

---

**Resenha**

**TRAS LAS PISTAS DE LAS TRANSFORMACIONES DEL TRABAJO Y LA  
PROTESTA EN AMERICA LATINA: DOS CASOS DE ACCIÓN COLECTIVA EN  
MÉXICO**

Pedro Lisdero

Centro de Investigaciones y Estudios sobre la Cultura y la Sociedad (CIECS) - CONICET y  
UNC / Centro de Investigaciones y Estudios Sociológicos (CIES)  
Universidad Nacional de Córdoba - Argentina

Resenha da obra: MONTARCÉ, Inés. **Trabajo y Acción Colectiva en la maquila informacional de los Call Centers**. Ciudad de México: Ediciones del Lirio / Universidad Autónoma Metropolitana, 2016, 299 p.

**RESUMEN**

La presente reseña se propone explorar la obra titulada “Trabajo y Acción Colectiva en la maquila informacional de los Call Centers”, de Inés Montarcé, recuperando algunos de sus principales aportes. En esta dirección se subraya la potencialidad analítica del fenómeno para introducir una serie de debates que devienen centrales en la comprensión de los procesos de re-estructuración de nuestras sociedades. Asimismo, se destaca la necesidad de hacer críticos los marcos desde los cuales abordamos los cruces actuales entre acción colectiva y transformaciones del mundo del trabajo. La complejidad de los escenarios laborales emergentes en las tramas de los procesos globales de trabajo, las múltiples formas que adquieren las organizaciones que los trabajadores, los procesos de subjetivación y hasta la propia re-redefinición de los cuerpos-productivos, nos conducen a tensionar las herramientas analíticas y cuestionar algunas de las que hasta aquí se erigieron como certezas organizadoras del mundo del trabajo y la vida cotidiana. Finalmente, y retomando precisamente esta complejidad, se destaca la noción de “maquila informacional” que utiliza la autora, a modo de apertura de un debate actual y necesario en la sociedades del Sur-Global.

**Palabras Claves:** Trabajo; Acción Colectiva; Call Center; Conflicto; México.

**THE TRACKS OF WORK TRANSFORMATIONS AND THE PROTEST IN LATIN  
AMERICA: TWO COLLECTIVE ACTION CASES IN MEXICO**

**ABSTRACT**

This review aims to explore the book entitled "Work and Collective Action in the information maquila of call centers," Inés Montarcé, recovering some of its main contributions. In this direction the analytical potential of the phenomenon is emphasized to introduce a series of discussions that become central to the understanding of the processes of re-structuring of our societies. Also, the need to make critical frames from which we address current crossings between collective action and changing world of work stands. The complexity of emerging scenarios in the frames of global work

processes, multiple forms that acquire the organizations that workers, subjectivation processes and the re-redefining of productive bodies lead us to stress the analytical frames, and questioning some ideas that were established here as organizers certainties of the world of work and everyday life. Finally, taking up precisely this complexity, we highlight the notion of "informational maquila" used by the author, as an opening of a current and necessary debate in the societies of the South-Global.

**Keywords:** Labour; Collective Actions; Call Center; Conflict; México.

El libro reseñado propone abordar una problemática cuya actualidad y relevancia ha convocado a diversos investigadores a través de América Latina y el mundo, esto es, comprender la conflictividad emergente en el sector de los *Call Centers*. En otras palabras, la investigación que sustenta la obra hace parte un movimiento actual de las ciencias sociales, el cual desde múltiples paradigmas, ve en la emergencia de este fenómeno (los *Call Centers*) el escenario donde se actualizan y re-configuran las problemáticas surgidas en torno a la transformación del mundo del trabajo y la acción colectiva. Así, detenernos en detallar la construcción del objeto de reflexión no es menor, pues constituye en sí mismo un interesante aporte de la obra. En esta dirección podríamos destacar los siguientes ejes relevantes de la problematización.

a- *La relevancia de re-pensar los procesos que vinculan trabajo precario-acción colectiva.* Específicamente, la precarización del trabajo, cuya especialización en los contextos latinoamericanos nos conduce a proponer marcos específicos para su comprensión, re-direcciona al interrogante clásico de la teoría social acerca de "por qué los sujetos se asocian para vivir" hacia nuevos horizontes que provocan la imaginación sociológica. Así, el aludido eje de problematización no puede abordarse sin reflexionar acerca de los procesos de subjetivación que involucran en las transformaciones más cotidianas, en las formas de organizar la producción, y configuran el sentido íntimo que convoca a los actores de estos procesos, las contingencias e indeterminaciones que estructuran las experiencias en nuevos contextos laborales, y aún las emergencias del conflicto social que viene a tensionar los propios marcos tradicionales para su comprensión.

b- *La importancia de indagar acerca de los procesos de constitución de sujetos y actores colectivos.* Las preguntas acerca de la identidad colectiva y los procesos políticos en que se inscriben las prácticas conflictuales concretadas en el marco de la aludida transformación de la experiencia del "ser-trabajador", se imponen de igual manera como temáticas relevantes. Alejados de las teorías que pregonaban el "fin del trabajo", y reconocida su centralidad en los procesos de estructuración de/en los confines del "Sur-Global", es necesario sin embargo comprender el sentido profundo de las transformaciones identitarias en curso, es decir: qué "profetizan" acerca de los "bordes" de nuestras sociedades. En este sentido el trabajo de investigación que subyace a la obra

## **Trabajo y Acción Colectiva en la maquila informacional de los Call Centers**

contribuye a pensar cómo se configuran los mecanismos que vienen a complejizar las estrategias expropiatorias de las vitalidades en los procesos sociales de trabajo, y específicamente, cómo se constituyen los sujetos que encarnan el conflicto surgido a partir de estas nuevas configuraciones.

c- *El caso de los Call Centers como actividad paradigmática.* No sólo en esta región, sino en todo el mundo, diversos estudios vienen enfatizando la potencialidad de indagar acerca de este sector como un espacio donde ciertas tendencias globales de transformación del trabajo se encarnan de manera paradigmática. Dicha potencialidad es reapropiada en esta obra, en tanto la autora tensiona la ortodoxia en los diferentes campos de estudios que atraviesa (la sociología del trabajo, el campo de estudio sobre la acción colectiva, etc.), brindando particular énfasis a las configuraciones específicas surgidas de la relación (sólo analíticamente establecida) entre los datos y la perspectiva teórico-epistemológica construida. En el marco de las complejidades que asisten al contexto de re-estructuración que atraviesa el "Sur-Global", alejarse de adscripciones ortodoxas y rígidas, constituye una premisa central para mantener abiertos espacios de interrogación que hagan crítica las herramientas que disponemos para comprender estos fenómenos.

En este sentido, es precisamente en el primer capítulo del trabajo donde Montarcé presenta los principales ejes del andamiaje teórico-epistemológicos que sustentan la investigación. Recupera así nociones y presupuestos del "paradigma configuracionista", presentando principalmente los aportes de De la Garza, para enfatizar una mirada particular en las conexiones entre estructuras, subjetividades y acciones. Este "nodo teórico", central para la teoría social moderna es puesto bajo una mirada crítica que disuelve las trampas "voluntaristas" y "estructuralistas" en la comprensión de fenómenos particulares. Así, problematiza la relación entre cultura y subjetividad como otro nodo concurrente en la comprensión de los procesos sociales de construcción de significados (central para entender la acción colectiva y los procesos identitarios).

Por otra parte, en lo que comprende a la definición y problematización de la propia noción de trabajo, la autora retoma la concepción ampliada del trabajo propuesta por De la Garza, la cual implica: tensionar el lugar que el trabajo asalariado (ocupó y) ocupa en nuestras sociedades, haciendo críticos los procesos de construcción de la ocupación y los procesos de control del procesos de trabajo, entre otros ejes relevantes.

Particular relevancia cobra en este contexto, la descripción y estado del arte realizado acerca de los modos de comprender (particularmente desde la sociología del trabajo) a las variaciones históricas en los procesos de "control" de/en el trabajo. Esta problemática, como se aludió, reviste de una importancia particular dado que la re-estructuración en curso tensiona las formas de entender un ordenamiento social que diversifica y re-inventa modos de controlar, disciplinar y gestionar a los

sujetos-cuerpos. En este sentido, la "forma" en que se organiza la producción, y la centralidad y heterogeneidad que adquieren los mecanismos de control, conducen a interrogantes acerca del saldo social vinculado a las especificidades de los procesos actuales. La propuesta de la autora entonces, deja abiertos espacios de comprensión teórica acerca de las contingencias que pueden estar funcionando como "mensajes" que la sociedad "comunica" sobre sus propios procesos de reproducción.

Estrechamente ligado a los presupuestos presentados en esta primera parte, la fundamentación de la estrategia metodológica construida implica comprender la articulación de los niveles teóricos, metodológicos y epistemológicos en favor de la propuesta "re-configuracionista". Se enfatiza aquí una perspectiva que "reconstruya al objeto en sus múltiples determinaciones", lo cual implica "analizar los significados vinculándolos con las estructuras de diferentes niveles de realidad y reconociéndolos como objetos de disputas en las interacciones cotidianas". Asimismo, se delimita la unidad de análisis (dos empresas de *Call Centers*: Tecmarketing S.A. de C.V. y Atento Inversiones y Teleservicios S.A.) y presenta el diseño metodológico (revisión teórica, entrevistas en profundidad, observación de lugares de trabajo y de lugares de organización, revisión de documentos).

El segundo capítulo se ocupa de contextualizar y definir la actividad de los *Call Centers*, como el marco que contribuye a precisar las "determinaciones" que dan forma a las experiencias individuales y colectivas analizadas. Así, se precisa -dando cuenta de la bibliografía autorizada sobre el tema: la definición de la actividad, se describen los diversos servicios abarcados en la modalidad de *outsourcing* que aquí se analiza, y se conecta con procesos globales que sirvieron de condición de posibilidad para la expansión de esta "industria", entre otros. Además, se presentan datos de diferentes fuentes que contribuyen a cuantificar la expansión de esta actividad a nivel internacional, y ayudan al mismo tiempo a comprender la manifestación local (México) de la misma. Por otra parte, la revisión de la bibliografía internacional sobre el tema, resume y destaca un interrogante en torno a los rasgos que asume la configuración de la actividad en su relación a los paradigmas organizacionales-productivos pensados para las manufacturas/servicios.

Si bien en la descripción de algunos de los aportes realizados en los primeros capítulos hemos destacado cierto énfasis en la discusión teórica, metodológica, y posteriormente en la presentación de datos secundarios que contextualizan las experiencias que se analizarían; los capítulos que siguen concentran entonces la presentación y análisis de los datos recabados a partir de la estrategia presentada. Así, el Capítulo 3, se ocupa de la caracterización del trabajo en los *Call Centers*. El mismo, debe ser analizado (desde la perspectiva de la autora) en la tensión implicada en

## Trabajo y Acción Colectiva en la maquila informacional de los Call Centers

un proceso de configuración entre las estructuras dadas, las interacciones y subjetividades de los actores. La obra se dedica entonces de la "construcción de la oferta y la demanda de empleo, las formas de acceso y permanencia, la contratación y las lógicas culturales e institucionales"... Algunas de los ejes que destacar aquí son: la alta rotación de la fuerza de trabajo, la desmitificación de un "empleo de transición" esbozando una imagen que permite relacionarlo con otra serie de ocupaciones. La autora denomina a esto "permanencia precaria", enfatizando la rotación en el sector, y dejando abierto ciertos interrogantes acerca de las fronteras que, en tanto sentido del trabajo, distancian a esta ocupación de "otras análogas". En esta dirección, sería interesante preguntarnos si la "permanencia precaria" no constituye un elemento vinculado a los procesos de estructuración que atraviesan diferentes escenarios laborales, y formularnos nuevas preguntas acerca de la "marca en los cuerpos" que transitan esta "forma-se-ser-estar-en-el-mundo/trabajo". Así, deviene necesario cualificar la promocionada "vulnerabilidad de las trayectorias juveniles", para lo cual este trabajo permite trazar coordenadas de los tiempos-espacios sociales que tensionan la movilidad/puntos de referencias de dichas trayectorias.

Otros ejes relevantes del análisis que quisiera destacar aquí son los siguientes:

a- *"Mejoras" vinculadas a la Sindicalización*: (eje que será central en "la lectura" que realiza la autora, y sobre la cual vuelve en varios lugares del texto, complejizando los niveles analíticos de argumentación). Se describen "los beneficios de la sindicalización": de manera resumida, algunos de los puntos que destaca aquí (en función de la comparación entre las experiencias estudiadas) son: menos rotación (lo que se vincula a proyectos de vida, familia, estudios, ambiente laboral, etc.), mejores políticas de capacitación (a partir del involucramiento de los trabajadores- sindicato en la políticas de las capacitación); y mejoras en la movilidad interna (los trabajadores logran negociar criterios para los ascensos).

b- *Mecanismos de control*: identifica y describe (a diferentes niveles) los mecanismos vinculados al control. Así, particular relevancia adquiere la noción de "control omnisciente-precario" que presenta. Esta noción sugiere una obediencia a procedimientos establecidos, que condicionan la indeterminación de la fuerza de trabajo y disciplina a los operadores. La efectividad de este tipo de control tiene que ver con la imposición de una imagen de que (la patronal) "puede conocer y controlar todo". Así este mecanismo opera en "la porosidad" de las interrelaciones ("precario"), dando cierta característica particular al el ejercicio del poder. La relevancia de esta definición tiene que ver —entre otras— con su potencialidad para pensar las estrategias que despliegan los trabajadores en función de resistir/transgredir los mecanismos de vigilancia. Asimismo, vinculado a lo anterior, la autora también observa cómo una parte del ejercicio de control recae

sobre los propios clientes-usuarios, quienes se convierten en protagonistas de presión directa sobre los operarios. De esta manera la “porosidad” introducida como imagen del ejercicio de poder, podría conducirnos no solamente a reflexionar acerca de los modos como se articulan los mecanismos disciplinares, sino que desde un sentido más amplio, permite trazar algunas líneas de interpretación acerca de la complejidad que adquieren las re-configuraciones de los tiempos y espacios de trabajo (continuidades y rupturas con las imágenes y configuraciones de “la fábrica”, el “ocio”, el “tiempo de trabajo”, etc.).

c- *La experiencia de sindicalización.* Por otra parte, como en otras dimensiones analizadas, aquí también la autora va introduciendo ciertas especificidades de los casos estudiados, las cuales son recuperadas en diferentes instancias de análisis, robusteciendo las conclusiones en torno la experiencia de sindicalización. Así, observa por ejemplo que el control del flujo de "la cadena de mando" tiene un carácter de mayor "formalidad y bilateralidad en Tecmarketing" y “mayor flexibilidad y arbitrariedad en Atento”. En la indeterminación de la relación control-resistencia, encuentra "contra-conductas" (Foucault) que buscan rebelarse contra la forma en que se imponen ciertos comportamientos. Caracteriza una serie de "acciones" protagonizadas por los trabajadores, las cuales buscan eludir los efectos de los diferentes tipos de control: desde enfrentamientos abiertos contra supervisores, "pasarse a auxiliar" para no recibir llamadas, mentir a los clientes, etc. Destaca a su vez que el impacto político de las "insumisiones" (individuales) tiene que ver con desmentir un régimen que se plantea a través del aludido relato omnisciente.

d- *Regulación del trabajo.* Además de describir las condiciones generales (vinculadas a diferentes mecanismos de flexibilidad la relación de contratación) enfatiza las "formas" en que las empresas instalan normas (más o menos explícitas) de regulación. Tales como: control de los tiempos de desconexión, regulación informal de políticas de bonos que complementan el salario, modificación del horario de trabajo (extensión de horarios, cambios de turnos, etc.), permanencia (despidos para evitar organización y generación de antigüedad; en complicidad patronal-sindical-empresa cliente), uso del espacio físico, etc. Todas estas configuraciones van caracterizando a esta actividad a partir de su “modo precarizante”: una “revolucionaria” forma de uso de la fuerza de trabajo, cuyos antecedentes tienen que ver con la continuidad de un capitalismo que re-inventa las formas de expropiar la vitalidad en pos de su reproducción. Estas tendencias encuentran en la actividad de los *Call Centers*, tal como se desarrollan en los casos analizados, su expresión paradigmática, la cual no puede ser comprendida sin pensar en la combinación entre estrategias de reducción de costos y formas de uso de la fuerza de trabajo que implica imposición, discrecionalidad en el establecimiento de “las reglas de juego en el trabajo”, y principalmente una

## **Trabajo y Acción Colectiva en la maquila informacional de los Call Centers**

fuerte política antisindical. Si bien este es el panorama extendido de la actividad del sector, la estrategia comparativa ha permitido observar ciertos matices en este “modelo explotación”, y se dedica a caracterizarlo en los dos casos analizados.

e- *Relaciones laborales cotidianas*. En esta dimensión de análisis, Montarcé se detiene – entre otros- en la interacción con los clientes (describiendo tipos de clientes, etc.). Realiza una observación que despierta ciertos interrogantes particulares: precisa que en ocasiones - a casusa de la tercerización - los operadores no pueden "solucionar" las demandas, "poniendo la voz" en nombre de la empresa, siendo esto fuente de “resignación y frustración” (para los operadores). Aquí nos surgen dos comentarios, en función de discutir algunos supuestos e interpretaciones: a- en primer lugar resulta interesante que la expresión “poner la voz” es una re-interpretación que el autor realiza, jugando con otra -“poner la cara”- que surge de una entrevista a un trabajador. Podríamos conectar este traspaso con la propia discusión que hace la autora sobre el carácter y sentido de la actividad: de manera provocativa preguntaríamos entonces acerca de las potencialidades/límites de pensar las reconfiguraciones de los trabajos desde una perspectiva anclada en la materialidad de la práctica. Así, la cara, la garganta, el cuerpo que sostiene esa voz es aún la fuente de valor y origen del proceso de valorización en esta compleja actividad. “Poner la voz-cara” nos está diciendo algo no sólo acerca del sentido de este trabajo, sino principalmente del juego de disponibilidades (concepto relacional) que encarnan los sujetos que transitan las nuevas configuraciones del mundo del trabajo. Aún allí donde el cuerpo parece disolverse en sus manifestaciones “digitales”, no hay sino una mera re-configuración del mismo, y por lo tanto una transformación profunda de las condiciones materiales de trabajo. La segunda observación tiene que ver con las expresiones que usa el autor - “resignación y frustración” – para interpretar lo que en palabras del trabajador entrevistado aparece como “desesperación”. Aquí la autora acierta en destacar la relevancia que surge en esta expresión considerada como “práctica del habla”. Lo que se pone en juego es un mecanismo cuya efectividad tiene que ver con la construcción de un “siempre así” que naturaliza las condiciones de explotación bajo la fantasía del “único mundo posible”. Des-mentir este régimen, tiene que ver con romper esta “certeza construida”, y por eso la des-esperanza es un nodo a disolver. En este sentido, la esperanza tiene que ver con una práctica anticipatoria de futuro, es decir, con des-conectarse de las prácticas que re-producen las condiciones de no poder pensar otro futuro más allá que la reproducción de esa imposibilidad. Así, pensar la esperanza/des-esperanza tiene que ver con una ciencia puesta a desentramar estos sentidos, es decir, a indagar objetos para nada extraños en la teoría social (como las sensaciones de frustración, resignación), cuestión que sin

duda contribuiría a dar herramientas críticas para desmentir y transformar los mecanismos de control que se despliegan en nuestras sociedades.

f- *Otra dimensión analizada aquí tiene que ver con la relación con los superiores.* Así, observa que en tanto en Atento los coordinadores no tienen autoridad, en Tecmarketing existe una situación diferente. En el primer caso, la arbitrariedad en los ascensos, y muchas de las observaciones realizadas hasta aquí dan lugar a un ambiente caracterizado por la “violencia simbólica” que tiene a los superiores como protagonistas, y que explica a su vez la obediencia, pero que al mismo tiempo genera disgusto y confrontación. Por su parte, en Tecmarketing observa una buena relación de los operadores con los supervisores, como producto de la estabilidad, regulación de los ascensos. Aquí cabe realizar un interrogante crítico: resulta notoria la proximidad de la descripción de esta relación observada entre operadores y coordinadores (amistad, compañerismo) y el discurso que las empresas suelen promover como estrategia de involucramiento (la familia atento, etc...). En esta dirección, emerge el interrogante sobre las formas de hacer crítica esta observación/dato, o en otras palabras, de preguntarnos en qué sentido se toman criterios de evaluación de ambas prácticas (en este caso de mandos medios) para interpretar estos discursos ¿En qué sentido la expresión de aparente "falta de conflicto" entre los operadores y coordinadores no refleja la efectividad de los mecanismos observados hasta aquí, en los que la acción sindical no es más que mediadora de las políticas empresariales antes que visibilizadora de los intereses de los trabajadores?

Por último, tal como pudimos observar, así como en el capítulo 3 se comienzan a ensayar algunas lecturas acerca de las “transgresiones individuales”, el siguiente capítulo (4) concentra particularmente el análisis de la acción colectiva y los procesos identitarios en los dos casos analizados. En primer lugar, analiza el proceso en Atento. Allí, la organización comienza para “quebrar la protección patronal” que implica la alianza sindicato-empresa. Las condiciones que operan como “desencadenantes de la acción” son: la precariedad laboral para el sector etario funciona reforzando la falta de expectativas y disciplinan (miedo a no encontrar otro empleo...); a esto contribuye la falta de experiencias laborales previas (no le permite comparar, y evaluar las condiciones); y la aceptación: se destaca la valoración positiva de los "lazos afectivos" (amistad, agrado y placer)

Sobre este último punto, la autora enfatiza la relación entre la condición etaria y la disposición (mediada por la amistad) con los procesos de constitución colectiva. Destacamos nuevamente la necesidad de abrir un espacio de reflexión crítica sobre este nodo que vincula afectividad y aceptación/ruptura. En este sentido, la reflexión que aquí realiza la autora en torno a la



## **Trabajo y Acción Colectiva en la maquila informacional de los Call Centers**

“economía moral” puesta en juego por los trabajadores resulta interesante como un camino a seguir explorando. Así por ejemplo, en el análisis de la expresión “hay que chingarle y no queda otra” observa que se juega una valoración sobre “lo justo”, pero resultaría interesante también destacar que hay también una idea de "sacrificio" (expresión propia) en la valorización del esfuerzo, y que desde allí podría retomarse una línea de análisis sobre la configuración “lo aceptable” como condición (de trabajar, de protestar, etc.).

Al ocuparse directamente del “proceso organizativo” en Atento, nos gustaría destacar un eje analítico vinculado a estrategias que, como "llevar vestimenta de cierto color" o "jugar con la iconografía de la empresa", golpean en el centro de la producción simbólica de los tiempos y los espacios como lugar sensible donde (o desde donde) se configura la lógica del conflicto. Una mirada atenta a las sensibilidades, es decir tanto a la política de los sentidos que se impone como parte de un "estado de la situación", como a las sensaciones desplegadas en los intersticios que desmienten la omnipotencia de estos regímenes estandarizadores exigidos por el aparato productivo, abre espacios políticos particulares al sesgo de cómo tradicionalmente se "midió" la organización y la lucha de los trabajadores. Esto último es un capítulo a desarrollar, que se desprende de las descripciones de la autora. Entre otros, los interrogantes que se desprenden de aquí, resultan provocadores: ¿Cuáles son los medios de producción? ¿En qué sentido se juegan las disponibilidades de los mismos? ¿Cuáles son las territorializaciones que surgen de estas luchas? ¿Qué relación hay entre los repertorios puestos en juego para visibilizar las demandas, y en relación a lo anterior, qué procesos subjetivos comunes a otros "sectores de clase"?

En cuanto al análisis la acción colectiva en Tecmarketing, la autora la plantea como “particular”, identificando ciertos ritmos específicos que van desde la flexibilidad y unilateralidad hasta la negociación colectiva y bilateralidad. Todo el proceso, donde hubo acciones de agitación y mecanismos de presión, desembocó en la obtención de la titularidad del CCT Seccional al Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM). El eje que parece articular –tensionando- la reconstrucción de la acción colectiva, es la potencialidad en la creación de una fuerza política. Aquí simplemente nos provoca preguntarnos acerca la potencia asociada a la aludida “radicalidad” de los cambios. Así, surgen entre otros, interrogantes acerca de los límites de esta “nueva institucionalidad”, tanto como acerca del marco de comprensión de la misma en el contexto de los “ritmos sociales” que se observan a lo largo de todo el trabajo.

Incluso la mirada establecida sobre los procesos de institucionalización del conflicto, objeto que suele ser muy debatido en el campo de los estudios sobre acción colectiva en la región, la autora autor enfatiza la reflexividad de los agentes antes que la burocratización del “proceso de

cambio”. Así, el nuevo régimen moral que surge “de la lucha” se ancla en lo más “profundo” de los trabajadores: no sólo en sus reflexiones sino en sus propios sentimientos. En la comprensión de lo que desde nuestra perspectiva es uno de los análisis más agudos sobre las “inercias” de los procesos de estructuración en curso (las sensibilidades), la autora abre un espacio crítico precisamente al cuestionar “la estabilidad” (en contra de la alta rotación, y como resultado de la lucha). Lo que se pone en cuestión aquí, y lo que la perspectiva de la autora deja planteado como un interrogante a desarrollar, es precisamente aquellos procesos que no pueden ser comprendidos a partir de cómo “tradicionalmente” se pensó “la estructura del poder”. Si los procesos de re-estructuración transforman las coordenadas que dibujan las formas sociales, marcando tiempos difíciles de comprender en términos modernos y modificando los espacios que tensionan las instituciones tal como las conocíamos, entonces los procesos de poder y dominación se complejizan igualmente, mostrando en ocasiones las limitaciones de las matrices tradicionales para comprender el conflicto. Es este “exceso de los ritmos sociales” lo que tensiona la conceptualización de “lo político”, lo que exige reflexionar sobre las encarnaduras del conflicto, y devuelve preguntas concretas sobre las formas, espacios y tipos de organización.

El cuerpo y las emociones son, desde nuestra perspectiva, un “indicador” concreto de los espacios en que se disputa este antagonismo, y de las herramientas que los agentes “ponen en juego”. Eso que emerge como una crítica ligada a la institucionalización del conflicto, puede ser leído en clave de lo que exige-valora el capital en la producción de “este-servicio-particular”; y de las herramientas de las que se vale para garantizar el “compromiso” en que proceso de valorización. El cuerpo como bien dispuesto en “la” máquina de producción, y al mismo tiempo, el cuerpo como espacio social donde se juega la disciplina y el control (a través de la sensación de incertidumbre, responsabilidad, etc.).

Para finalizar, quisiera destacar uno de los ejes presentados por la autora: pensar en la especificidad de la “máquina” de/en los *Call Centers*. La idea de “Maquila Informacional”, retomada de Falero, enfatiza el carácter taylorizado de la actividad. En este sentido, observa cómo se asemeja al “ensamblaje de información dentro de una cadena de valor que la excede”, y de qué manera “la estrategia de subcontratación que subyace a dicha actividad refuerza el carácter periférico de la misma dentro del eslabonamiento del que forma parte, promoviendo ello una mayor precarización y descalificación de la ocupación”. Entonces, pensar el carácter específico y paradigmático de los *Calls Center* nos lleva a reflexionar acerca de la re-configuración de los límites de los espacios que están siendo objetos de una fuerte re-estructuración: el trabajo (más allá de la fábrica), el cuerpo (más allá de la valoración del cuerpo-máquina vinculado a la producción de

## **Trabajo y Acción Colectiva en la maquila informacional de los Call Centers**

manufacturas), el control (más allá de los dispositivos disciplinarios), la organización (más allá del sindicato-tradicional).

Este es el nuevo horizonte de comprensión al cual esta obra contribuye de manera singular. Así, el planteo acerca de la “maquila digital” nos conduce de manera provocadora hacia un conjunto de interrogantes, cuyo entendimiento implicaría necesariamente echar luz acerca de los procesos de “transformación profunda” y “dominación silenciosa” que asisten a nuestras sociedades.