

Lenguaje sujetado y violación de la dignidad de los teleoperadores en Salvador: efectos y enfermedades.

Constrained language and the violation of the dignity of telemarketing operators in Salvador: effects and illnesses.

Ana Soraya Vilasboas Bomfim¹

Introducción

Analizando el trabajo en Brasil, constata la presencia de la doctrina neoliberal, que, vale resaltar, desde la década de 1990 ha producido diversas transformaciones, no solamente en el ámbito brasileño sino también en buena parte de América Latina y cuya visibilidad es dada por las formas peculiares de desregulación del mundo de la producción, con profundos impactos en la clase que vive del trabajo (Antunes, 2006).

En el caso de los asalariados del sector de servicios, específicamente de los teleoperadores, su creatividad es sometida y paralizada gracias a que la gestión implica un rígido control, siendo su iniciativa subordinada, apropiada para la valorización del valor, y la actividad mecánica repetitiva, monitoreada, estandarizada, confirmando la aseveración asertiva de Marx (1982) según la cual los trabajadores se sienten robots, máquinas.

Con las mutaciones en la dinámica del capitalismo, que en el estado actual tiene como propósito la extracción, la exclusión, la reducción de la fuerza del trabajo, ahora resumida a un bien del mercado no más estable y si más pasible de varias modalidades de trabajos precarios en esta etapa de reestructuración brasileña, aparecen otros elementos determinantes para la sedimentación del nuevo patrón acumulativo, como la privatización del Estado, la desregulación del trabajo, la retirada de los derechos sociales, el desempleo estructural, el trabajador flexible y polivalente destacando la introducción masiva del trabajo externalizado (Antunes, 2006 y Druck & Franco, 2007).

La crisis y los cambios en el patrón tecnológico vigente, transforman los mecanismos de producción y distribución de riqueza, degradando las condiciones de la vida y el trabajo, provocando así más pobreza, exclusión social, desnutrición y aumento de la delincuencia. De ahí la importancia de analizar el lenguaje sujetado con el objetivo de entenderlo sobre el proceso de trabajo

precario, no olvidando que el problematizarlo es recordar la condición de nación dependiente y que “sofocar los timbres de las voces y de las lenguas de los oprimidos es la condición esencial para la manutención de la hegemonía de los opresores” (Carboni & Maestri, 2003, pp. 25-26).

Dicen que el mundo está “globalizado” y entonces, se pregunta ¿Y la lengua, también tiene que ser globalizada? Si bien para Carboni & Maestri (2003), la lengua nunca fue ni será neutra, pues su constitución y sus patrones se sugieren a partir de un contexto social, como todo en el sistema capitalista, sin embargo, en el trabajo dentro de las centrales esta situación es totalmente controlada por una relación de poder humillante (Bonfim, 2009).

Se resalta aquí, cuestiones expuestas en el Manual *Telemarketing; éxito en los negocios Orientaciones esenciales para el operador* sobre algunos aspectos en el uso del lenguaje:

a) adaptación de la lengua a la realidad sociocultural del interlocutor; b) explicación clara y concisa de los objetivos de la llamada; c) entonación natural (sin notar que se está leyendo); d) cuidado con interpretaciones bruscas y con términos técnicos; e) palabras dinámicas; f) palabras fuertes y que impresionan (aprobado, exitoso, sorprendente); g) adjetivos coloridos (lucrativo, garantizado, personalizado); frases de empatía (entiendo perfectamente lo que usted quiso decir, pero...). (Monteiro, 1997, p. 33).

El proceso social impuesto por la reestructuración productiva de una consistencia real, es una práctica que las centrales y sus empresas-clientes imponen, determinando no sólo el autocontrol de las emociones, afectos, sentimientos, consistencia, sino del lenguaje, el cual, es producido, dictado para que la guía expuesta tanto para vender como para resolver problemas se encuentren conformes con los programas de calidad, el cual articulará el convencimiento, la argumentación y contra-argumentación exponiendo los beneficios

¹Maestría en Ciencias Sociales de la Universidad Federal de Bahía, Investigación Técnica en Salud y Seguridad Trabajo Fundación Jorge Duprat Figueiredo de Seguridad y Trabajo de Bahía / Ministerio de la Medicina Centro Regional de Trabajo y Empleo. asoraya@fundacentro-ba.gov.br

de los productos y servicios para mantener las metas estipuladas, para la retención y la fidelidad del cliente (Bomfim, 2009).

La obediencia de la guía, las normas para la ejecución del trabajo, los instrumentos o fraseologías, como dicen los entrevistados, se aplica a cada servicio o producto, aunque sea en una relación conflictiva y generadora de constreñimientos en un proceso de dominio en función de la organización política y económica, el dominio que ya ocurre desde los inicios, o desde la invasión a este continente, cuando también la lengua ya expresaba los valores morales de los que explotan y los sentimientos contestadores de los que son explotados (Bomfim, 2009 y Carboni & Maestri, 2003).

Este trabajo fue orientado por un estudio de caso, con base en la investigación cualitativa, que busca comprender y aproximarse a la realidad a partir de condiciones estructurales del proceso de trabajo del teleoperador. El universo de investigación empírica se encuentra en su mayoría representados por los trabajadores afiliados al Sindicato de Trabajadores de Telecomunicaciones en Estado de Bahia (Sinttel-BA), en función de la notoria presencia de este sindicato en el proceso histórico de la telefonía brasileña, que le permitió vivir transformaciones profundas, desde la salida de órbita del Estado y consecuentemente la privatización de la empresa, hasta el proceso de tercerización que hoy alimenta los lucros del sector (Bomfim, 2009).

En Salvador, 90% del universo del sector de teleatendimiento/*telemarketing* está constituido por mujeres, habitantes de los barrios considerados de clase baja, en general, son mujeres jóvenes, madres, solteras y que a veces son mujeres cuyos esposos se encuentran desempleados y que la gran parte de éstas requieren este tipo de trabajo como primer empleo formal. La escolaridad específica en el momento actual, sólo cubre la educación secundaria completa (Bomfim, 2009 y Prefeitura Municipal de Salvador, 2008).

El principio de la selección se encuentra basado por una fuerza de trabajo joven que no tenga ningún conocimiento sobre la actividad: el trabajador audaz debe ser un guerrero con habilidades perfectas, un trabajador dócil, capaz de moldearse, de realizar pruebas, un ser adaptable a cambios constantes o nuevas formas de ampliar la ganancia *rentabilidad* de las centrales. Los factores o criterios de selección que ayudan a la conquista de una vacante son la flexibilidad, la aceptación del trabajo tercerizado y el saber competir sobre las normas de la empresa, pues el salario es

variable dependiendo de la productividad y de llegar a las metas, de tener iniciativa, cortesía, buena comunicación aunque se haga uso de un libreto determinado, de no tener vicios de lenguaje, de tener edades entre los 18 y los 30 años. La muestra está compuesta por trabajadores, hombres y mujeres activos y también por aquellos que ya se distanciaron por enfermedad del trabajo. Fueron entrevistados teleoperadores (operadores de *marketing*), supervisores, un coordinador de operación, un consultor para la selección del trabajo, un ingeniero de seguridad, un médico del sindicato y directores del Sinttel. Los datos producidos fueron realizados articulando dos técnicas cualitativas, un total de 33 entrevistas individuales y colectivas en el periodo del 2008-2009, con teleoperadores funcionando y que ya salieron del trabajo por enfermedades relacionadas a dicho trabajo, en las tres centrales de las mayores de *Teleactividades* de Salvador que fueron realizadas en casi su totalidad (99%), fuera del lugar de trabajo. Así, se buscó captar el “saber hacer” a partir de la visión de quien lo hace, y aún, se analizaron datos secundarios, ofrecidos por entidades gubernamentales y por el Sinttel-BA.

Cambios y precariedad del trabajo

El sector de telecomunicaciones en Brasil sufrió un proceso de reestructuración en los años de 1990, ocurriendo una revitalización del proceso de acumulación, la automatización de la producción por el flujo continuo o en el sector de servicios. Para el sistema, el avance se encuentra una vez más en la racionalidad de los procesos del trabajo en la desregulación del sector, con innovaciones tecnológicas y en los “nuevos productos y servicios” la telemática (Segnini, 1997).

En 1995, en Brasil, se inicia el proceso de desregulación del sector con la aprobación de la Enmienda Constitucional N° 8, del 15 de agosto de 1995, que modifica el Artículo 21 de la Constitución Federal de 1988, extinguiendo el monopolio estatal de las telecomunicaciones y permitiendo que la operación de los servicios sea ejecutada también por el sector privado, lo que culminó en el proceso de privatización, fusiones, incorporaciones y el sector, desreglamentado y privatizado, se adecuó a la lógica del “libre mercado” (Simões, Fernandes & Ferreira, 2006).

El sector de las telecomunicaciones también sufrió cambios en los procesos productivos, en el sentido de mantenerse como una empresa débil, provocando recortes de personal en masa en todos los estados del país y un intenso proceso de tercerización, lo que ha

llevado a una fragilidad de las organizaciones colectivas y la fragmentación de la clase que vive del trabajo. De esta forma los “ajustes voluntarios”, según los sectores estatales privados, se encuentran insertados en un contexto de intensificación de la mundialización de los capitales de flujos financieros (Bomfim, 2009).

El sector de *Call Center*, según la Asociación Brasileña de Teleservicios (ABT)², es relativamente nuevo en Brasil, progresivamente: 72% de estos establecimientos cuentan con menos de ocho años de existencia y 96% de ellos fueron creados a partir de 1990 (Júnior, Guevera, Trevisan, Nogueira, Gião, Silva & Melo, 2006)³. El estado brasileño, en la década de 1990, consolidó el conjunto de medidas de Consenso de Washington –el neoliberalismo y la reestructuración productiva– de entre las cuales se encuentra la privatización de las empresas estatales, en cuyo universo se encuentra el sector de telecomunicaciones.

Los *call centers* o centrales, surgen al final del siglo XX y es en el año 2000 que las empresas, vía Internet, llegan a estas centrales permitiendo la comunicación con los clientes a través de los *contact centers*. Con esto, ocurre un crecimiento del *telemarketing* en Brasil, que alcanzó, sólo en los tres últimos años, 235% de crecimiento, volviéndose uno de los mayores empleadores en nuestro país. Se observa entonces que el triunfo del capital social está marcada por la precariedad del trabajo, sobre todo para las nuevas formas de gestión y producción de la obra, también en el sector servicios (Chesnais, 1996; Braga, 2006; Antunes, 2006; Druck & Franco, 2007; Venco, 2006 y Bomfim, 2009).

La dinámica que impone y expande el sector de servicios y las centrales de teleactividades ¿Qué vale para el capital?

Para cualquier trabajador contratado del sector industrial o de servicios, lo que se impone es el trabajo asalariado, esto es, la producción de más-valor; esta lógica acompaña a la racionalización taylorizada en el sector industrial, donde ocurre la separación entre concepción, ejecución y control de un mismo proceso productivo. En el sector de servicios, no es diferente, pues en él, el trabajo también se procesa por la división entre los que conciben los procedimientos y aquellos que los ejecutan. Y es así que se hace en las centrales

de teleactividades: control del tiempo en función de más trabajo, sometimiento de la emoción y lenguaje para que la capacidad de centralización y acumulación sea mayor.

En Brasil, crece gradualmente la participación del sector de servicios, que alcanzó el índice expresivo de 60% a 62% de participación del Producto Interno Bruto (PIB), en los años 1994-1999, en un período acumulado de cinco años. En 2007, esta participación era de 65%. Además de eso, este sector fue el principal responsable del impulso verificado en la nueva tasa de expansión del PIB, donde los servicios tuvieron alza de 3,7% a lo largo de los cuatro trimestres del año 2006. Según el Instituto Brasileño de Geografía y Estadística, en el año 2009, en plena crisis mundial, el sector de servicios fue el único en registrar crecimiento de 0,8% en el primer trimestre, en cuanto el PIB de la industria cayó 3,1% en comparación con el último trimestre de 2008.

Al revolucionar continuamente, las fuerzas productivas, programar una racionalidad instrumental, agenciando medios y fines, y al disciplinar las fuerzas sociales del trabajo en moldes productivistas, el capitalismo suplantó la base ilimitada de la economía y de las sociedades existentes hasta entonces, lanzando la especie humana hacia la aventura de expansión material ilimitada. Infinitas posibilidades tecnológicas fueron desarrolladas, aunque eso se haya dado en el cuadro estricto de las relaciones sociales marcadas por la apropiación probada de una producción que es, esencialmente colectiva (...) Trabajar más y más, se traduce objetivamente en mayores lucros, que debido a la paulatina debilidad y a la fragmentación de las fuerzas sociales del trabajo, son apropiados por segmentos específicos de la clase capitalista (Cattani, 2003, p. 9).

Como expone Cattani (2003), la expansión del modelo capitalista se encuentra pautada en la economía flexible, que domina la fuerza del trabajo por medio de estatutos que permiten la reducción de costos y mayor productividad, sobretodo en servicios de tecnología de la información. Las empresas se constituyen adoptando la conducta de constreñimiento, restringir y cohibir, siendo los trabajadores polivalentes. Es *mister* que la nueva empresa se reestructure por la mundialización financiera, en el caso del sector estudiado, por la automatización de los procesos de producción de flujo continuo y de la

²ABT, una asociación empresarial mantenida por las grandes empresas de teleatendimiento, fundada el 22 de septiembre de 1987 por profesionales pioneros en servicios de *telemarketing* en Brasil, la cual acompaña el crecimiento del sector en el país.

³El Informe de la Industria de *Call Center* en Brasil 2005, integralmente, fue solicitado por la maestra a la Asociación Brasileña de Teleservicios, enviado por la ABT a principios del año 2009.

tercerización, en función de la adaptación a los nuevos tiempos globales.

Los detentores del sector de servicios centrales de teleactividades, adoptan modelos de gestión que traspasan las fronteras nacionales y absorben una fuerza de trabajo que genera elevados rendimientos y contratos de trabajo flexibles, y, en cambio, poco les importan las condiciones del trabajo. Esa relación posibilita una organización del trabajo con estrategias en metas de productividad en la cual, conforme Seligmann-Silva (2002, p. 102), “las personas son separadas unas de las otras con el objetivo de volverse competitivas lo cual conlleva a que sean enemigas entre sí”. Esta es una organización que provoca actos de intimidación, una estrategia de dominio que silencia cualquier posibilidad de solidaridad o estrategia de defensa colectiva, en una violación a la dignidad del teleoperador, pues la competencia es característica recurrente en la organización del trabajo de este segmento, a nuestro parecer, una exposición humillante por la presión de “llegar a las metas” como dicen nuestros entrevistados, garantía de buenos resultados o de “éxito en los negocios” del *telemarketing*/teleatendimiento.

En la investigación, se constató que en las centrales de Bahía, con 14.223 empleados en 5.528 Posiciones de Atención (PAs), se vivía un contexto de precarización social en las relaciones de trabajo debido a la tercerización y a las relaciones sindicales completamente fragilizadas, pues el objetivo del modelo es dificultar las negociaciones de acciones conjuntas entre los sindicatos, pulverizando las negociaciones y oscureciendo la relación social que intimida, individualiza, humilla y divide, pues la táctica de la precarización social es de subordinación y más explotación de los trabajadores.

El nuevo trabajador en la línea de las centrales de teleactividades

En Brasil, la reducción de personal de las empresas de telecomunicaciones ocurrió simultáneamente a las dimensiones y a los planes de dimensión “voluntaria” (PDV), resultando en la reducción de puestos de trabajo y haciendo emerger un nuevo proletariado, muy distinto a lo que antecedió por su casi total precarización, su contratación por un tiempo parcial y su intersección en los *call centers* o centrales de teleatendimiento como teleoperadores/teleatendientes. Esa categoría se constituye en una fuerza de trabajo casi tercerizada, que actúa en los *call centers* y se posta como el canal mediador entre la empresa y su cliente (Antunes, 2006).

De este modo, la nueva empresa exige un teleoperador para el ejercicio de su actividad, con algunas competencias personales, entre las cuales, la de autocontrolarse y la de llegar a las metas estipuladas en función de los buenos resultados, que son dimensionados entre empresa-clientes y empresa-tercera y, principalmente, por la manifestación que el operador mantiene con el usuario en un tiempo medido y un proceso conducido por una fuerte presión para garantizar la productividad. Ese es un trabajo que se realiza manteniendo el control y la sumisión de la emoción (Bomfim, 2009).

Los que dirigen el sistema pasan a exigir otro perfil de nuevo proletariado, los trabajadores deben presentar competencias tales como: calidad vocal, saber escuchar, expresarse en lenguaje preestablecido y con mucha precisión agilidad, dominio de informática; calidad de carácter –paciencia, autocontrol, poder de persuasión, objetividad, capacidad en la resolución de conflictos, ética– y control emocional. Las emociones en el nuevo orden social, o sea, cuando se presenta una situación de mucho trabajo y existe precarización del trabajo, trae como consecuencia la esclavitud (Bomfim, 2009).

En esta nueva gestión, el individualismo es estimulado a través de premiación hacia aquellos que cumplen las metas, que son estipuladas como órdenes de grandezas crecientes, provocando una competencia entre pares e invitando a los adeptos a mantener lazos de eficiencia empresa-trabajador. En contrapartida, cuando el trabajador no corresponde a la presión de alta rentabilidad, de metas, de ser el “mejor”, de lo que se acuerda con la jerarquía, del cumplimiento de los indicadores de calidad –satisfacción del cliente, resolución de los problemas, máxima permanencia en su puesto de trabajo, desarrollo de la cortesía, empatía, “la sonrisa en la voz”, obediencia al tiempo estipulado seguimiento del libreto o *script* y la “no colocación de certificados médicos”, la no ausencia– el no reconocimiento y la falta de respeto se convierten avasalladores, sea en forma de advertencia o en la falta del salario variable, inmediatamente, hiriendo la dignidad y la identidad individual ante la gestión y lo colectivo (Bomfim, 2009).

La violencia que se manifiesta por una gestión que reprime al prójimo y viola su dignidad

Un día de guerra, un día de batalla... un salón muy grande dividido en gritos, las personas permanecen en las posiciones de atendimiento. Teleoperador activo, 20 años, primer empleo.

Una central de teleactividades es el ambiente en el que se lleva a cabo la producción o la realización de los servicios del teleoperador que, según la Clasificación Brasileña de Ocupación (CBO), atiende usuarios, ofrece servicios y productos, presta servicios técnicos especializados, realiza investigaciones en tiempo real, ejecuta servicios de cobranza y registro de clientes, siguiendo una guía y *scripts* previamente planeados y controlados –un lenguaje sujetado– para captar, retener o recuperar clientes, demostrando competencia personal.

Las tareas de teleatendimiento y *telemarketing* se clasifican de la siguiente forma: *Teleoperadores “receptivos”* –aquellos que escuchan, conforme revelan los entrevistados–. Por lo que se observa, son más expuestos a fuertes exigencias temporales –pues, como dicen, “la fila anda”– y además están expuestos a situaciones adversas, imprecisas, inesperadas, para que los mismos solucionen los problemas.

Teleoperadores “activos”: hablan bastante, están expuestos a situaciones agresivas y de poca receptividad. Viven situaciones de mayor constreñimiento, violencia y discriminación, por hablar con extraños a los cuales deben ofertar productos, servicios, en una situación que, *a priori*, es una invasión de la privacidad, lo que les exige poder de convencimiento, argumento, contra argumento y en cascada: viene el primero, el segundo, el tercero, como relata el trabajador, y es preciso ofertar, pues, en caso de que no obedezca la cascada el gerente resta puntos a su trabajo, lo que interfiere directamente en sus rendimientos. Y así para este trabajador no existe autonomía.

Las tareas: *el mailing* (lista de direcciones) de la selección de clientes hecha por la empresa contratante y enviada a la empresa contratada, son definidas por día y llegan a esos trabajadores en una pantalla virtual, inmediatamente así que se logan⁴. Las informaciones necesarias sobre el cliente o servicio provienen de un tiempo real: a medida que conversan con el cliente, lo escuchan y van buscando en varias pantallas todas las informaciones necesarias para el cliente y después digitan la información prestada, al mismo tiempo que montan las estrategias para resolver cuestiones complejas por medio de procedimientos ya preestablecidos. Aunque la guía no le da la posibilidad de resolución, su invención para ejecutar el trabajo real debe ser de obediencia, ya que según la tele información o tele educación elaborada por consultores del área destacan que “*al hablar demostramos nuestras emociones por*

medio de la voz, relevando sensaciones e intenciones (...) cuando estamos irritados o nervioso, nuestra voz también nos denuncia” como resaltan los consultores, el teleoperador debe mantenerse sin emociones y de acuerdo con el programa de calidad de los *call centers* que los puntúa, debe provocar empatía por el cliente, tener siempre una sonrisa en la voz, sin llegar a ser muy alegre, en una medida robótica, sin despertar ninguna inquietud o cualquier emoción que sea. Una nueva forma de alineación que sujeta imposición a los afectos y emociones, una actividad que se opera, como se puede observar, sin emociones, condiciones de trabajo que se vuelven cada vez más humillantes, en que se captura y asedia cada vez más el sentimiento del teleoperador en función de ganancias “algo repuesto” por el capital a cada crisis. Así el clima de organización en las centrales de teleactividades es de fuerte presión para mantener un comportamiento que elimina, no sólo tiempos muertos sino también su identidad, capaz de generar sentimientos de vulnerabilidad e injusticia.

Un aspecto que conviene destacar es como el sistema Taylor de identificación de los saberes o conocimientos de la organización del trabajo para su utilización *a posteriori*, –la explotación del trabajo y la expropiación del saber hacer para mejor control de la calidad, el desempeño de quien vive del trabajo y de los resultados de negocio–, sustenta el desarrollo del proceso de las centrales de teleactividades se encuentra presente también en el sector de servicios, la observación del conocimiento silencioso de los trabajadores, como revelan las declaraciones, sobre todo de los supervisores entrevistados, en este caso, dos mujeres y dos hombres que se encuentran en cargos más elevados, de los cuales, uno es asistente de capacitación y desarrollo, el cual, ya fue empleado en dos de las centrales en las que se llevó a cabo la investigación, en caso, como operador de *telemarketing*, que deja explícito que toda su experiencia adquirida como teleoperador va hacia las herramientas que utiliza para la capacitación o la opresión de los nuevos teleoperadores.

Así, las nuevas tecnologías, en su contexto de producción, también explotan la capacidad humana para sus innovaciones organizacionales, como se observó, el monitoreo detiene las informaciones sobre toda la actividad de los teleoperadores dentro de la empresa, fuentes de información para el control de como elevar el trabajo, fuentes de informaciones para las máquinas, fuentes de información para el desarrollo de sistemas y

⁴El login identifica al usuario en el sistema, por medio de una contraseña el operador loga, para eso él posee una tarjeta de acceso al sistema computacional de las centrales.

para la manera de mejorar, controlar e imponer el ritmo del trabajo, o sea, para mayor trabajo.

La jerarquía de esas centrales pasa a través de un *coordinador* y de acuerdo a sus descripciones algunas de sus funciones son: planear la gestión y controlar los procesos de atendimento; prestar soporte a las solicitudes de los clientes corporativos y del por mayor regional, visando registrar, procesar, monitorear, y solucionar los problemas, orientaciones, informaciones, dentro de plazos y patrones de calidad establecidos por el cliente, procurando la mejoría de la productividad, satisfacción, confianza, fidelidad del cliente y la reducción de costos.

Al respecto del *monitoreo*, sus funciones son: evaluar la actuación de los operadores; establecer e implementar mecanismos de validación de calidad de los operadores en conjunto con los gestores; realizar control de la monitorización de la calidad, llenando informes y planillas; mantenerse actualizado en relación a los procesos, procedimientos, producto, cultura del cliente final; preservar el ambiente, los equipamientos y el mobiliario existente para la actuación; reaccionar de acuerdo con los valores de la propia empresa.

Al supervisor, cabe verificar las actividades del equipo, de manera que se llegue a las metas estipuladas, o sea, la “paranoia” de los resultados los envuelve, sobre todo por el salario variable, y además estimular al equipo a negociar y vender productos, esclarecer dudas en cuanto a los procedimientos de compra y venta acordados entre las partes; solucionar los problemas del cliente final, realizar monitormientos y *feedback* para el equipo, que muchas veces es advertido por no cumplir con las metas⁵ y garantizar el cumplimiento de las normas; e internalizar la misión, valores y políticas de calidad de su empresa.

Con esto, se debe racionalizar al máximo los tiempos de atendimento con el fin de atender el mayor número de llamadas, y cuando se tiene una situación inversa de pocas llamadas se debe estimular la conversación con los clientes; en el *speaking time* cuando se tiene un volumen mayor de llamada a tercera se reduce el tiempo medio de atendimento (TMA) y con esto el número de teleoperadores aumenta por medio de horas extras, informaciones dadas por un supervisor que, al declarar la situación dice que la empresa necesita mantener los resultados.

El cliente es el rey, la organización de este trabajo es pautada sobre la rigidez de un guión que varía

conforme las innovaciones de cada producto y servicio, siendo los teleoperadores monitoreados entre las burlas y el cliente. En este contexto, la humillación y el constreñimiento se encuentran localizados dentro de la empresa, sobre todo, como consecuencia de un monitoreo jerárquico que se disloca al exterior, como se puede notar, a través de las presiones de los usuarios-clientes, confirmando un sufrimiento visible. En este último caso, ya existen las “orientaciones esenciales al operador” o sea, “reglas de oro para encantar al cliente interno y externo” que tratan acerca de las condiciones y de la naturaleza de este trabajo en donde la voz es la herramienta principal, además del control de lo que se debe hablar y de lo que se debe responder, y que es controlada por el monitoreo o escucha directa y por medio de la guía formato y del tiempo patrón dentro del flujo de información de atendimento y ventas. Así en el habla: *es necesario obedecer a un script. Porque será aquel guión determinado por la empresa y hasta el tipo de lenguaje que usted irá a utilizar, muchas veces no se puede adecuar la situación a lo que el cliente pregunta. ¿Entiende? Para que usted pueda explicar y seguir aquella guía es estresante. Pues usted se queda prendido en automático, repitiendo aquello, y sintiendo que usted no está respondiendo al cliente, ya que no está adecuándose al lenguaje del cliente. En caso de que usted no lo consiga, será castigado paralelamente. (...) durante el correr del tiempo, día a día, parece una guerra; es muy malo, deselegante, constreñido, porque para escuchar al cliente... muchos de ellos tienen razón, sin embargo, por la propia estructura se debe trabajar: “Sí señor”, “Sí señora” “Usted tiene razón” “pero yo no estoy preguntándole eso, yo estoy diciendo” “Dígame, Señor, estoy registrando. Teleoperador, 47 años, receptivo-atención.*

La reflexión sobre la relación de las reglas y normas para la ejecución del trabajo, conflictiva y generadora de constreñimientos, como se ve en la conversación del teleoperador sobre la obediencia de los guiones, que se aplican a cada servicio producto, los instrumentos o las fraseologías, muestra un proceso de dominación en función de la política organizacional y economía vigente, un trabajo preescrito en donde el operador, a partir de un contenido predeterminado, debe desarrollar el proceso del trabajo “interaccionando” con el usuario-cliente hacia la obtención de un buen resultado.

A medida que se fue escuchando a los trabajadores y al lado de esto, procediendo a la lectura de las

⁵Muchas veces por no “alcanzar sus metas” es que ocurren los casos de constreñimientos y humillaciones.

investigaciones en el sector de servicios, en especial, en las centrales de teleactividades, la reflexión sobre la gestión y la organización de este trabajo llevó a considerar que la calidad total y el patrón taylorista, junto con los elementos de la producción flexible del patrón japonés, son definidores de las múltiples determinaciones del desconocimiento de esos trabajadores, del sentimiento de sentirse tan solamente voz y oído, y también de sentirse máquinas.

La salud revelando la violencia de proceso de trabajo

En el caso del teleoperador que tiene a su cliente en línea, sea para ventas, para proporcionar atención o retener productos y servicios, él debe contener la emoción –como manda el manual o tele-indicación–, mantener “la sonrisa de la voz”, no ser tan alegre y no transmitir tristeza, o sea, realizar una comunicación neutra, sumisa y esa escucha en su mayoría es femenina, lo que revela que dentro de esta esfera, el capital hace uso de las calificaciones de las mujeres, reconocidas como cualidades “naturales” ya que son adquiridas en el campo doméstico. Así, en el trabajo de teleatendimiento/*telemarketing*, son necesarios, no sólo el conocimiento de la actividad, la capacidad de memorización, de decisión y de ejecución de varias tareas simultáneas, es necesario también paciencia, control y sumisión de lo que se dice, con la utilización del propio cuerpo, de su fuerza muscular y de su energía psíquica –subsunción de lo real– que se transforman en instrumentos esenciales de producción.

El asedio moral, o sea, *la exposición de los trabajadores y trabajadoras a situaciones humillantes y constreñidas, repetitivas y prolongadas durante la jornada de trabajo* es la descripción de cómo funciona la organización del trabajo de las centrales. Esto, evidencia la faceta no visible de la actividad, una realidad, una gestión, que es pura coacción hacia los teleoperadores, las relaciones de jerarquías asimétricas que se localizan en el interior de las centrales se dislocan hacia el exterior, revelando un segmento víctima de actos violentos y deshumanos y que en tiempos de amenazas al desempleo, promueven agravios psíquicos en particular, y una empresa con estructuras rígidas, que no tiene la preocupación de promover la salud y sí, como siempre, mantener el resultado de los negocios.

Conforme a los entrevistados, al salir de su posición de teleatendimiento, ellos necesitan de un tiempo para hablar, no quieren escuchar a nadie, su voluntad es la de estar solos, y al llegar a casa van directamente a sus

cuartos encerrándose por horas, ya que el pensamiento se encuentra aún automatizado, sus sentimientos aún están impedidos: una personalidad no más particular ni meramente a su “particularidad”. Se evalúa que en su vida extra de trabajo, este es el momento de reencontrarse, la tentativa de readquirir la dimensión humana, que ya no es visible en el ambiente de trabajo, pues en este trabajo, como en todos los otros en el que la lucha de clases se hace presente, trabajador es “cosa”.

Visto que la mente y el cuerpo materializan el trabajo, se perciben algunos indicadores que ponen en evidencia las dolencias por el trabajo de teleatendimiento/*telemarketing*: a) el ritmo acelerado que imprime la automatización del pensamiento; b) la solicitud de la memoria y de la atención y la emoción contenida; c) la repetitividad de tareas en contraste con su complejidad; d) la insuficiencia en pausas; e) la relación difícil o amenazadora con la supervisión de los clientes/usuarios; f) la competencia entre pares, conflictos constantes que promueven la explotación del trabajo; g) la exposición entre los “mejores” y los “peores” teleoperadores que disciplinan al colectivo; h) la fila de clientes en espera; i) la falta de control sobre el trabajo; j) el desempleo que amedrenta y los lazos de sumisión que exigen más trabajo; k) la imposibilidad de solidaridad.

Comprometimiento de la salud: esta es una situación marcadamente presente en las conversaciones de los entrevistados, que la articulan con otros sentimientos de humillación, de culpa, que los llevan a tener ansiedad, dificultad para dormir, dificultad de concentración, poca tolerancia, pérdida de la memoria, pesadillas, fobias y pánico, datos que recuerdan los síntomas de agotamiento profesional, patologías recurrentes de la sobrecarga o intensificación de dicho trabajo.

Por último, queda claro que este es un trabajo de tareas estandarizadas, de rígido control, en sistemas automatizados, repetitivos y monótonos, así como de intensificación y de condiciones precarias en su ambiente físico, presión constante por la productividad y exigencia de un tiempo máximo del trabajador logado. Una vigilancia moderna de los sistemas informatizados, y cada vez, más trabajo.

No a lo tonto, Mézáros (2007, p. 33) afirma que “el nuevo orden social contemporáneo del capital degrada el tiempo de vida tanto de los individuos como de la humanidad”.

Referencias Bibliográficas

- Antunes, R. (2006). La era de la informatización y la época de la informalización: riqueza y miseria del trabajo en Brasil. En R. Antunes (Org.). *Riqueza y miseria del trabajo en Brasil* (pp. 15-25). São Paulo: Boitempo.
- Bomfim A. (2009). *Entre la voz y el oído: el trabajo emocional y los impactos para con la salud de los trabajadores de teleatendimiento/telemarketing en Salvador*. (Disertación de la Maestría no publicada). Universidad Federal de la Bahia, Salvador, Brasil.
- Braga, R. (2006). *Trabajo y Flujo informacional; por una sociología de la condición proletaria contemporánea: trabajo y sindicato en la sociedad contemporánea*. En Encuentro Anual de la ANPOCS, 30°. Caxambu, 24 al 28 octubre, s/n.
- Brasil. Instituto Brasileño de Geografía y Estadística. (2009). *El PIB ha caído un 0,8% en el 1º trimestre de 2009 con respecto al 4º trimestre de 2008*. Recuperado de http://www.ipp.ibge.gov.br/index.php?option=com_content&task=view&id=114&Itemid=2
- Brasil. Prefeitura Municipal de Salvador. Serviço de Intermediação para o Trabalho (SineBahia). (2008). *Relatório Institucional*. Salvador, BA: Autor.
- Carboni, F. & Maestri, M. (2003). *El lenguaje esclavizado: lengua, historia, poder y luchas de clases*. São Paulo: Expressão Popular.
- Cattani, A. (2003). *La otra economía*. Porto Alegre: Veraz.
- Chesnais, F. (1996). La tecnología y las relaciones capital-trabajo. In F. Chesnais (Autor). *A mundialización del capital* (pp. 34-36). São Paulo: Xamã.
- Druck, G. & Franco, T. (2007). *La pérdida de la razón social en el trabajo: tercerización y precariedad*. São Paulo: Boitempo.
- Marx, K. (1982). *El capital: crítica de la economía política*. 8va. São Paulo: Bertrand Brasil/DIFEL.
- Júnior, M., Guevara, A., Trevisan, L., Nogueira, A., Gião, P., Silva, M. & Melo, P. (2006). Reporte de la Industria de Call Centers en Brasil 2005: The Global Call Center Industry Project. ABT/PUC-SP. (Reporte de investigación).
- Mészáros, I. (2007). *El desafío y la carga del tiempo histórico: socialismo del siglo XXI*. Glastonbury: Boitempo.
- Monteiro, M. (1997). *Telemarketing; éxito en los negocios: orientaciones esenciales al operador*. São Paulo: AM3 Telemarketing.
- Seligmann-Silva, E. (2002). Salud mental y automatización: el propósito de un caso de estudio en el sector ferroviario. CAD. *Salud Pública*, 13(Supl. 2), 95-109.
- Segnini, L. (1997). Formas diferenciadas de relaciones empleaticias y calificaciones requeridas en un contexto altamente informatizado: análisis del sistema financiero en Brasil. Recuperado de http://cedes-gw.unicamp.br/pesquisa/artigos/liliana_final.htm
- Simões, A., Fernandes, E. & Ferreira, L. (2006). Reestructuración y privatización de las telecomunicaciones: un análisis de los impactos sobre el perfil y el nivel de empleo del sector en el estado de Bahia. (Estudios de Dieese). Recuperado de http://www.sei.ba.gov.br/publicacoes_sei/bahia_analise/sep/pdf/sep_62/pag_141.pdf
- Venco, S. (2006). ¿Neocolonialismo o emigración electrónica? El caso de las centrales de atención a clientes. En *Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología del Trabajo*. Montevideo, 18 al 20 abril, pp. 1-3.

Fecha de recepción: 15 de agosto de 2013

Fecha de aceptación: 12 de abril de 2014