en la posibilidad de aumentar el número de afiliados, obtener la personería gremial, y poder negociar el nuevo convenio.

Algunas líneas de análisis:

Las dos postales propuestas en la introducción de este breve artículo, la del Cordobazo y La Marcha de los Call Center, traen al centro de la escena una tercera imagen difusa, fugaz, que encuentra en el diálogo entre ambos espacios de continuidades y espacio de sombras.

La propuesta de fijar una imagen del presente que se reconozca mentada en el pasado -del modo como puede aprenderse un relámpago-, guarda relación en el caso sugerido de los call centers con la posibilidad de desentramar las transformaciones que ha acaecido en el *mundo del trabajo*, en la cotidianeidad de las relaciones que aquí se involucran; y los conflictos que emergen vinculados a ellos. Este espacio se identifica como una instancia donde la sociedad envía *mensajes* sobre los procesos de transformación que están transcurriendo y que no podrían ser comprendidos, sino en la relación que las prácticas sociales implicadas en esos conflictos muestran con el pasado.

Este primer intento de caracterización las acciones colectivas protagonizadas por los trabajadores de Call Centers en Córdoba, se inscribe en el marco de esta propuesta: “(...) en los terrenos que nos ocupan, solo hay conocimiento a modo de relampago. El texto es el largo trueno que después retumba (...)” (Benjamín, 2005: 459). De allí que la profundización de las caracterizaciones de las demandas, los medios utilizados y de los sujetos protagonistas de las mismas exigen tener en cuenta -además de las redes conflictuales ligadas a las disputas sindicales introducidas aquí- una serie de conflictos que complejicen esta primera introducción.

En este sentido, solo adelantando lo que podría señalarse como uno de los caminos de investigación posible, podría retomarse la problematización introducida a propósito del juego de relaciones entre la constitución de las identidades y estrategias de visibilidad adoptadas por los colectivos, para indagar sobre el juego de posiciones y disponibilidades de los trabajadores del sector. Esto contribuiría a problematizar las complejas relaciones que muestran estos casos, entre conflicto, constitución de subjetividades y estructuración social

Avanzando sobre esta última idea, para comprender en qué sentido la estrategia de visibilidad se constituye en un complejo simbólico que posibilita una lectura singular en el contexto en que se instancia la acción, es preciso advertir que el conflicto latente, invisible, se encuentra potencialmente instalado en las relaciones sociales.

Las redes de conflictos que anteceden y conforman las condiciones de emergencia de la protesta en call center, puede contribuir a identificar algunos elementos que a primera vista se mantienen a la sombra en la construcción de esta tercera imagen que dialogue con las dos postales propuestas en la introducción.

Lo visible -como estrategia escogida por los sujetos para dar conocimiento de sus reclamos- se constituye no solo en una clave de lectura a partir del cual hacer registrable el conflicto social, sino que además puede ser tomado como un elemento simbólico importante que aporta elementos para desentramar el complejo de significación que encierra la manifestación del conflicto; y por lo tanto, se plantea como un eje que permite condensar en una línea interpretativa, los sentidos invertidos por los sujetos y los espacios que se ponen en juego en dicha acción.

En este sentido surgen como interrogantes ¿Qué “herramientas de lucha” tienen a mano estos actores? ¿Por qué no “otras herramientas”? ¿Qué significados encierra esta disponibilidad en un contexto de fuerte disputa simbólica?

Un segundo camino a seguir podría proponerse indagar el juego entre las gramáticas y geometrías de los sujetos del conflicto que permiten ser reconstruidas a partir de estas acciones. Para ello sería preciso adoptar una mirada que ponga en tensión la materialidad de los sujetos que protestan, los procesos de expropiación de los que han sido objeto, y las posibilidades de resistencias que despliegan. Las preguntas que se dispararían serían: ¿Qué implicancia tiene la corporalidad de los sujetos²⁰ que trabajan en los call center en los procesos de construcción de identidades colectivas? ¿Qué comunican éstas identidades en función los procesos de dominación?

Estas son apenas algunas, de las líneas de investigación que se propone llevar adelante en el marco de los proyectos de investigación mencionados.-

²⁰ Lo corporal se entiende como la tensión entre un cuerpo social, un cuerpo individual y un cuerpo biológico.

Bibliografía

ANTUNES, Ricardo (2005) Os sentidos do trabalho. Ensaio sobre a afirmacao e a negacao do trabalho. Sao Pablo, Boitempo

ANTUNES, Ricardo, BIALAKOWSKY, Alberto, PARTIDA, Raquel, COSTA, María I. (2005) Trabajo y capitalismo entre siglos en Latinoamérica. El trabajo entre la perennidad y la superfluidad. Guadalajara, Universidad de Guadalajara - Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades

BENJAMIN, Walter (1994) Libro de los pasajes. Madrid, Akal.

----- (2005) Libro de los pasajes. Madrid, Akal.

DE LA GARZA, Enrique (compilador) (1999) Los retos teóricos de los estudios del trabajo en el siglo XXI. Buenos Aires, CLACSO.

DEL BONO, Andrea y BULLONI, María Noel (2008) Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de call centers offshore en Argentina, en Trabajo y Sociedad. Indagaciones sobre el trabajo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas, N° 10, vol. IX, Otoño 2008, Argentina. Disponible en http://www.unse.edu.ar/trabajosociedad/DEL_BONO.pdf. Consultado 9-02-2009

DEL BONO, Andrea (2002) Telefónica: trabajo degradado en la era de la información. Madrid-Buenos Aires, Miño y Dávila Editores

GARRO, Silvia (2007) Hacia una comprensión de los conflictos Inter e intra sindicales en el sector de telecomunicaciones. Ponencia presentada en el congreso Alast 2007 (disponible en <http://www.icesi.edu.co/ret/documentos/Ponencias%20pdf/275.pdf>) (13-05-09)

HARVEY, David (1998) La condición de la posmodernidad, investigación sobre los orígenes del cambio cultural. Buenos Aires, Amorrortu editores.

OLIN WRIGHT, Erik (1983) Clase, crisis y Estado. Madrid, Siglo XXI de España Editores

SCRIBANO, Adrián (2003) Conflicto y Estructuración Social: una propuesta para su análisis en ZEBALLOS, Eliseo; TABARES DOS SANTOS Jose Vicente y SALINAS FIGUEREDO, Dario (editores). América Latina: Hacia una Nueva Alternativa de Desarrollo. Arequipa, Universidad Nacional de San Agustín

SCRIBANO, Adrián compl. (2007a) Mapeando interiores. Cuerpo, conflicto y sensaciones. Córdoba, Jorge Sarmiento Editor, CEA-UNC

Otras Fuentes:

- Entrevistas a informantes claves del Sindicato de teleoperadores, realizadas en Marzo de 2009
- Entrevistas a informantes claves de ATCACT, realizadas en Marzo de 2009
- Entrevistas a trabajadores de call centers, realizadas en Octubre de 2006
- Agustín Tosco. Una Trayectoria Ejemplar. Sindicato de Luz y Fuerza de Córdoba.
- Sitio del Sindicato de Teleoperadores: <http://www.sindicatodeteleoperadores.com/>

- Sitio web de la Asociación de Trabajadores de Centros de Contacto y Afines de Córdoba: <http://www.atccac.org/>
- Sitio de la Agrupación “Ahora es cuando”: <http://ahoraescuando-actionline.blogspot.com/>
- Sitio de Jazztel en Lucha: <http://jazztelenlucha.blogspot.com/>
- Sitio de la Coordinadora de telefónicos Tercerizados de Córdoba y Buenos Aires: <http://www.erafos-pocos.com.ar/>
- Sitio La Voz del Call: <http://lavoedelcall.blogspot.com/>
- Sitio del Diario La Voz del Interior: www.lavoedelinterior.com.ar
- Notas de campo: observación participante en marchas y actividades de varias organizaciones de trabajadores de Call Centers.