

## Resumen

El presente trabajo analiza la creciente importancia que adquirió en las tres últimas décadas la Rama Enseñanza en la Argentina y su significación dentro del empleo femenino, el empleo asalariado, el empleo público y el empleo de aquellos con mayores niveles educativos. Este proceso se enmarca en una tendencia observada también en los países de la región.

El trabajo muestra que en la Argentina la significativa posición relativa que la actividad docente ha adquirido en el conjunto de actividades económicas es resultado de una constante demanda social de mayor educación y de la concomitante retracción de otras ramas de actividad, producto del proceso de desindustrialización sufrido por el país.

Se advierte asimismo que el desarrollo y expansión de la actividad educativa no se encuentra asociada a los vaivenes de los ciclos económicos como el resto de las actividades, aunque sufre sus consecuencias afectando salarios y el gasto educativo por alumno, entre otras cuestiones.

El trabajo también analiza la importancia que tiene la Rama Enseñanza en las provincias, mostrando que la diferente posición relativa en las actividades económicas provinciales está menos asociada al desarrollo productivo de cada una de ellas que a la política educativa y a la demanda social de educación.

## Descriptores

(mercado de trabajo)  
(profesión docente)  
(demanda social de educación)  
(rama enseñanza)  
(empleo femenino)  
(evolución de la actividad docente)

## Abstract

This paper analyzes the growing importance of teaching activity within female employment, salaried employment, public employment and employment among the more educated individuals of Argentine during the last three decades; this trend is similar to that followed by Latin America countries.

The paper shows that the relevant position reached by teaching activities is the consequence of a continuous social demand for more education and the fall of several other economic activities caused by the deindustrialization process during those decades.

The paper also notes that, despite economic cycles have an impact on teaching salaries and educational expenses the growth of teaching activities is not related to those cycles like most other activities are.

The importance of teaching activities in the provinces is also analyzed by the paper, emphasizing the fact that such an importance is more related to local educational policies and the social demand for education than to economic development.

## Key words

(labour market)  
(teaching occupations)  
(social demand for education)  
(educational sector)  
(female employment)  
(teaching activities)

Juan S. Montes Cató

Damián Pierbattisti

## Relaciones de poder y disciplinamiento en los espacios de trabajo. Un estudio sobre la dominación en empresas de telecomunicaciones

## Introducción

Muchos de los estudios preocupados por comprender los cambios que experimenta el mundo del trabajo a partir de los procesos de reestructuración productiva y de repliegue del accionar de los trabajadores frente al avance de las políticas empresarias han ayudado a caracterizar el proceso de desestabilización del "mundo obrero". Sin embargo, presentan, al menos, dos falencias: colocan en un segundo lugar los aspectos simbólicos y culturales implicados en dichos procesos y desdibujan el papel del poder como estructurante de las relaciones sociales. Para lograr establecer las profundas implicaciones del proceso que condujo a la degradación de las relaciones laborales, es necesario comprender el espacio de trabajo como un campo de lucha, de dominación y resistencia, donde se conjugan en un mismo movimiento prácticas y representaciones en torno al trabajo.

La nueva gestión de la fuerza de trabajo tuvo como gran objetivo producir una creciente individualización y atomización del poder colectivo. Dicha finalidad se llevó a cabo, tanto en la empresa Telefónica como en la empresa Telecom, mediante la políti-

Juan S. Montes Cató es Investigador del CONICET (CEIL-PIETTE) y docente de la Universidad de Buenos Aires (Carrera de Relaciones del Trabajo). E-mail: jmontes@ceil-piette.gov.ar

Damián Pierbattisti es Investigador del CONICET (IGG) y docente de la Universidad de Buenos Aires. E-mail: damianpierba@hotmail.com

En el presente artículo intentamos cristalizar algunos de los avances teóricos que produjeron nuestras tesis de maestría y doctorales en el ámbito de las empresas licenciatarias del servicio básico telefónico una vez producida la privatización de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones (en adelante ENTEL).

ca de incorporar a trabajadores que ingresaban “fuera de convenio” y bajo formas de contrato como las pasantías. De esta manera, a la vez que se los obligaba a negociar individualmente sus condiciones de trabajo así como su modalidad contractual con la propia empresa, se los resguardaba de la posibilidad de verse “contaminados” por el discurso sindical (al cual, en ese momento, la empresa consideraba prolongación de la cultura que se había propuesto “reconvertir”). Los dispositivos que se implementan desde 1990 en adelante, particularmente hasta el año 2001, articulan técnicas de examen permanente con las nuevas condiciones de trabajo, fruto directo de la aparición de nuevas tecnologías.<sup>1</sup> Estos elementos buscan crear una representación simbólica que proyecta un trabajador aislado de toda construcción colectiva y, a su vez, tiende a socializar a los trabajadores sobre esquemas disciplinarios que permitan crear un *orden en la producción* (Gaudemar, 1991) adecuado a las exigencias de rentabilidad, productividad y control del proceso de trabajo.

Estos entramados de recreación de la dominación tienen por destino avanzar sobre la organización del trabajo, para articularlo con procesos más amplios de acumulación del capital, pero en ningún caso el profundo debilitamiento del mundo obrero se explica por motivos que se reducen, únicamente, a la dimensión económica (Beaud y Pialoux, 2004). En tal sentido, el tránsito de la noción de “pleno empleo” al concepto de “empleabilidad” –largamente subrayado tanto en los cursos de capacitación como en los datos suministrados por los informantes clave– refleja la densidad de una mutación epistemológica en cuya espesura se instalan los complejos procesos sociales que son abordados, desde muy distintos lugares, por diferentes investigadores de la sociología del trabajo. No hay dudas de que el ejercicio del poder e, incluso, la posibilidad misma de formular una relación en términos de poder presuponen la fundamental dimensión de la resis-

tencia. En tal sentido, en el presente trabajo, nos interesa analizar la estrategia que siguieron las empresas para construir nuevos cuerpos extremadamente productivos en el ámbito laboral a partir de ciertos atributos identitarios planteados como condición ineludible para desarrollarse profesionalmente en dicha empresa. Para ello, en el primer apartado abordamos, desde una concepción foucaultiana, el problema del poder retomando las especificidades que posee dicha relación en el mundo del trabajo. Luego, analizamos el plano simbólico y sub-

68

<sup>1</sup> Veamos lo siguiente. Las empresas construyeron un enfrentamiento entre “nuevos” y “viejos” trabajadores. Estos últimos fueron estigmatizados con una multitud de adjetivos negativos (“vagos”, “indolentes”, “improductivos”, “corruptos”, etc.) que cumplieron una clara función dentro del organigrama de poder que nos propusimos investigar: conminaba a cada trabajador a deshacerse del estigma que se le había adosado intencionalmente. De este modo, aquellos trabajadores que se sentían convocados moralmente a demostrarle al capital que podían “asumir el desafío” de las nuevas tecnologías eran aquellos que serían juzgados “reconvertibles” por ambas empresas. En una sociedad que vio prácticamente triplicar su tasa de desempleo en cinco años (1989-1994), no ser despedido, a pesar de portar una identidad laboral claramente negativa, constituía un “premio”, una “oportunidad”, que el capital se encargaba de subrayar permanentemente, sobre todo para reforzar el vínculo de agradecimiento hacia la empresa por la posibilidad otorgada.

jetivo, caracterizando las políticas de involucramiento dispuestas por las gerencias. En el último apartado, desarrollamos otra dimensión del poder al trabajar con la noción de identidad. Las consideraciones vertidas en el estudio son producto de varios trabajos de investigación sobre el sector de telecomunicaciones en los cuales las principales herramientas metodológicas fueron las entrevistas y el análisis de documentos secundarios.

## La cuestión de las relaciones de poder en los espacios de trabajo

Si el punto de partida teórico de nuestro análisis remite a caracterizar a toda relación de poder como una situación estratégica que se deriva de las posiciones objetivas que ocupan los cuerpos en los dispositivos de poder en los que se encuentran involucrados, podríamos afirmar que el espacio de la confrontación estará profundamente atravesado por los márgenes de maniobra a los que, necesariamente, deben remitirse tales cuerpos a la hora de evaluar la pertinencia de una política en términos de “dominación” o “resistencia”. Tal ecuación estructura la dinámica que constituye al espacio de trabajo como un ámbito de enfrentamiento donde se cristaliza el marco que le otorgará un sentido determinado a la regulación, normalización, clasificación y decodificación del encuentro entre las distintas personificaciones ligadas al carácter que asume la reproducción capitalista.

La determinación del perímetro del enfrentamiento no estará dada solamente por la normalización impuesta por aquel que detenta la iniciativa política, sino por los resultados de esta misma en los términos que hacen al enfrentamiento en su dimensión ampliada, es decir, a la confrontación entre las clases. El marco jurídico, en este caso, cristaliza los límites y los alcances de la disputa entre el capital y el trabajo.

La perspectiva aquí adoptada nos impone, por cuestiones de índole teórico-metodológicas, abordar el ámbito de trabajo como el campo empírico desde el cual se producirán los discursos jurídicos que darán un marco de regulación a tal esfera de la producción concreta de la asimetría de la relación capital-trabajo. Es decir, el ajuste metodológico que proponemos formula que los estatutos jurídicos que se proponen regular tal relación expresan las estrategias discursivas derivadas del encuentro entre los cuerpos y de su intento de normalización. Nuestro observable, nuestro índice primigenio de reflexión, allí donde mueren las ilusiones sobre la pertinencia de los subterfugios legales tendientes a delimitar la desigualdad del enfrentamiento, es el encuentro entre las personificaciones que encarnan la dicotomía entre el capital y el trabajo. Nos ocuparemos, pues, de las múltiples mediaciones que regulan el encuentro entre los cuerpos en el interior del espacio de trabajo a partir del cual se edificará la multitud de discursos que volverán legi-

69

bles tales encuentros. Cabe destacar que la producción de aquellos remite “invariablemente” al grado objetivo que haya alcanzado la lucha de clases.

A partir de la especificidad del objeto, nos propusimos investigar las técnicas disciplinarias en el interior de las dos primeras empresas privatizadas de la Argentina, en cuanto constituyeron un modelo de *management* empresarial para el resto de las licenciatarias de servicios públicos que pasaron a manos privadas. En función de ello, retomamos una notable sugerencia teórico-metodológica que realiza Foucault en el inicio de su curso *Il faut défendre la société*: “El poder, creo, debe ser analizado como algo que circula o, más bien, como algo que sólo funciona en cadena. Jamás está localizado aquí o allí, jamás está apropiado en manos de algunos y tampoco como una riqueza o un bien. El poder funciona. El poder se ejerce en red y, sobre esta red, no sólo los individuos circulan sino que están siempre en posición de sufrir o ejercer este poder. No son jamás el objetivo inerte o consintiente del poder, son siempre el relevo. Dicho de otra forma, el poder transita por los individuos, no se aplica a ellos” (Foucault, 1997, p. 26). Por este motivo, si hay un rasgo que caracteriza a su ejercicio es su carácter reversible.<sup>2</sup> El poder es una compleja multiplicidad de posiciones estratégicas que dan cuenta de situaciones coyunturales difícilmente prorrogables a lo largo del tiempo por fuera de las coyunturas que le dieron origen. Nuestro interés por resaltar el ámbito de trabajo como observable estratégico por antonomasia de toda relación de poder reposa sobre el hecho objetivo de que la forma “trabajo asalariado”, tal como se manifiesta en el sistema capitalista, es la condición a partir de la cual se reproduce la vida material de los individuos. La propiedad privada de los medios de producción determina el carácter que asume la forma en la que se reproduce la vida material de la especie humana. La conformación de una clase no poseedora que precisa de la forma trabajo asalariada para reproducir su vida material posiciona a tales cuerpos como no poseedores aun de lo que aquellos producen. Nuestro interés reside en señalar que el individuo del que habla Foucault es un efecto de lo que él mismo llamó el “poder disciplinario”<sup>3</sup> el cual es inescindible de la construcción de cuerpos dóciles que requiere el capital para explotarlos en tanto que fuerza de trabajo.

Quisiéramos reflejar cierta “microdinámica” del poder desde la cual se

construyen los medios que se darán los cuerpos para imponer y resistir la lógica de reproducción que asume el capital. Nuestra hipótesis consiste en formular que un cuerpo no ejerce algún tipo de poder únicamente desde la posición que remite a detentar o no la propiedad privada de los medios de

70

<sup>2</sup> Si bien en este artículo circunscribimos el foco de análisis a las técnicas de disciplina, entendemos que existe un vínculo dialéctico entre el control y la resistencia. Es decir, la tensión entre ambos polos configura las estrategias de los empresarios y trabajadores.

<sup>3</sup> Para profundizar la noción de “poder disciplinario”, sugerimos la lectura del libro III (“Disciplina”) de *Vigilar y Castigar* (Foucault, 1985).

producción. Un cuerpo opera, también, desde la regulación de un campo de reconocimiento que incluye a la fuerza de trabajo como un colectivo posible. En este caso, nos resulta medular conocer las técnicas mediante las cuales tal colectivo es permanentemente atomizado.

El grado de perfeccionamiento que alcanzó el capital en las formas en las que ejerce la extracción de plusvalía no se acota al limitado espectro que se deriva de las necesidades materiales. La compensación simbólica que ejerce en el momento de “fidelizar” a la fuerza de trabajo a las modernas organizaciones capitalistas implica una táctica de involucramiento de los asalariados por demás compleja (Edwards y Collinson, 2002). “El otro” que se construye desde el campo discursivo, y que verá su correlato epistemológico en la figura de la “competencia”, reduce al individuo a una pertenencia no solo identitaria sino también —quizá por esto mismo— afectiva que imposibilita, o tiende a bloquear, la capacidad de volver inteligible el enfrentamiento entre el capital y el trabajo.

La Organización<sup>4</sup> así erigida, como una usina de valores y creencias, como el espacio simbólico del cual se provee cada trabajador para nutrir de sentido —y ocultar a la vez— la producción de plusvalía, aparece frente a los ojos de este como el resguardo propio de un mundo exterior que lo amenaza bajo formas diferentes. La estrategia de circunscribir en términos identitarios a la fuerza de trabajo al ámbito de una determinada Organización apunta a la deliberada vocación del capital de construir cuerpos dóciles susceptibles de producir plusvalía bajo la normalización que impone el régimen capitalista.<sup>5</sup> De este modo, debemos articular dos marcos teóricos que, desde distintas perspectivas, explican un mismo proceso: el análisis marxista que refiere a

<sup>4</sup> Creemos conveniente formular una aclaración. Entendemos por “organización del trabajo” la forma en la que el capital organiza la producción, la cual estará fuertemente atravesada por las luchas obreras para darle un curso diferente a la imposición despótica del capital. En cambio, por “Organización” entenderemos a la unidad capitalista en tanto que espacio institucional sustentado en múltiples discursos tendientes a normalizar el funcionamiento objetivo de la producción. Creemos que el término “Organización” trasciende largamente al concepto “empresa” ya que diferentes empresas pueden pertenecer a la misma Organización. Es a esta noción que se remite permanentemente el gran capital para fundamentar un discurso disciplinador de la fuerza de trabajo. Veremos este aspecto más adelante al analizar los cursos de formación.

<sup>5</sup> “En efecto, el sistema capitalista penetra más profundamente en nuestra existencia. Tal cual ha sido instaurado en el siglo XIX, este régimen fue obligado a elaborar un conjunto de técnicas políticas, técnicas de poder, por las cuales el hombre se encuentra ligado a algo como el trabajo; un conjunto de técnicas por las cuales el cuerpo y el tiempo de los hombres devienen tiempo de trabajo y fuerza de trabajo y pueden, efectivamente, ser utilizados para transformarse en plusvalía. Pero, para que haya plus-ganancia es necesario que haya sub-poder. Es necesario que, a nivel mismo de la existencia del hombre, una trama de poder político microscópico, capilar, se haya establecido, fijando a los hombres al aparato de producción, haciendo de ellos agentes de la producción, trabajadores. La conexión del hombre al trabajo es sintética, política; es una conexión operada por el poder. No hay plusvalía sin subpoder. Hablo de subpoder ya que se trata del poder que acabo de describir y no del que se llama, tradicionalmente, poder político; no se trata de un aparato de Estado, ni de la clase en el poder, sino del conjunto de pequeños poderes, de pequeñas instituciones situadas en un nivel más bajo. Lo que yo pretendí hacer es el análisis del subpoder como condición de posibilidad de la plusvalía” (Foucault, 2001, p. 1490).

la noción de "cooperación" y el análisis que propone Foucault de la génesis y desarrollo del poder disciplinario<sup>6</sup>

Entre estos intersticios es que pretendemos elaborar una particular lectura de la relación capital-trabajo. Nuestra preocupación reposa más sobre el *cómo* de la dominación que sobre el *porqué* de la misma, es decir, en la forma específica y determinada que asume la dominación en el interior del ámbito de trabajo en las empresas privatizadas que constituyen el objeto de nuestras investigaciones, puesto que allí se verificaron cambios notables que articulan la organización del trabajo con las profundas modificaciones técnicas que sufrió particularmente el mundo de las telecomunicaciones desde la privatización de ENTel hasta nuestros días.

Si bien nos apoyamos en los estudios y análisis diversos de orden estrictamente económico, en lo que concierne a la relación capital-trabajo, nuestro interés apunta a observar y registrar con rigor los dispositivos que tienden a normalizar a la fuerza de trabajo desde un campo subjetivo donde la noción, y más aún la percepción, del conflicto y del enfrentamiento procuraron ser diluidos bajo la pretendida "armonía laboral" propia de la nueva cultura en el trabajo que instalaron ambas licenciatarias del servicio básico telefónico desde la privatización.<sup>7</sup> Siguiendo esta afirmación, consideramos al campo discursivo no sólo como el medio en el que se producen los elementos simbólicos a través de los cuales se legitima y fundamenta la dominación social, sino también como el espacio que vehiculiza el ejercicio de la relación social que dimos en llamar "poder".

Es justamente a partir de este mismo que la iniciativa política de un campo determinado de la confrontación podrá volverse factible. La posibilidad de construir un discurso empresarial que intente legitimar la dominación a partir, paradójicamente, de su negación, bajo la forma de una pretendida, forzada, creciente democratización del espacio de trabajo, revela —más que una estrategia de marketing ligada a la *fidelización* de los empleados— el grado de tensión que adquirió la

confrontación entre el capital y el trabajo. En el análisis de este tipo de discursos encontramos la íntima relación que se establece entre la producción del saber y la elaboración de una verdad que deberá, necesariamente, aparecer como un hecho objetivo externo frente a la cual toda alternativa posible se reduce a su mera aceptación. En este sentido, la importancia cada vez mayor que cobra el departamento de Recursos Humanos de las grandes empresas refiere, fundamentalmente, al relieve particular que adquiere el

72

<sup>6</sup> Referimos de manera minuciosa a cada uno de ellos excede los límites del presente artículo. Nos interesa sólo resaltar el marco de reflexión en el que se inscriben los siguientes párrafos. Para una profundización de la relación Marx y Foucault, véase Lemke, Legrand, Le Blanc, Montag y Giacomelli, 2006.

<sup>7</sup> A lo largo de nuestras investigaciones, observamos que todo factor disruptivo en el interior del ámbito del trabajo, en lugar de considerarse como un elemento característico de todo vínculo humano de cualquier orden, era sancionado como "anormal". Pudimos percibir en numerosas ocasiones que uno de los rasgos centrales que define a la nueva "filosofía empresarial" está íntimamente ligado a la exclusión no sólo del conflicto en sí sino incluso hasta de la posibilidad de asumirlo como tal: este queda encuadrado en comportamientos próximos a ser considerados, lisa y llanamente, "patológicos".

conocimiento minucioso de la fuerza de trabajo. Prácticamente, no queda campo de la vida que no sea susceptible de ser incorporado como valioso por esta mirada disciplinaria sobre la fuerza de trabajo. La regulación de la vida social de los trabajadores se incorpora como un índice de reflexión permanente. Los tentáculos de este sutil dispositivo aparecen cubriendo todo un espectro que tiende a normalizar, regular y, sobre todo, a volver predecible el funcionamiento de una fuerza de trabajo altamente productiva. En definitiva, la sofisticación de tales mecanismos de control reposa sobre la inocultable necesidad del capital de valorizar permanentemente al cuerpo como fuerza de trabajo.

No obstante, debemos señalar que la política del capital, a la hora de instalar una nueva identidad en el trabajo que posibilite llevar a cabo una profunda transformación cultural, tuvo un éxito dispar. Podría plantearse que, mientras que en los sectores administrativos de dichas empresas la imposición de la filosofía empresarial es por demás efectiva, en algunos de los sectores operativos, donde la fuerza de trabajo conserva un *savoir faire* adquirido y perfeccionado a lo largo de los años, las posibilidades con las que cuenta el capital para imponer sus parámetros de dominación, sus precisas clasificaciones, la estricta normalización de sus fundamentos ideológicos, se tornan mucho más complejas.

Este dato no es menor. El capital percibe sabiamente que la expropiación de los saberes adquiridos, que se transfieren bajo la forma de identidades laborales contestatarias, presupone la posibilidad de docilizar a la fuerza de trabajo para eliminar toda eventual resistencia a la imposición pasiva y mecánica de la cultura empresarial. La disputa por el saber obrero remite, invariablemente, a la estrategia del capital por reducir todo margen de autonomía en el campo de los trabajadores. El capital vive como una afrenta el saber obrero por fuera de los límites que este marca y que son propios de toda estrategia de normalización. Este último concepto, por ende, no refleja más que la iniciativa capitalista por regularizar, predecir y homogeneizar las conductas y los comportamientos sociales en el espacio de trabajo. Si bien es cierto que el objetivo deliberado apunta a construir cuerpos capaces de producir plusvalía, obstaculizando toda posibilidad de manifestación de la potencialidad política que tales cuerpos puedan albergar, esos objetivos no arrojaron resultados similares dentro de ambas empresas.

De ahí que, desde la concepción de dichas compañías, el problema de la dominación no parece encontrar una solución a partir de un mayor control directo de las acciones de los trabajadores. El capital apelará a una táctica muy compleja que supone la socialización de un conjunto de normas y creencias que contribuirán a desplegar un complejo abanico de comportamientos y actitudes en función de los esquemas interpretativos que instalan las direcciones empresariales.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Esto se desprende claramente del análisis de los materiales difundidos durante los cursos de capacitación de ambas empresas los cuales, en el momento de la privatización, eran de asistencia obligatoria.

73

Para ello son relevantes las políticas destinadas a lograr un mayor grado de *involucramiento* de los trabajadores por medio de la *fidelización*. El objetivo es conformar nuevos patrones de influencia y de legitimidad que permitan que los trabajadores hagan propios los objetivos y valores de la empresa sin experimentar coerción y, de este modo, poder reproducir las condiciones bajo las cuales extraer el plusvalor sin excesivas dificultades (Edwards y Collinson, 2002). Lo que se busca es operar sobre los presupuestos culturales de las organizaciones, dado que es en la cultura donde se fundamentan los procesos de compromiso e identidad, fundamentales en la nueva situación laboral (Castillo Mendoza, 1999).

En esta concepción, las empresas buscan subsumir las relaciones bajo nuevos esquemas disciplinarios y de control de la fuerza de trabajo y, a su vez, encorsetar las acciones de los sindicatos, al quitarles la base de poder y representatividad.

Algunos debates han descuidado la relación entre disciplina y acumulación interpretando la primera como secundaria. Lo que ha quedado de lado es que la acumulación se produce bajo relaciones sociales-laborales-específicas y que no puede comprenderse cómo se produce en los centros de trabajo si no se considera bajo qué condiciones. Para que se lleve a cabo dicho proceso, es necesaria la subordinación de los trabajadores al capital. Por lo tanto, el estudio de la disciplina permite evidenciar las complejas relaciones sociales que constituyen y conforman el proceso de trabajo como instancia de valorización y, de tal manera, explican los supuestos específicos que subyacen al diseño de técnicas y tecnologías de dominación (Foucault, 1989).

El objetivo es obtener un compromiso, una implicación, una movilización de los recursos subjetivos al servicio del trabajo operando en las inscripciones identitarias (Linhart, 2002). De allí que los jóvenes constituyan uno de los principales destinatarios de este tipo de políticas.

### Las políticas *manageriales* de involucramiento

En gran medida, la constante en el modelo de reproducción capitalista es la transformación del cuerpo en fuerza de trabajo, en un factor de producción, en un instrumento del capital (Braverman, 1980). Se trata de un proceso que no tiene fin y que supone la adaptación de los trabajadores asalariados al modo capitalista de producción, lo cual implica que debe ser renovada con cada generación. Lo que se pretende obtener de los trabajadores es una conducta laboral que se adecue a los objetivos estratégicos de la empresa. Por ello, dicho modelo elabora y ejecuta una serie de dispositivos de diferente intensidad y dimensión, y se caracteriza por un

tipo de tecnología específica, por el diseño organizacional, por políticas de mano de obra y por la adecuación del sistema normativo. Pero no se reduce en absoluto a elementos materiales sino que “la movilización de la clase obrera está vinculada a la existencia de un aparato simbólico de producción de instrumentos de percepción y expresión del mundo social y de las luchas laborales. Tanto más cuanto que la clase dominante tiende incesantemente a producir e imponer modelos de percepción y expresión desmovilizadores” (Bourdieu, 2000, p. 259).

Precisamente, las gerencias, en su búsqueda por imponer un determinado esquema de dominación en los espacios de trabajo, apelarán tanto a factores materiales como simbólicos. Cuanto más afianzados estén ambos en las relaciones laborales, más dificultad encontrarán los trabajadores para expresar sus intereses.

La disciplina, apunta Gaudemar (1991, p. 45) “como forma histórica determinada del control patronal sobre el proceso de trabajo, no sería ni una ni universal, sino que habría que referirla a las transformaciones de la propia relación social capitalista. Y, si es verdad que la disciplina constituye en punto nodal de la relación de subordinación del trabajo al capital, el análisis de la evolución de las formas de esta disciplina (como ejemplo de las formas de control del proceso de trabajo) puede proporcionar un indicador fundamental de la evolución de la relación social de conjunto”. Si bien pueden rastrearse “ciclos disciplinarios” o rasgos constitutivos propios de cada modo de producción, en los centros de trabajo se produce un complejo y contradictorio proceso tendiente a encontrar las formas “óptimas” de disciplina y control que posibiliten una “eficiente” dinámica de extracción de plusvalía (Montes Cató, 2005). Ciertamente este proceso contradictorio de constitución de formas disciplinarias estará sujeto a crisis económicas, experiencias de reestructuración productiva, estrategias de flexibilidad y también al papel jugado por los trabajadores en la generación de instancias de resistencia, capacidad que, a su vez, dependerá de las combinaciones singulares asociadas con la rama de actividad, los tipos de empresa, según los modos de valorización del capital y según la composición social, política e ideológica de los trabajadores.

Con la expansión de formas organizacionales asociadas con los conceptos de *calidad total*, *team working*, *subcontratación*, *autonomía responsable*, el tema del control y la disciplina de la fuerza de trabajo ha reaparecido desafiando algunas de las consideraciones previas. Varios autores han reparado en las consecuencias que estas formas de organizar el proceso productivo tienen en el desarrollo de las relaciones dentro del espacio de trabajo (Fantasia, Clawson y Graham, 1988; Cunningham, Hyman y Baldry, 1996; Wilmott, 2001; Sewel, 2001). El discurso dominante indica que estos modelos están promoviendo un aumento de la autonomía de los trabajadores y una mayor participación que rompe con las rígidas

divisiones del trabajo y humaniza el proceso de trabajo. En principio, estos conceptos tienden a explotar al máximo las capacidades individuales de los trabajadores en la medida en que el aumento de la productividad se logra gracias a una utilización de la creatividad y de los saberes puestos al servicio de la eficacia. La clave para los empresarios reside en que se aprecia el conocimiento y la experiencia laboral de los trabajadores como un recurso que puede tener un valor productivo significativo y que, por ello, es necesario movilizar. De esta interpretación emergerá la necesidad de mayor implicación y participación como uno de los principios más relevantes en el momento de determinar los estrechos vínculos de estos nuevos conceptos con el problema de la disciplina y el control. Tal vez sea la noción de *empowerment* la que vincule de manera más clara ambas tendencias (Harley, 1999; Staw y Epstein, 2000; Edwards y Collinson, 2002) y aglutine los movimientos que se están produciendo en materia de políticas gerenciales, por lo menos en el plano discursivo, puesto que su puesta en práctica es muy variada según sectores y actividades (Edwards, 2000).

El *empowerment* tiene varias acepciones. Por un lado, significa autorizar formalmente a un sujeto, otorgándole poder o autoridad para la realización de un fin o un objetivo; por otro, refiere al acto de posibilitar, potenciar o hacer competente a los sujetos a través de los recursos y medios para obtener ese objetivo. En el discurso managerial se lo utiliza en ambos sentidos pues no sólo enfatiza la idea de otorgamiento, por parte de la gerencia hacia los trabajadores, de determinados recursos para cumplimentar los objetivos empresariales sino que, a su vez, señala que el poder original reside en la propia gerencia (Lahera Sánchez, 2004). Lo que se busca a través de esta supuesta participación y delegación en la toma de decisiones es aumentar el compromiso de los trabajadores e interiorizar los valores de la empresa alimentando la imagen del trabajador-propietario.<sup>9</sup>

La búsqueda de un compromiso moral se expresa claramente con las políticas de calidad de producto y de proceso —*Total Quality Management, TQM*—. Estas incentivan la movilización y participación de los trabajadores creando la

ilusión de un mayor poder sobre los destinos organizacionales. A través del aseguramiento y certificación de la calidad, las empresas buscan configurar un tipo de orden en la producción que permita legitimar la disciplina y mejorar el control de los trabajadores por medio de dispositivos de involucramiento acordes con los principios de lealtad con la empresa (Willmott, 2001). En este sentido,

76

<sup>9</sup> Este es el sustrato teórico-político sobre el que se funda la teoría del "capital humano" desarrollada por Michel Foucault en "Nacimiento de la biopolítica", texto que acaba de aparecer publicado en español por el Fondo de Cultura Económica y que signa el tránsito del liberalismo clásico al neoliberalismo. Para profundizar esta perspectiva, así como para ahondar en la noción que desarrolla Foucault acerca de la formalización de la sociedad civil a partir de las unidades-empresas encarnadas en "empresarios de sí mismo", sugerimos consultar, particularmente, el curso del 14 de marzo de 1979 "Sobre el "modelo de las competencias", que inspira el dispositivo de poder a partir del cual el capital procura instalar un profundo "cambio cultural" en las grandes empresas, consúltese el notable trabajo de Pierre Zarifian, 2001

lo que las empresas pregonan es que los trabajadores deben hacerse partícipes e implicarse en los valores y normas de la nueva cultura organizativa de calidad, coincidiendo con los objetivos de la empresa mediante su aceptación y afirmando la voluntad de actuar para su consecución (Lahera Sánchez, 2000). La "implicación entusiasta" con los valores que determina la organización es de vital importancia en la medida en que tiende a la autodisciplina y al autocontrol.

Los refinados dispositivos de control en el trabajo están fundados y legitimados en el renovado lenguaje de la calidad y la implicación que, en muchos casos, supone la asignación de funciones de supervisión y vigilancia entre trabajadores de un mismo equipo de trabajo (Garrahan y Steward, 1992; Wright y Edwards, 1998; Fernández Steiko, 2001)

Lo que constituye una innovación no es el hecho de que las técnicas empleadas están dirigidas a buscar una aceptación de las normas empresariales sino que el complemento fundamental de esta búsqueda del consenso es una mayor participación del obrero en los vínculos entre los que se mueve la empresa y su contribución activa en el logro de los objetivos empresariales. La implicación, entendida como un alto nivel de participación e involucramiento, puede generar un fuerte sentido de responsabilidad en los empleados y de allí un mayor compromiso con la empresa y una menor necesidad de técnicas de control directo (Calvo Ortega, 2001). El trabajador implicado es el que, de forma directa o indirecta, se encuentra identificado y fidelizado con la empresa en la que se desempeña. Mediante estas técnicas, el capital, sin renunciar jamás al ejercicio de diversos medios coercitivos, procura que el trabajador se asuma como sujeto "libre" que adhiere "voluntariamente" a la Organización en tanto que "colaborador". Como vemos, los tránsitos semánticos que analizamos remiten a nuevas formas de organizar el trabajo y de delinear el compromiso que el capital espera de la fuerza de trabajo. Dicho de manera sintética, el paso de la noción de "trabajador" a "colaborador" supone una compleja mutación epistemológica cuyos registros observables constituyen una de las dimensiones más importantes de nuestras investigaciones

Lo que se espera es un compromiso subjetivo, una implicación asumida como normalidad. En este sentido, la dominación en los espacios laborales opera sobre la base de la utilización permanente de la creatividad y de la subjetividad del trabajador que permiten el establecimiento de estructuras participativas. La dominación tiende a interiorizarse, de modo que se crea un sentimiento de responsabilidad personal sobre los destinos de la Organización. En su extremo, puede llegar a crear un "régimen inculpatorio" en cuanto se culpabiliza al trabajador en términos individuales por no alcanzar los objetivos fijados (Calvo Ortega, 2001).

Lo que está por debajo de estos procesos es la búsqueda de integración de los trabajadores con los objetivos de la empresa, constituyéndose como un ver-

77

dadero *locus espacial* de referencia. “El prerrequisito ideológico de cualquier programa de corte empresarial es la construcción de la empresa como punto de referencia central o singular para los trabajadores y la erosión de las prioridades construidas externamente. La historia del paternalismo en las relaciones laborales demuestra que no se trata de un fenómeno contemporáneo. Sin embargo, la implicación de los trabajadores en un estilo de gestión paternalista y orientado al bienestar social, que reconstruye el orden corporativista en el nivel micro prescindiendo de los métodos autónomos de la representación funcional, constituye una obsesión creciente de diversos círculos académicos y de negocios interesados en la retórica y la filosofía de la Gerencia de Recursos Humanos” (Martínez Lucio y Simpson, 1993, p. 59).

Sin lugar a dudas, la implicación subjetiva promocionada por las gerencias –además del auge de actividades que están organizadas bajo el criterio de “trabajo emocional”– constituye una profundización de los dispositivos de disciplina y dominación en cuanto se busca un aumento del control entre los empleados de la empresa. El efecto es una ruptura de los vínculos horizontales entre trabajadores que se ve incentivado por la noción de “cliente interno”. El conflicto en cuanto reverso de la disciplina es reemplazado por otras nociones que hacen hincapié más en la idea de “desacuerdos personales” que en las contradicciones estructurales, sometiendo así a los trabajadores a una estrecha configuración de la dominación basada en aspectos de orden material y simbólico –cuando no remiten, necesariamente y en forma directa, como señaláramos oportunamente, a la “patologización” de los comportamientos sociales.

¿Cómo se lleva a cabo este proceso de involucramiento en las empresas estudiadas? Para ello, las direcciones empresariales disponen de un abanico complejo de dispositivos. Por un lado, tienden a fortalecer los vínculos entre los directivos de la empresa y el personal operativo. En otro trabajo hemos caracterizado a esta técnica como *militancia gerencial*.<sup>10</sup> Con el objetivo de construir una imagen que revierta el distanciamiento entre los empleados que ocupan puestos de dirección y el resto de los trabajadores, gerentes y jefes articulan un conjunto de actividades destinadas a eliminar la visualización de un arriba y un abajo, promoviendo, en cambio, una imagen que presenta una relación entre iguales.

*Cuando llega [el gerente] lo primero que hace, se arremanga, dice que es hincha de tal equipo de fútbol, que tiene tal mujer, que le gusta tal cosa, trata de sintonizar un estado horizontal de la comunicación [ ... ]*  
(Teleoperadora)

<sup>10</sup> Aquí hacemos referencia a algunas técnicas que operan en los centros de trabajo. Las diferentes técnicas están organizadas bajo principios rectores y poseen una específica racionalidad que las ordena y articula (Montes Cató, 2006)

*Los gerentes están empezando a bajar a la base, están empezando a militar. Agarra el gerente y le dice si usted*

*quiere comunicarse, hable directamente conmigo. Le entrega la tarjeta personal a cada uno de los laborantes* (Teleoperadora pasante)

Esta tendencia responde a enfoques de gestión de la fuerza de trabajo que fomentan la cooptación bajo formas novedosas dirigidas a grupos específicos de trabajadores

*Ellos [ambas empresas] armaron el 112 con pasantías e intentaron fidelizar a la gente de manera tal que no tuviera nada que ver con el gremio y tuviera la suficiente plasticidad para responder a distintas consignas, a consignas cambiantes, como pueden ser comercialización, cobro y trámites y papeleo administrativo en una empresa de estas características. Para esto precisaban personal que estuviera lo más fidelizado posible y no tuviera relación con el personal anterior.* (Dirigente sindical)

En la misma línea se organizan eventos por fuera del horario de trabajo, en general en espacios apartados dedicados a la recreación, donde asisten los gerentes, se practican deportes, todos almuerzan en una misma mesa y consumen los mismos alimentos. Gestos que denotan la igualdad entre unos y otros. Se trata así de construir una imagen de la “gran familia telefónica”, donde las relaciones interpersonales ocultan las diferencias materiales entre los diferentes niveles de la estructura empresarial

*Hicimos un curso que se llamaba “Coy”. Eran tres días que estuvimos en Martín Rodríguez que es una especie de [ ... ] un lugar que era una Convención. Estuvimos pernoctando y comiendo todos juntos en un grupo de personas de diferentes sectores de la empresa [ ... ] fue algo muy importante porque vino un profesor que tenía residencia en EE UU pero era un centroamericano, era cubano o algo por el estilo y aunque te parezca mentira, ese curso era de tres días y era un curso más bien de vida, no de trabajo. De vida. De cómo te tenés que desenvolver, desempeñar [ ... ]*  
(Trabajador)

El efecto buscado por esta técnica es el de presentar los intereses de los trabajadores como unidos a los de los empresarios y, en todo caso, enfrentados a los intereses de otros trabajadores. Con ello se promueve, en última instancia, la competencia entre trabajadores de empresas diferentes. Este fenómeno actúa de manera disruptiva sobre las tradicionales divisiones y diferencias que caracterizaban a la fuerza de trabajo, y convierte a la empresa en punto de referencia en la constitución de colectivos. Se trata de construir la imagen de un *Nosotros* (trabajadores unidos con la empresa) que se opone a un *Ellos* (las otras Organizaciones):

*[ ... ] es importante que todos los que integramos la empresa aprovechemos cada oportunidad para captar y fidelizar a todos y cada uno de los clientes*

*de las zonas Norte y Sur Debemos intensificar esa tarea todos los días Esta es la única forma de mantener nuestro liderazgo en el mercado de las telecomunicaciones Nuestro desafío es hacer que el cliente nos elija Trabajemos para ello* (Instructivo de pre-suscripción de Telefónica Argentina S.A.)

Como sugiere el texto anterior, la unidad a la que se apela para mantener el liderazgo en el mercado tiene una connotación que los empleados interpretan claramente: la suerte de cada trabajador está atada a la pérdida o conquista del liderazgo de la empresa.

La tendencia hacia el involucramiento promovido por las direcciones encuentra en el *status* otro factor que permite la dominación: el orgullo de trabajar en una empresa de punta redundando en un signo de distinción y se pretende que actúe de manera positiva, elevando la autoestima del trabajador. En línea con esto, se presenta el denominado "salario emocional", una manera de reconocer al trabajador no por medio de ingresos remunerativos sino por una compensación simbólica: los empleados deben sentirse recompensados emocionalmente por estar en una empresa de punta, un privilegio al que sólo pocos trabajadores pueden acceder:

80

*La empresa argumenta y dice que: el trabajador telefónico por estar en una empresa del primer mundo, una empresa de vanguardia, de tecnología de punta, de una apertura fenomenal en cuanto a la posibilidad de crecimiento, de estar en la empresa líder de telecomunicaciones, de estar brindando un servicio altamente eficiente o de llegar a la gente, etc., etc., por estas razones, nosotros tenemos que ver, en ese valor agregado, un salario complementario al salario monetario, [tenemos que ver] en todos esos parámetros, en todos esos valores, que hay un salario emocional [...].* (Delegado sindical)

En la propuesta de "salario emocional" se reúnen dos dimensiones que, si bien son distinguibles analíticamente, operan en forma articulada a favor de una estrategia de valorización. Por un lado, se desprende el carácter ideológico de las políticas de involucramiento tendientes a generar en el trabajador el mayor grado de compromiso posible; por otro, al imponer este concepto se logra compensar simbólicamente al trabajador reemplazando el reconocimiento monetario que deriva de un mayor esfuerzo productivo. Así, las estrategias tendientes a crear una mayor fidelización de los trabajadores ocultan las *tramas de la dominación* que se entablan en los ámbitos de trabajo.

En un sentido similar, en el Servicio 112 se organizan equipos de venta donde los premios no asumen carácter remunerativo; el incentivo es algún producto y fundamentalmente "el orgullo de haber sido el equipo que más vendió,

*el primero en ventas*. La estrategia apunta a la internalización de los objetivos de la empresa y sus manifestaciones se materializan en la mejora de la calidad como modo de ganar competitividad, permanecer en el mercado y así garantizar la continuidad de la generación de ganancias.

La combinación de percibirse "el mejor" en ventas, gracias a las altas exigencias productivas derivadas de la acción de los supervisores y del líder de grupo, tiene sentido en la medida en que "los otros" cuentan con la capacidad de visualizar la relación entre exigencia y premio:

*En los resultados de las campañas, cada supervisor elige al telemarketer del mes (en función de las ventas o de su progreso) Su foto es publicada en la cartelera y eso es todo un orgullo para ellos* (Trabajador Supervisor)

Como señala Deleuze (1995, p. 280) acerca de las diversas mediaciones que adopta la puja entre los trabajadores, la empresa "instituye entre los individuos una rivalidad interminable a modo de sana competición, como una motivación excelente que contrapone unos individuos a otros y atraviesa a cada uno de ellos, dividiéndolos interiormente". La dinámica que se genera produce una desconfianza recíproca que hace del trabajador un individuo no solamente sometido sino aislado en su subordinación, tanto más sometido cuanto tentado de aislarse de toda forma de articulación. De ahí que la subordinación se hace más profunda, más densa y difícil de revertir allí donde se logra una sujeción a través de diversos dispositivos (Garrahan y Steward, 1992). No se trata sólo de determinar y enumerar la cantidad de técnicas disciplinarias, sino del efecto de subordinación que produce la articulación de cada una de ellas en espacios concretos. En esta imposibilidad de los trabajadores de verse como iguales, más allá de la diversidad de condiciones contractuales, reside una de las grandes conquistas ideológicas de los empresarios.

81

## Identidad y creencias

Un elemento que se desprende de las políticas de involucramiento es la importancia de la dimensión identitaria. Toda identidad se construye como determinación frente a otro, lo cual abre la posibilidad de pensar que, desde el inicio, el proceso mismo de constitución de una identidad estará fuertemente atravesado por el enfrentamiento. Dicha confrontación no es ajena al deseo de que "el otro" reconozca la singularidad de quien lucha por construir o por acceder a su identidad. Evidentemente, tal reconocimiento es inescindible del operador político "lucha".<sup>11</sup>

<sup>11</sup> En tal sentido, debemos aclarar que no nos referimos a ningún nivel en particular de la conformación identitaria de un sujeto: ya se trate de su identidad étnica, sexual, política, religiosa, etc. El fenómeno al que hacemos referencia atraviesa cualquier tipo de construcción identitaria. Sugerimos la lectura del brillante trabajo de Renaud Sainsaulieu, *L'identité au travail*, París, F.N.S.P., 1991.

De este modo, la compleja construcción de una identidad presupone un campo de lucha por el reconocimiento de ese otro que estructura, de una forma o de otra, la posibilidad con la que cuenta todo individuo a la hora de forjarse, voluntariamente, los atributos que lo distinguirán de los múltiples otros con los que está obligado a interactuar cotidianamente.

El problema de las identidades en el trabajo es por demás interesante dado el carácter estratégico que asume en la sociedad capitalista la "situación de trabajo" (Dejours, 2000). Pero es mediante ese concepto, su caracterización y su función de posible observable empírico, que elegimos aproximarnos a una reflexión sobre la dinámica que persigue el grado de minuciosidad que alcanzó, en nuestros días, la dominación social en el espacio de trabajo.

Si bien para nosotros es el operador teórico-político "lucha" el que nos permite avanzar en el conocimiento acerca de la forma que asume la construcción de una identidad, compartimos la distinción analítica que propone Claude Dubar (1991) referida a la "identidad para sí" y a la "identidad virtual o para el otro". Esta distinción es particularmente útil para abordar los fenómenos que investigamos.

La primera dimensión, entonces, refiere a lo que podría caracterizarse como "identidad para sí", que es aquella que el individuo se da a sí mismo. Esta primera dimensión involucra la historia del individuo y del grupo al cual este pertenece, el procesamiento de todos aquellos acontecimientos que estructuraron esa identidad tanto grupal como individual, así como también una clara determinación frente a los otros. Este es el espacio a partir del cual el individuo y los grupos en cuestión construyen los atributos y las características que definirán en términos identitarios a la población concernida por esa identidad.<sup>12</sup>

La segunda distinción analítica concierne a lo que se define como "identidad virtual" o "identidad para el otro". En este sentido, la clara irrupción del otro cobra una particular importancia ya que alude directamente al campo de confrontación en el cual se produce la lucha identitaria. Este problema es fundamental en el campo del trabajo, particularmente en aquello que nosotros llamamos

"actos de atribución identitaria".<sup>13</sup> En este punto es preciso comprender que quien tiene la iniciativa política es quien puede determinar el espacio simbólico al cual remite todo acto de atribución de identidades. Dicho más simplemente: quien detenta la iniciativa en la producción de lo simbólico verá su capacidad de nombrar al otro, mediante el discurso, coronada por el éxito, en la medida en que tales eti-

82

<sup>12</sup> Como bien señala Claude Dubar (1991), las identidades para sí están fuertemente ligadas a las "identidades heredadas", las que se transmiten de generación en generación dentro de un grupo determinado. Tales identidades, herencia del modelo anterior, fueron las que buscó "reconvertir" el capital una vez producida la privatización.

<sup>13</sup> El capital otorgó una identidad negativa, estigma que, a la vez que debilitaba toda forma de resistencia a partir de la humillación social que tal estigmatización suponía, funcionaba como una instancia de examen sumamente efectiva: quien rechazara la identidad negativa impuesta por el capital era susceptible de ser "reconvertido".

quetamientos apunten a "encerrar" a los individuos dentro de dispositivos contruidos a tales efectos.

Acceder a la posibilidad de detentar la producción de lo simbólico no supone un gesto político de carácter unilateral. Precisamente, este gesto es producto de una confrontación que involucra a los actores presentes en los discursos que circulan y que producen tal dimensión. Por esto mismo, debemos analizar la producción de lo discursivo como el primer índice de reflexión, de orden empírico, que está atravesado por esta lógica de confrontación en la que se encuentra presente la lucha identitaria.

Atribuir una identidad es construir un encierro.<sup>14</sup> Cuando los trabajadores del Estado fueron estigmatizados con identidades negativas, el encierro se reforzó mediante un dispositivo que le era absolutamente homogéneo. La atomización del poder colectivo que suponía tal encierro estaba contemplada en ese gesto del poder disciplinario. Dicho de otra forma, el encierro no es más que el resultado de una estrategia tendiente a impedir la comunicación fluida de los cuerpos contemplados en tal dispositivo y que, fundamentalmente por este mismo motivo, se ven impedidos así de articular una fuerza social, de construir un poder tal que confronte la iniciativa política del capital. La estrategia del capital fue difícilmente reversible puesto que los cuerpos etiquetados negativamente, al no detentar la iniciativa política, no estuvieron en condiciones materiales de lograr gestos defensivos de importancia a partir de la coyuntura política en la que debían resistir el embate del capital, particularmente durante la década pasada.

La creciente responsabilización individual de la fuerza de trabajo es un efecto de tal encierro. Que cada individuo deba deshacer, en su propio cuerpo, los trazos que asume el carácter de estigma que aparece bajo la forma de identidad negativa atribuida por los "otros significativos", siguiendo a Dubar (1991), y siempre en términos individuales, nos revela uno de los rasgos centrales del dispositivo de poder que investigamos y que consiste en atomizar al máximo toda forma de poder colectivo. Un objetivo fundamental de ese dispositivo es impedir la fuerza de lo colectivo por todos los medios procurando imponer la figura del "colaborador" como "agente" de la Organización por excelencia, más allá de las resistencias que el capital enfrente en su avance.

Pero como el poder es una relación y toda relación está caracterizada por posiciones que se construyen como correlatos de relaciones de fuerza, una identidad negativa atribuida por quien detenta la iniciativa política y el encierro que de esta se deriva no están asegurados eternamente. La resistencia de la fuerza de trabajo está

<sup>14</sup> Escogemos el término "encierro" para definir a la construcción de una situación que tiende a neutralizar la expansión de las potencias del cuerpo. El ejercicio de la iniciativa política es inescindible de la capacidad de nombrar y, por lo tanto, de la posibilidad de construir un estigma sobre aquellos cuerpos que constituyen el objeto del ejercicio de tal iniciativa. Para profundizar en esta problemática, sugerimos consultar Pierbattisti, 2007.

83

latente bajo los sedimentos de un discurso que pretende anquilosar y fijar los cuerpos a la dudosa garantía de una perenne normalización

Ahora bien, la novedad no reside tanto en que se apele a ciertas creencias para definir el contenido de la identidad sino que estas identidades en el trabajo adquieren rasgos religiosos. Como se verá, la empresa construye todo un verdadero discurso religioso para "fidelizar" tanto a sus clientes como a sus empleados. Se trata de una nueva capa de sedimentación en el proceso de ocultamiento de la naturaleza de las relaciones en el ámbito productivo. ¿Cuál es el contenido del discurso que manifiesta tal transformación?

Una gerenta de la oficina de Recursos Humanos plantea algunas pistas sobre la tipología de los clientes y de los empleados:

*Hay una tipología. De la misma forma que existe una tipología de clientes con respecto a su consumo telefónico (los más rentables, los medios y los menos rentables), existe también este modelo con respecto a los empleados. Hoy se dice que todos los empleados son diferentes; entonces, hay que saber quiénes son los más importantes para la Organización: aquellos que cuando no están en la empresa modifican los negocios, el trabajo cotidiano. Hoy el departamento de RRHH está orientado a reconocer a las key persons, el personal clave. Esta cuestión está ligada a la capacidad de lider de los empleados y a las ejecuciones de los valores de la empresa. Hoy esto quiere decir que este personal clave sea considerado agente de cambio, que sean grandes líderes. Deben motorizar los cambios. Y yo le diría que el paradigma cambió en los últimos tiempos porque hoy se considera un modelo que se llama modelo de servicios y de beneficios donde la tipología de empleados está dividida en cuatro: los apóstoles, los rehenes, los terroristas y los mercenarios.*

Desde esta perspectiva lo que se mide es la pertenencia, la identidad y la interiorización de la filosofía de la empresa. El *terrorista* sería aquel que tiene muy poca satisfacción y presenta también muy poca motivación. Es el que conspira contra los intereses de la empresa. Será quien le va a decir al cliente: "no tome el servicio de Telefónica". El *rehén* es quien no va a conspirar contra los intereses de la compañía, pero a quien, sin embargo, le gustaría irse de la empresa. El *mercenario* es el que tiene un alto nivel de satisfacción, pero va a donde le paguen mejor. Y, por último, el *apóstol* es el empleado ideal: es quien tiene un muy alto nivel de motivación y de satisfacción y quien más se identifica con la empresa.

En efecto, el nuevo modelo de *servicios y beneficios* se basa, un libro escrito por un español que se llama Luis María Huete (1997) y que se titula *Servicios y beneficios. La fidelización de clientes y empleados. La inteligencia emocional*

*en los negocios*. Esta es una obra muy rica en definiciones que van a ser tomadas por la empresa como modelo de las nuevas situaciones en el espacio de trabajo.

Tomemos, por ejemplo, la definición de *terrorista*: "Los empleados *terroristas* son los que tienen un bajo nivel de satisfacción y de motivación con respecto al trabajo que hacen. La apelación *terrorista* traduce el daño que estas personas pueden hacer en una institución. Una persona que se siente mal con respecto a lo que hace va a comunicar este *feeling* a sus compañeros y a los clientes que contactará. Un *feeling* negativo baja el valor percibido de la oferta que la empresa pone en el mercado para los clientes y vuelve difícil la creación de valor en los empleados y, además, aumenta el esfuerzo emocional de trabajar en esta compañía. Un empleado *terrorista* es un verdadero cáncer para una Organización; actúa como una manzana podrida en un cesto de manzanas maduras [...] El origen de los sentimientos de 'terrorista' en los empleados se encuentra, no pocas veces, en la misma empresa. A veces, se crean las condiciones para generar terroristas cuando las percepciones recibidas por los empleados están debajo de las expectativas que estos tenían, cuando el proyecto de la empresa no tiene un carácter integrador o cuando el ejemplo de los directivos no es muy bueno" (Huete, 1997, p. 182).

Entonces, un *terrorista* será alguien que va abiertamente contra los intereses de la empresa. Pero el autor subraya que a veces es responsabilidad de la misma empresa el crear las condiciones para que nazcan terroristas. Si se quiere, será *terrorista* quien rechace abiertamente la identidad impuesta para pertenecer a la Organización. El ejemplo de la manzana podrida es muy interesante. Esto demuestra la preocupación que siempre tuvo la empresa respecto del contagio de las malas conductas. De la misma forma que las buenas actitudes deben servir de modelo y deben imponerse como el ejemplo a seguir, una conducta "terrorista" puede "pudrir" los comportamientos de los otros.

En este sentido, recordemos las órdenes que la empresa les dio a los "nuevos", al principio de la privatización, en las que se les prohibía "mezclarse" con los ex-ENTel para no "contaminarse" con los vicios del Estado. Desde esta concepción, en aquel momento los ex-ENTel eran *terroristas*: no tenían el perfil deseado por la empresa, estaban contra la privatización de la compañía, eran viejos y sin formación con respecto a las nuevas tecnologías. Así, la empresa comienza a designar de una forma diferente a sus empleados. Y los términos utilizados dan cuenta de la importancia creciente que tendrán las creencias. "Terrorista", "rehén", "mercenario" y "apóstol" evidencian un discurso donde las creencias —y los comportamientos que de ellas derivan— adquieren enorme gravitación.

Veamos la definición de *rehén*: "Personas que no están satisfechas con su trabajo pero que no cambian de empresa. La mayor parte del tiempo es porque estas personas no tienen adónde ir. Cuando una empresa paga a un empleado más

de lo que este vale en el mercado, se crea una situación que puede dar nacimiento a un 'rehén'. Un rehén es alguien que está herido emocionalmente. Por lo tanto, es normal que su confianza en sí mismo y su estima personal se vean deterioradas. Las contribuciones que pueden hacer los rehenes a una empresa no son muy elevadas. Cuando una persona tiene problemas emocionales, auto-limita su potencial. A largo plazo, la institución termina por ser rehén de estos empleados. Para romper este círculo vicioso, es necesario que las empresas cuiden la 'empleabilidad' de sus equipos. Es decir, el valor de una persona en el mercado. Cuando una persona es pagada por encima de lo que paga el mercado, se crea una situación artificial que tendrá sus consecuencias" (Huete, 1997, p. 183)

En esta obra, hay que remarcar ciertos conceptos que se ponen en permanente articulación: "confianza en sí mismo", la cuestión "emocional", la "empleabilidad". Estos conceptos forman parte de la nueva identidad pero también de las nuevas condiciones de trabajo, de la nueva organización del trabajo y de los principios de la nueva Organización. Lo que sigue resume los motivos por los cuales hay que formar individuos "emocionalmente" independientes:

El empleado debe trabajar con la mentalidad de que obra para sí mismo. Cuando se piensa que se trabaja para otro, es normal que se termine, inconscientemente, por ceder a este otro la responsabilidad sobre la motivación, la formación o aun la jubilación. Ceder a estas terceras personas es un error que cuesta caro. El objetivo es comprometer a los empleados. Pero no empleados que dependan de la empresa, sino que sean emocionalmente independientes y que no esperen que se les resuelvan los problemas (Huete, 1997, p. 183)

Acabamos de leer una suerte de resumen de la nueva identidad en el trabajo: se busca construir individuos "emocionalmente" independientes que hagan como si trabajasen para ellos mismos sabiendo que son empleados. Solución curiosa, si se quiere: ser independiente en una situación de total dependencia. He aquí el artificio que produce la nueva empresa capitalista. El empleado "rehén" no podrá jamás ser el modelo; aunque esté ligado a la empresa, es emocionalmente muy dependiente. Se busca retener a los empleados, por supuesto, pero también se busca la satisfacción en el trabajo.

El exacto contrario del empleado "rehén" es el "mercenario". Un *mercenario* será:

... el empleado satisfecho por su trabajo, pero que no se siente ligado al proyecto. Este tipo de empleado va a desarrollar una lealtad pero en función del dinero que reciba. Lo que es habitual en los mercenarios es que utilizan el arma de un sutil chantaje. No tendrán escrúpulos para pasar a la competencia o para dejar la tarea cuando se los necesita. Como en los casos ante-

riores, una empresa tiene los mercenarios que "merece". Este comportamiento es debido a los directivos que utilizan el dinero como elemento de cohesión del proyecto, y que seleccionan al personal basándose solamente en cuestiones técnicas o gracias a los que hacen proyectos donde no están representados los intereses legítimos de las partes (Huete, 1997, p. 183)

Hay que remarcar un aspecto que parece central: las cuestiones técnicas pasan a un segundo plano en el momento de insertar y de fijar a las personas en una Organización. El aspecto "emocional" va a ocupar un lugar central. La empresa sabe que la "ligazón afectiva" es la vía correcta para ejercer una nueva forma de dominación en el espacio de trabajo. Por consiguiente, en cierta forma estamos frente a un dispositivo que busca construir individuos emocionalmente independientes, pero donde, al mismo tiempo, va a estar presente la cuestión del afecto de una forma remarcable. La nueva identidad en el trabajo requiere del afecto por la empresa pero también, más concretamente, por cada proyecto del cual participe el individuo. Pero no se trata de un afecto "dependiente", tal como fue juzgado el vínculo libidinal que los trabajadores mantenían con la empresa del Estado. Hoy se trata de un afecto completamente individual, independiente y leal. La lealtad a la empresa es central: veamos, si no, cómo es descalificado el empleado "mercenario". Esto resulta bastante extraño para una sociedad donde las leyes del mercado funcionan plenamente. Sin embargo, el empleado que, por su propio interés, no tiene "escrúpulos" en dejar la empresa, es condenado. Está bien ser independiente, pero no tanto.

Finalmente se encuentra el *apóstol*, quien concentra en sí la satisfacción y el compromiso con la empresa. Analicemos la definición de "apóstol":

Cuando un empleado se siente bien en su trabajo y está emocionalmente ligado a un proyecto, su comportamiento hacia la empresa merece la apelación de "apóstol". El estado emocional de "apóstol" genera dosis mayores de energía y de iniciativa personal. Cuando una dotación de empleados se siente de esta manera, sus contribuciones a la empresa aumentan espectacularmente. Para que una empresa devenga un "cónclave" de apóstoles hay que crear más satisfacción y compromiso que la competencia. Insistimos: estas dos cuestiones tienen un constituyente emocional. Cuando los que dirigen la empresa son emocionalmente ignorantes, la probabilidad de crear apóstoles es prácticamente nula. Cuando los que dirigen la empresa son emocionalmente inteligentes, la creación de apóstoles es relativamente fácil (Huete, 1997, p. 184).

El apóstol es la encarnación de la nueva identidad. Incluso se podría decir que es el resultado final del largo proceso que comenzó con la privatización. Ya no se trata de hacer confrontar a los nuevos con los viejos. Hoy se trata de

*fidelizar* a los empleados, de fijarlos más aun en el trabajo, de implicarlos también moralmente. Acabamos de verlo: el empleado que obedece al dinero es un mercenario. Quien no tiene lealtad a la empresa será condenado, y hasta despreciado. Esta condena está ligada a la nueva concepción del trabajo en la empresa privada: hay que adherir a la filosofía de la empresa de una forma ciega. Sin embargo, hay que utilizar los ojos, pero para ver allí donde lo exige la empresa. Para la empresa, la tarea bien hecha no alcanza: ella quiere signos *emocionales*. La adhesión no puede ser matizada, debe ser absoluta.<sup>15</sup>

Lo que hay que señalar, a propósito de este modelo, es particularmente la puesta en escena de un discurso con características religiosas que se articula con la nueva identidad impuesta por la compañía. Hoy en día las nociones de "misión", "visión", "fidelización", "apóstoles", "terroristas" no son conceptos aislados sino que dan cuenta de un discurso donde el peso de la creencia tendrá un lugar central. La concatenación de esas diversas nociones permite resignificar su lugar en una cadena de sentido donde se manifiesta, claramente, la necesidad de construir un cuerpo productivo y, al mismo tiempo, de sujetarlo al máximo posible para que al trabajador lo ligue un profundo amor por la compañía y una fuerte identificación con la Organización.

88

La empresa ya impuso los conceptos de *flexibilidad*, *empleabilidad*, *condiciones de líder*, *cliente interno*, etc. El siguiente paso consistió en sujetar a los trabajadores vía el afecto. De esta forma, la fidelización que demanda supone crear relaciones afectivas con la Organización y los clientes. La nueva identidad ya ha sido impuesta, pero hoy se trata de reforzar los lazos de pertenencia a la empresa. Veamos en este sentido la evolución de la noción de "familia de los telefónicos". El desprecio de la empresa hacia la "familia de los telefónicos" se reconvirtió en una nueva afección por la Organización. La nueva familia va a identificarse con la empresa aceptando desarrollar sus intereses, que necesariamente deberán corresponderse con los objetivos profesionales de cada trabajador. La emoción y los sentimientos formarán parte de una identidad en el trabajo donde la cuestión afectiva será central para ligar libidinalmente a los empleados en un colectivo de individuos completamente aislados. En definitiva, el control que va a ejercer la empresa sobre la subjetividad de los trabajadores reposa sobre el hecho de volverlos lo más productivos posible.

La Organización no sólo demanda el trabajo bien hecho: también quiere ser amada. La empresa va a crear, entre sus empleados, tanto un espacio de reconocimiento como un espacio de creencias. De este modo, la empresa se presenta como un

<sup>15</sup> Recordemos la referencia del apartado anterior a la importancia de la cuestión emocional que se refleja en el concepto de *salario emocional*, una manera de reconocer al trabajador no por medio de ingresos remunerativos sino por una compensación simbólica. Según esta concepción, los trabajadores deben sentirse emocionalmente recompensados por el privilegio —al que muy pocos acceden— de trabajar en una empresa de punta.

ámbito de resguardo y protección frente a la caída de las certidumbres políticas y al desvanecimiento de la creencia en la política como el medio de transformar la sociedad. Así, el espacio organizacional pretende para sí convertirse en una verdadera usina de creencias. Es por esto que la Organización debe imponer un discurso religioso con todas las características que presenta este lenguaje: no hay lugar para las dudas, es preciso adherir con todo el corazón, con una emoción que se traduzca en una "actitud positiva". Y sobre todo, que esa adhesión y emoción sean visibles a los ojos de todos.

Hay que remarcar: el discurso religioso tiende a borrar las responsabilidades en las tareas cotidianas del trabajo. En nombre del interés de la empresa, de la misma forma que en nombre de la autoridad, es posible cometer hechos que pueden ir en contra de los principios éticos de los individuos. Demostrar sufrimiento en el trabajo va a aparecer como una "actitud negativa" contraria a los intereses de la empresa. Todo esto funciona, como lo señala Dejours (2000), porque los individuos están coaccionados a negar el malestar en el trabajo, tanto el suyo propio como el de los otros. Las posibles injusticias en el trabajo van a aparecer como las características de "estar ocupado", una situación frente a la cual nada se puede hacer. ¿Por qué construir un discurso de este tipo? Sin duda para que no exista un discurso alternativo: para trabajar en Telefónica hay que adherir ciento por ciento a la Organización; no son válidas las conductas "divididas". Hay que recordar que las actitudes positivas deben ser visibles.

89

## Conclusiones

El presente artículo buscó analizar el modo en que las gerencias de las empresas de telefonía articularon estrategias destinadas a lograr la adecuación de la fuerza de trabajo a las exigencias productivas. Ello nos llevó a estudiar una serie de técnicas disciplinarias vinculadas a la innovación tecnológica, cuyo objetivo fue la maximización de los cuerpos en tanto que fuerza productiva. Precisamente, la disciplina entablaba una relación entre quien la ejerce y aquel sobre quien es ejercida que no es inmutable y que opera a partir de las múltiples confrontaciones que la atraviesan. Así, los altos índices de desocupación marcaron el contexto de disciplinamiento reinante en toda la sociedad, lo cual se consolidó a través de una política legislativa que erosionaba las conquistas obtenidas en el pasado por los trabajadores, cercenando aún más los márgenes de acción de los sindicatos y erosionando las bases sociales de su poder. Sobre este proceso operaron una serie de acciones que se montaron en los efectos disciplinarios de esos elementos y que tendieron a reforzarla a través de mecanismos específicos. Algunos tuvieron un carácter de mayor coerción directa; otros, en cambio, se fueron difuminando bajo la complejidad de los patrones simbólicos presentes en

toda Organización, suscitando la participación voluntaria de los trabajadores. La tensión entre ambos polos prefigura las relaciones de trabajo en las empresas de telefonía

Una vez producido el traspaso a la órbita privada, se aplicaron políticas de aislamiento de los antiguos trabajadores con el objetivo de no "contaminar" a los nuevos. Este principio actuaba gracias a la lógica de la segmentación y, fundamentalmente, de la estigmatización. Las primeras políticas de desvinculación de los trabajadores ("retiros voluntarios") pueden interpretarse bajo esta dinámica.

Otra táctica empresaria estuvo marcada por una serie de mecanismos tendientes a romper la filiación entre trabajadores y sindicato. Con las nuevas técnicas de administración de personal, se buscó dividir a los trabajadores (heterogeneidad de las formas contractuales); pero, fundamentalmente, se desplegó una estrategia de construcción identitaria que buscaba redefinir las antiguas lealtades obreras. La "nueva familia telefónica" requería nuevos atributos: trabajadores flexibles, productivos, desindicalizados, sumisos.<sup>16</sup> De allí que resultó útil analizar las implicaciones subjetivas de las tipologías de referencia utilizadas para caracterizar a los trabajadores: apóstoles, rehenes, terroristas y mercenarios.

90

Una fase sumamente significativa en la consolidación de la dominación en los espacios de trabajo estudiados es la de la fidelización y el involucramiento. Estas técnicas buscan hacer menos evidente la dominación. Por ello, la internalización del control es la premisa sobre las que se basaron estas técnicas. Estas nociones tienden, con un claro sentido ideológico, a construir un sentido común que desproblematiza la cuestión de la dominación y la asimetría reinante en los espacios de trabajo.

Por último, señalamos que muchos de los mecanismos de disciplina indagados buscaban reducir los actos de resistencia a su expresión más individualizante; precisamente porque en ese plano la asimetría entre el trabajador y la empresa es prácticamente irreversible. La evaluación de rendimientos de manera individual, la competencia entre trabajadores y el tipo de vínculo contractual se propusieron crear una representación simbólica que proyecta un trabajador aislado de toda construcción colectiva que pueda erigirse en una alternativa a la pregonada por los responsables de las empresas.

<sup>16</sup> Si bien en este artículo no se trata el rol que cumplieron algunos dirigentes sindicales en el proceso de imposición de este nuevo modelo de trabajador, solo señalamos que algunos se convirtieron directamente en funcionarios del gobierno menemista y otros fueron funcionales a las políticas empresariales en los lugares de trabajo.

## Bibliografía

BEAUD, S. y M. PIALOUX (2004), "A vueltas con la condición obrera", en *Sociología del Trabajo*, (nueva época), n.º 52, pp. 37-67.

BOURDIEU, P. (2000), "La huelga y la acción política", en *Cuestiones de Sociología*, Madrid, Editorial Istmo.

BRAVERMAN, H. (1980), *Trabajo y capital monopolista*, México, Editorial Nuestro Tiempo.

CASTILLO MENDOZA, C. (coord.) (1999), *Economía, organización y trabajo. Un enfoque sociológico*, Madrid, Ed. Pirámide.

CALVO ORTEGA, F. (2001), "La organización del trabajo después del fordismo. Estrategias empresariales y procesos de subjetivación", en A. FERNÁNDEZ STEINKO y D. LACALLE (eds.), *Sobre la democracia económica. La democracia en la empresa*, Madrid, El viejo topo.

CUNNINGHAM, I., J. HYMAN y C. BALDRY (1996), "Empowerment: the power to do what?", en *Industrial Relations Journal*, vol. 27, n.º 2, pp. 143-154.

DEJOURS, C. (2000), *Travail et usure mentale*, París, Bayard.

DELEUZE, G. (1995), *Conversaciones 1972-1990*, Valencia, Editorial Pretextos.

DUBAR, C. (1991), *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles*, París, Armand Colin, Collection U.

EDWARDS, P. K. (2000), "Discipline", en S. BACH y K. SISSON (eds.), *Personnel management*, Oxford UK, Basil Blackwell.

EDWARDS, P. K. y M. COLLINSON (2002), "Empowerment and Managerial Labor Strategies", en *Work and occupations*, vol. 29, n.º 3, pp. 272-299.

FANTASIA, R., D. CLAWSON y G. GRAHAM (1988), "A critical view of worker participation in American industry", en *Work and Occupations*, vol. 15, n.º 4, pp. 468-488.

FERNÁNDEZ STEIKO, A. (2001), "El sabor agrídulce de los grupos de trabajo", en *Cuadernos de Relaciones Laborales*, UCM n.º 18, pp. 257-283.

FOUCAULT, M. (1985), *Vigilar y castigar*, México, Siglo XXI.

——— (1989), "El ojo en el poder", en J. BENTHAM, *El Panóptico*, Madrid, Ediciones La Piqueta.

——— (1992), *Microfísica del poder*, Madrid, Ediciones La Piqueta.

——— (1997), *Il faut défendre la société*, Cours au Collège de France (1976), París, Ed. Gallimard-Seuil.

91

——— (2001), *Dits et Ecrits. Tomos I y II (1954-1975)*, París, Ed. Quarto Gallimard

GAUDEMAR, J. P. (1991), *El orden y la producción. Nacimiento y formas de la disciplina de fábrica*, España, Ed. Trotta.

GARRAHAN, P. y STEWARD, P. (1992), *The Nissan enigma*, Londres, Casell

HARLEY, B. (1999), "The myth of empowerment: work organization, hierarchy and employee autonomy in contemporary Australian workplaces", en *Work, employment and society*, vol. 13, nº 1, pp. 41-46.

HUETE, L. M. (1997), *Servicios y beneficios. La fidelización de clientes y empleados. La inteligencia emocional en los negocios*, Bilbao, Ed. Deusto.

LAHERA SÁNCHEZ, A. (2000), "La emergencia de nuevos modelos productivos: la participación de los trabajadores y la fabricación del consentimiento en la producción", en *Revista de Dialectología y tradiciones populares*, tomo LV, Cuaderno Segundo, pp. 9-50.

——— (2004), *La participación de los trabajadores en la democracia industrial*, España, Ed. Catarata.

LEMKE, T., S. LEGRAND, G. LE BLANC, W. MONTAG y M. E. GIACOMELLI (2006), *Marx y Foucault*, Buenos Aires, Ediciones Nueva Visión.

LINHART, D. (2002), "Los asalariados y la mundialización", en *Sociología del Trabajo*, (nueva época), nº 45, pp. 53-68

MARTÍNEZ LUCIO, M. y D. SIMPSON (1993), "La dimensión social de las nuevas prácticas de gestión y su relevancia para la 'crisis' de las relaciones laborales", en *Sociología del Trabajo* (nueva época), nº 18, pp. 47-71.

MONTES CATÓ, J. S. (2005), "La configuración del poder en los espacios de trabajo. Dispositivos disciplinarios y resistencia de los trabajadores", en *Sociología del Trabajo*, (nueva época), nº 54, pp. 73-100

——— (2006), "Dominación y resistencia en los espacios de trabajo. Estudio sobre las relaciones de trabajo en empresas de telecomunicaciones", tesis doctoral defendida en la Universidad de Buenos Aires, disponible en [www.ceil-piette.gov.ar/areasinv/reltrabajo/tesis/2007montescato](http://www.ceil-piette.gov.ar/areasinv/reltrabajo/tesis/2007montescato)

PIERBATTISTI, D. (2005), "Destruction et reconstruction des identités au travail en Argentine: la privatisation d'Entel 1990-2002", tesis doctoral defendida en la Université de Paris I (inérita)

——— (2007), "Clausewitz-Foucault: apuntes para un debate inexistente", en *Herramienta*, nº 36, pp. 45-63

SAINSAULIEU, R. (1991), *L'identité au travail*, París, F.N.S.P.

SEWEL, G. (2001), "What goes around, comes around. Inventing a mythology of teamwork and empowerment", en *Journal of Applied Behavioural Sciences*, vol. 37, nº1, pp. 70-89.

STAW, B. M. y EPSTEIN, L. D. (2000), "What bandwagons bring: effects of popular management techniques on corporate performance, reputation and CEO pay", en *Administrative Science Quarterly*, nº 45, pp. 523-55

WILMOTT, H. (2001), "Strength is ignorance: slavery is freedom. Managing culture in modern organizations", en *Warwick Organizational Behaviour Staff. Organization Studies. Critical perspective on business and management*, Londres, Routledge, vol. 1, pp. 386-426.

WRIGHT, M. y P. EDWARDS (1998), "Does team working work, and if so, Why? A case study in the aluminium industry", en *Economic and Industrial Democracy*, vol. 19, pp. 59-90.

ZARIFIAN, P. (2001), *Le modèle de la compétence*, Hauts de Seine, Ed. Rueil-Malmaison.

## Resumen

En este artículo se analizan las relaciones de trabajo en las empresas privatizadas de telecomunicaciones subrayando la incidencia que poseen los aspectos subjetivos y simbólicos en la consolidación de la disciplina empresarial. Partiendo de una perspectiva foucaultiana se desarrolla en la primera parte la relación entre trabajo y poder. Este marco general es retomado en el siguiente apartado donde se estudian las políticas manageriales de involucramiento señalando su vinculación con el plano subjetivo de la disciplina. Uno de los objetivos de dichas políticas es el de operar en las identidades obreras por ello, en el tercer apartado se efectúa un análisis crítico de las tipologías utilizadas por el management empresarial para caracterizar y etiquetar a los trabajadores en función de cuatro tipos: el terrorista, el rehén, el mercenario y el apóstol. El artículo busca en su conjunto aportar una comprensión que permita responder a la pregunta por las formas que adopta la dominación y cómo se configura en los espacios de trabajo. La metodología utilizada es esencialmente cualitativa y se basa en entrevistas y documentos secundarios de las empresas y sindicatos relevados entre el 2000 y 2005 en el AMBA.

94

## Descriptores

(disciplina)  
(dispositivos poder)  
(subjetividad)  
(telecomunicaciones)

## Abstract

In this article the relations of work in the privatized companies of telecommunications are analyzed emphasizing the incidence that have the subjective and symbolic aspects in the consolidation of the discipline industrialist. Starting off of a foucaultian perspective the relation between work and power is developed in the first part. This general frame is retaken in the following section where the manageriales policies of involvement study indicating their entailment with the subjective plane of the discipline. One of the objectives of political happiness is the one to operate in the working identities; for that reason, in the third section a critical analysis of the tipologías used by management takes place industrialist to characterize and to label to the workers based on four types: the terrorist, the hostage, the mercenario and the apostle. The article looks for as a whole to contribute an understanding that allows to respond to the question by the forms that the domination adopts and how it is formed in the work spaces. The used methodology is essentially qualitative and it is based on interviews and secondary documents of the companies and unions released between 2000 and 2005 in the AMBA.

## Key words

(discipline)  
(power devices)  
(subjectivity)  
(telecommunications)

María Eugenia San Martín

## El proceso de inserción laboral de los jóvenes graduados y el sistema de pasantías

95

## Introducción

La relación entre la educación superior y el mundo del trabajo es un área de estudio multidisciplinar en la que intervienen enfoques pedagógicos, económicos y sociales. En los últimos treinta años, se han puesto en juego diversos términos que responden a una variedad de escenarios y aproximaciones teóricas: “crisis del mundo del trabajo”, “sociedad del conocimiento”, “incertidumbre social”, “mercados segmentados”, “capital humano”, entre otros. Particularmente, las nociones de “inserción” y “transición” han cobrado relevancia en el marco de enfoques pragmáticos, político-tecnocráticos que expresan lo que aparece como un “problema social” como algo que no se realiza o como la expresión de una ineficiente regulación económica. La problemática de la inserción de los jóvenes en el mercado de trabajo permite plantear la reflexión entre la formulación de un problema por las ciencias sociales y su institucionalización en los poderes públicos al poner el acento en un nuevo espacio de regulación: el del tránsito de un tiempo social a otro.

El presente trabajo es un subproducto de la tesis de Maestría en Políticas Públicas de la Universidad Torcuato Di Tella. La autora agradece a Marta Panaia por su dirección, su permanente colaboración y su aliento para la elaboración de la misma. Se entiende que la responsabilidad por el presente documento es exclusiva de la autora.

María Eugenia San Martín es Lic. en Sociología (FSOC-UBA), Master en Políticas Públicas (Universidad Torcuato Di Tella), Doctorando en Ciencias Sociales (FSOC-UBA), becaria de formación de posgrado CONICET (IGG/UBA).