

Las ficciones del capital: acerca del lugar del conflicto en la constitución de los vínculos laborales

Resumen

Las transformaciones operadas desde los noventa en los centros de trabajo pueden registrarse tanto en un plano material como en un plano simbólico. Ambos niveles se articularon consolidando la dominación de las empresas sobre los trabajadores, profundizando la precarización de las condiciones laborales y ampliando las redes de sujeción y subordinación de los trabajadores. En gran medida, los modelos gerenciales apuntaron a desterrar, por medio de diversos dispositivos, la expresión del conflicto en acciones colectivas y también a construir imágenes del mundo en las que se privilegia el equilibrio y el consenso por sobre el conflicto. A pesar de esos esfuerzos, los trabajadores ensayan diversas acciones de resistencia que logran manifestarse a través de reivindicaciones confrontativas.

La finalidad del artículo es resaltar la noción de conflicto como eje de análisis de las relaciones entre capital y trabajo, destacando el vínculo entre las contradicciones estructurales y las acciones concretas de oposición ensayadas por los trabajadores.

De manera ilustrativa tomamos el caso de los pasantes del sector de telecomunicaciones y recuperamos los elementos representacionales y culturales puestos en juego en las acciones colectivas.

"Donde hay poder, hay resistencia. Pero esa resistencia nunca está en una posición de exterioridad en relación al poder."

M. Foucault (1992: 95)

Introducción

Desde hace tiempo, especialmente a partir de la década de los noventa, un conjunto de estudios delimitó su preocupación en torno a los cambios en la conflictividad, rastreando el número de acciones colectivas, sus formas de expresión, como también los sujetos que las llevan adelante (Gómez, 1996;

Carrera y Cortarelo, 2000; Schuster, 1999). Esos abordajes han permitido conceder visibilidad a una supuesta desaparición del conflicto en el mundo del trabajo y resituar la preocupación por las formas de protesta y resistencia articulada por los trabajadores. Sin embargo, aún son escasos los análisis orientados a estudiar la manera en que el conflicto configuró las interacciones en los espacios concretos de trabajo[3].

Sin pretender saldar este problema, en el artículo aquí presentado se estudia al sector de telecomunicaciones para dar cuenta del modo en que un conflicto logra expresión a través de acciones reivindicativas, resaltando la relación entre los componentes simbólicos y materiales puestos en juego en el momento de configurar una acción colectiva. Para abordar este problema, partimos de algunas nociones básicas que ubican el capital y el trabajo como dos polos vinculados de manera contradictoria. La identidad de cada uno de los elementos no puede abstraerse de la existencia del otro; precisamente existen como tales y adoptan una configuración específica en función del modo en que se materializa dicho vínculo. Resaltar el carácter profundamente contradictorio en el que se basan las relaciones de trabajo, no implica que estas adopten formas de disputa manifiesta. Existe un conflicto propio del modo de producción capitalista, pero en cada ámbito laboral hay que preguntarse si este posee expresión a través de acciones colectivas; qué elementos favorecen o restringen su expresión; las formas en que se manifiesta o los repertorios utilizados por los sujetos a fin de canalizar el conflicto.

Analíticamente, la complejidad que posee la cuestión del conflicto puede ser comprendida a través de diversos niveles de análisis. El primero remite al nivel básico, denominado antagonismo estructurado: existe un antagonismo de estas características en todas las organizaciones de trabajo en las que la fuerza de trabajo de los trabajadores se materializa en la creación de un excedente (plusvalía) que pasa a manos de otro grupo[4]. Un segundo nivel refiere al conflicto en la propia organización de las relaciones laborales en el centro de trabajo. En este plano "[...] aparece la cooperación, pues los empleadores necesitan persuadir a los trabajadores de que trabajen, para lo cual no les basta con la coacción; análogamente los trabajadores no se enfrentan totalmente a sus empleadores" (Edwards, 199: 32). Finalmente, está el nivel del comportamiento concreto: qué formas de comportamiento son viables, hasta qué punto reflejan el conflicto y hasta qué punto representan formas de adaptación a la situación motivadas por el carácter de las relaciones laborales en el centro de trabajo en que se producen.

Este planteo nos ubica en un tipo de reflexión preocupado en responder a la pregunta ¿por qué las contradicciones que aparecen en las relaciones laborales logran manifestarse en algunas ocasiones y no en otras? Esta pregunta se articula con una segunda orientada a establecer el vínculo entre las luchas

simbólicas y las materiales. Los dos interrogantes que animan el presente artículo son interpretados en el marco de la tensión constitutiva entre capital y trabajo, y es esa tensión la que nos proponemos descifrar para comprender la manera en que se desarrollan los conflictos.

Puntualmente, en el artículo analizamos la acción colectiva llevada adelante por un conjunto de trabajadores pasantes de la empresa Telefónica de Argentina a fines del año 2001. Nos interesa, no solo dar cuenta de las partes intervinientes en el conflicto y del tipo de desenlace al que arribaron, sino también comprender la dinámica relacional que permite la emergencia de los acontecimientos. En el primer apartado estudiamos la construcción ideológica que se plantea en las empresas, tendiente a instalar nuevas representaciones que buscan desproblematizar el conflicto. Seguidamente, rastreamos los antecedentes de la acción llevada adelante por los pasantes y abordamos la construcción de contradiscursos en los centros de trabajo. En el último apartado, dedicamos el análisis al tipo de configuración específica que adoptó la acción colectiva[5].

¿Desaparición del conflicto o disciplinamiento de los trabajadores?

Desde la privatización de Entel, las empresas de telecomunicaciones han tendido a articular un conjunto de acciones destinadas a restringir, por un lado, las acciones colectivas y, por el otro, a construir nuevas representaciones que buscan crear una imagen del *locus laboral* exento de conflicto y predominantemente armónico, en la cual las únicas tensiones existentes son producto de las "deficiencias comunicacionales" entre las diversas categorías de trabajadores.

En relación con el primer aspecto, recordemos que a través del Decreto 2.184/90 del Poder Ejecutivo, se limita el derecho constitucional de la huelga. Este decreto hace hincapié en el argumento de la protección a los usuarios e impone, por lo tanto, severas limitaciones a las posibilidades de articular medidas de acción sindical de contenido opositor o contestatario en estos campos. Este endurecimiento de la normativa tiende a desalentar el conflicto y, por ende, a aumentar el poder de los empleadores[6].

En un sentido similar, en las negociaciones colectivas de trabajo expresadas en convenios y acuerdos se ha buscado acotar las posibilidades de reclamo de los trabajadores, aplicando mecanismos burocráticos y dilatando el tiempo de resolución de los conflictos. Una de las formas es la constitución de instancias negociales entre el sindicato y la empresa para dirimir las diferencias: se constituyen comisiones de interpretación de las cláusulas a fin de zanjar los diferendos. La prioridad para resolver el conflicto recae sobre este tipo de comisiones. En esta misma línea se promueve inhibir acciones colectivas directas: en el CCT N° 203/93 'E' artículo 86, se plantea que

[...] cualquier divergencia de carácter colectivo deberá ser presentada a esta Comisión (se refiere a la Comisión Paritaria), por la Empresa o el Sindicato, absteniéndose durante la tramitación de adoptar medidas de acción directa [...]. Dicha instancia será cubierta con la unanimidad de los miembros de la Comisión. De no obtenerse tal unanimidad o de no ser aceptada la fórmula conciliatoria, la Comisión ofrecerá la alternativa de una mediación, confeccionando a tal efecto una terna para poner a disposición de las partes.

El resto de los convenios firmados en el sector incorporará cláusulas orientadas en el mismo sentido.

Otra fórmula utilizada en los convenios incorpora la figura de *la paz social*. En el artículo 39 del CCT N° 257/97, se plantea que las partes signatarias asumen el compromiso de "[...] no originar, promover, apoyar o sostener ningún conflicto colectivo" que tuviera su origen en el contenido del convenio.

Articuladamente con estos mecanismos normativos que condicionan y restringen el accionar colectivo, en las empresas opera un conjunto de dispositivos disciplinarios (Sennet, 1998 y Vicent, 2001)[7] orientados a ocultar las contradicciones existentes en los espacios de trabajo, y a constituir representaciones sociales que proyecten imágenes de la realidad acordes con la ideología y valores formados según los intereses del capital, que buscan la estricta canalización productiva del individuo trabajador. Desde la concepción de las empresas el problema de la dominación no se resuelve solo a través de un mayor control directo de los trabajadores sino que necesita apelar a la interiorización de ciertos valores, normas y creencias que contribuirán a desplegar un complejo abanico de comportamientos y actitudes en función de los esquemas interpretativos que poseen las direcciones de las empresas. Para ello, son significativas las políticas destinadas a un mayor grado de *involucramiento* de los trabajadores por medio de la *fidelización*. El objetivo es conformar nuevos patrones de influencia y legitimidad que permitan que los trabajadores hagan propios los objetivos y valores de la empresa sin experimentar coerción[8], y así reproducir las condiciones bajo las cuales es posible extraer el plusvalor sin excesivas dificultades.

Las estrategias implementadas por las empresas tienden a recrear el colectivo de trabajadores debilitando la relación entre sindicato y trabajadores. En palabras de Stolovich y Lescano (1996: 145) "[...] las amenazas no refieren solo al mayor o menor protagonismo e importancia de las organizaciones sindicales, sino que afectan la identidad cultural e ideológica del colectivo de trabajadores, en la medida que la calidad total -entre otras instrumentaciones elaboradas por las direcciones de las empresas-[9] lleva implícita -o explícita- una transformación cultural" que afecta las formas de interpretar y su sentido. Así, calidad total, reingeniería o denominaciones similares

adoptadas por los procesos de transformación en las empresas, a pesar del discurso dominante, no son neutrales respecto de los diversos intereses puestos en juego en cada ámbito laboral. Muy por el contrario, pretenden alinear todos los intereses en pos de los objetivos de la empresa, que fijan sus directivos.

Bajo el principio de la *horizontalidad* se desplegará un conjunto de mecanismos que tendrán en su forma extrema la eliminación, en el plano simbólico, del carácter conflictivo de las relaciones laborales, reemplazándolas por otras donde predomina una supuesta "armonía en los espacios de trabajo". Con el objetivo de construir una imagen que revierta el distanciamiento entre los empleados que ocupan puestos de dirección y el resto de trabajadores, gerentes y jefes de área 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. 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. El efecto ejercido por este dispositivo es presentar los intereses de trabajadores y empresarios unidos 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. Esto actúa, así, de manera disruptiva sobre las tradicionales divisiones y diferencias que caracterizaban a la fuerza de trabajo, y convierte a la empresa en lugar de referencia en la constitución de colectivos.

Un rol fundamental en esta dinámica de construir una imagen de horizontalidad donde preexisten relaciones verticales de subordinación, estará en manos de los *team leaders*. Su origen común, su paso por puestos similares contribuye a crear la sensación de igualdad. No es ya el supervisor (aunque cumpla tareas similares), sino un trabajador conocedor de las problemáticas de los teleoperadores; en definitiva, un líder que obtiene su certificación sobre la base del carisma y de su supuesta capacidad como conductor. La creación de esta figura se produce conjuntamente con cambios organizativos. Mientras, antes de la implementación de dicha modalidad, una sala de tráfico era controlada por cuatro supervisores, ella será dividida en grupos de veinte operadores, con un *team leader* a cargo. Gran parte de sus tareas son similares a las de los supervisores: controlar los horarios, completar planillas con horarios de entrada y salida; chequear francos y guardias; recibir llamados de casos de difícil resolución. A su vez, las escuchas, en muchos casos, recaen entre las tareas que deben llevar a cabo, además de la evaluación del rendimiento personal. De este modo, algunas de las tareas están relacionadas con la resolución de problemas organizativos, pero lo interesante para nuestro análisis es el aumento en el número de grupos con pocos teleoperadores, lo cual permite un mayor grado de conocimiento de cada trabajador y, de esa

manera, los dispositivos de disciplina y control adoptan un carácter personalizado.

Estos rasgos que caracterizan las "nuevas" formas de gestión, hunden sus raíces en interpretaciones de las relaciones entre el capital y trabajo, donde lo conflictivo es concebido como patológico y disfuncional para los objetivos de excelencia[10]. La eliminación del conflicto y, eventualmente, de sus supuestos gestores (los sindicatos) aparece entonces ante algunos empresarios como la única opción para allanar el camino a la implementación de las nuevas pautas en la gestión de la fuerza de trabajo.

En definitiva, 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.

Contradiscursos y acciones colectivas

Las empresas Telefónica de Argentina S.A. y Telecom S.A. emprendieron, durante gran parte de la década de los noventa, una política destinada a incorporar trabajadores bajo la modalidad de pasantía (posibilidad habilitada por decreto presidencial). Esta estrategia ha respondido a pautas de disminución de costos -precarización laboral- y de construcción un colectivo de trabajo dócil y maleable para los intereses empresarios, apuntando a erradicar el conflicto laboral y aislar a los nuevos trabajadores del sindicato FOETRA Buenos Aires. La efectividad de la estrategia empresarial, sumada a la avenencia de parte del sindicato y la Federación, dio resultado durante gran parte de la década de los noventa. En 1997, los dirigentes afines al menemismo perdieron las elecciones internas del sindicato y asumió la dirección la lista Azul y Blanca, que ha demostrado mayor vocación confrontadora que la anterior dirección, especialmente luego de la ruptura con la Federación.

Si bien el conflicto es propio de toda relación laboral (Edwards, 1990), la correlación de fuerzas condiciona la expresión de manera colectiva de los intereses divergentes. Durante el período estudiado, pueden rastrearse acciones reivindicativas, pero estas asumían en muchos casos un carácter individual, en vista de que los sujetos desplegaban un conjunto de acciones que manifestaban sus intereses, pero en muchos casos no con carácter colectivo. Puesto que nos interesa analizar el desarrollo de una reivindicación particular, la conducida por los pasantes a raíz del despido de más de ochenta trabajadores de esta modalidad, es menester indagar de qué manera se desarrollaron esos acontecimientos.

Hemos señalado el significado de la figura del *team leader* y la implicancia de los "círculos de calidad" en la dilación del conflicto. Además, estos espacios

tenían como objetivo instalar temas de discusión, en general afines a las preocupaciones productivas de las empresas. Nos interesa destacar ahora el tipo de vínculo que entablan los trabajadores con estos espacios y, especialmente, puntualizar las acciones observadas que denotaron una cierta resistencia al tipo de acciones desplegadas por la empresas.

Los espacios diseñados por las empresas para mejorar la productividad de los trabajadores son utilizados por los delegados y/o trabajadores para discutir problemas propios de los pasantes, o instalar temas como la continuidad de los contratos, salarios, condiciones y medio ambiente de trabajo, intensidad, etc. La inversión en la utilidad de este tipo de espacios y de su propósito, implica un desafío a la supuesta autoridad de los *team leaders* en la gestión de estos ámbitos. Acciones de este tipo van concatenándose con otra clase de episodios de carácter colectivo y contribuyen a crear de manera progresiva un escenario novedoso para el despliegue de acciones reivindicativas.

Las tensiones entre capital y trabajo están presentes en las relaciones laborales y se gestionan cotidianamente a través de la disputa de los espacios. Si bien este tipo de acciones de resistencia se venía dando (mediante acciones individuales o de manera concertada, por ejemplo interviniendo en las instancias generadas por los *team leaders*), a mediados del año 1999, un grupo de pasantes de ambas empresas comenzaron a constituir un ámbito de intercambio y discusión que fue ampliándose a medida que se dinamizaron las relaciones entre ellos y, fundamentalmente, con delegados de FOETRA.

Una de las primeras acciones se desencadenó en noviembre de 1999 en el servicio 112 de Telecom Martínez: un grupo de pasantes, con el apoyo de un delegado de FOETRA, protagonizaron un conflicto a raíz del despido de trabajadores pasantes. Esta medida fue paradigmática, por cuanto participaron no solo trabajadores pasantes, sino también trabajadores efectivos (recordemos que las distancias en el tipo de contratación, y también las distancias simbólicas, operan efectivamente en el momento de articular acciones conjuntas y apoyos a las reivindicaciones de cada uno de los trabajadores bajo estas modalidades). A pesar de realizarse una medida de fuerza a través de una asamblea ante las puertas del edificio, con la concurrencia de un número significativo de trabajadores pasantes, efectivos y el sindicato, la empresa mantuvo su decisión inicial y los trabajadores cesanteados no fueron reincorporados.

Este tipo de experiencias reforzaba el poder de la empresa y disminuía la efectividad de las acciones llevadas adelante por los pasantes y el sindicato. Como sostiene Tilly (1997), los participantes de los movimientos expresan sus reivindicaciones hacia las autoridades oficiales, pero también en cada acto reafirman su identidad como portadora de una dignidad. De ahí que, cuando no se alcanzan los objetivos propuestos, la medida de fuerza no solo impacta

negativamente porque no logra revertir la decisión empresarial, sino que influye en la propia organización de pasantes.

Las acciones colectivas son experiencias que moldean a las propias organizaciones, delinean los contornos y las dotan de características específicas. La experiencia reivindicativa de la oficina de Martínez permitió comprender que, como sujeto, una sola oficina no podía invertir la correlación de fuerzas sin exponer a los propios participantes a la posibilidad de ser despedidos. Este episodio significó, en el interior de la organización de pasantes, una experiencia negativa, pues implicó una derrota, aunque resultó valiosa en el momento de proyectar ulteriores acciones.

Las actividades estuvieron dirigidas, de ahí en más, a fortalecer las relaciones entre las diferentes oficinas, a dinamizar el vínculo con el sindicato y a entrelazar los procesos que se venían produciendo en las empresas con otros externos a estos ámbitos -entre ellos, con los centros de estudiantes de la Universidad de Buenos Aires-. Estas acciones de organización, coordinación y preparación fueron importantes en el momento de articular una acción colectiva de envergadura.

A partir de entonces -fines del año 1999- los pasantes constituyeron la Comisión de Pasantes y comenzaron a editar un boletín[11] informativo que habría de cumplir un rol significativo a la hora de reconstruir los vínculos entre los pasantes. El boletín cumplía un doble rol: por un lado, permitía informar sobre la realidad de cada una de las oficinas, sus problemas particulares y también hacer que se conocieran los derechos con los que contaban los pasantes. A su vez, facilitaba la tarea de los delegados, que encontraban en esa cartilla una herramienta que facilitaba el contacto con los jóvenes trabajadores. De esa manera, contribuía a disminuir las distancias entre los trabajadores de mayor antigüedad y los pasantes, pues existía un medio que reproducía las preocupaciones de estos últimos. Si bien la acción de los delegados era esencial, la respuesta de ellos, al asumir acciones que permitiesen la difusión de la problemática de los pasantes, dependía en gran medida de sus respectivas procedencias políticas, ya que, como señalamos, en el sindicato que había ganado las elecciones convivían diversas líneas ideológicas, y algunas de ellas todavía veían a los pasantes como trabajadores que competían con los efectivos.

Por este motivo, en el proceso de construcción de los vínculos, juega un papel significativo la capacidad de los actores para proporcionar discursivamente argumentos que tiendan a la identificación de los rasgos comunes, pero fundamentalmente a distinguir al otro en tanto diferente y opuesto. Así, las disputas en torno a la definición de "qué es ser pasante" son fundamentales: mientras desde la empresa se pretende asociar al pasante con una figura pasiva, la acción de los delegados y trabajadores pretendía dotar a este

colectivo de una representación común alejada de la promovida por la empresa. Uno de los recursos utilizados fue identificar problemas concretos comunes y determinar las implicancias de la normativa sobre pasantías.

Estos contradiscursos apuntan a obturar la visión empresarial que niega la existencia de alternativas más allá de las pregonadas por sus direcciones. Una de las formas en que operan los discursos es a través de la deslegitimación del oponente. En este proceso, desafiar a la autoridad implica, en términos simbólicos, una afirmación de la propia posición; la burla como recurso fue efectiva en este proceso. En una sección de los boletines denominada *Héroe anónimo*, se elegía a un jefe, supervisor o gerente y se contaba su pasado, lo que hacía y la forma en que se vinculaba con los trabajadores.

El peso simbólico de este tipo de relatos es significativo en la medida en que nos advierte sobre cómo hacen los trabajadores su experiencia significativa jugando con elementos culturales propios de cada ámbito laboral. En este sentido, los relatos operan identificando a los culpables y desafiando su jerarquía. La apelación a este tipo de subterfugio recuerda los casos analizados por Darnton (1997)[12]. El autor hace notar la importancia simbólica que tienen ciertos recursos como la burla y la risa para desafiar los patrones de los establecimientos y aglutinar a los trabajadores; con su utilización, los trabajadores degradaban a los patrones y subvertían, en el plano simbólico, la desigualdad que regía la relación de trabajo.

En nuestro marco de análisis, los relatos interesan en la medida en que son indicios de la protesta, aunque esta permanezca limitada a un nivel simbólico o metafórico. La burla no solo está dirigida a los empleados de mayor rango sino también a algunos de los productos generados por la propia empresa; por ejemplo cuando salía una nueva revista, "*espontáneamente aparecían borradores tomándoles el pelo a las cosas que dice la empresa*". De este modo el trabajo sistemático de ridiculizar el discurso empresarial contribuía a desafiarlo, y a desmontar los argumentos de la ideología empresarial.

Sobre de la construcción de las oportunidades para la acción

La construcción de una mirada común sobre las relaciones es clave para la acción colectiva reivindicativa. Si bien existe un episodio que la desencadena, no puede comprenderse como una serie de reacciones mecánicas sino que se produce en el marco de entendimientos compartidos de una situación social. Por ello, las luchas simbólicas en torno a la definición del "nosotros" y el "ellos" son una clave para la comprensión de las acciones colectivas.

Sin embargo, el éxito de una acción colectiva no solo radica en la fortaleza de los lazos existentes entre los sujetos, sino que exige un conjunto de acciones puramente operativas y estratégicas que permitan mejorar su posición en el

momento de enfrentar un conflicto. En efecto, a la par que los pasantes realizaban un trabajo de definición en tanto trabajadores, también se fortalecían relaciones y se creaban vínculos con otras organizaciones sociales. De esta manera, se inició un trabajo de constitución de redes externas con centros de estudiantes, partidos políticos (especialmente de izquierda), organizaciones de derechos humanos, organizaciones piqueteras y comisiones internas de otras empresas -Zanón y Editorial Perfil-. Estos otros agrupamientos cumplieron un importante rol cuando el conflicto se manifestó con la toma de las oficinas del servicio 000 y 19. Los vínculos creados con ese conjunto de organizaciones constituyó una red externa, muy efectiva cuando el conflicto se canalizó mediante la acción colectiva.

Precisamente, una de las características distintivas de la Comisión de Pasantes -luego habría de adquirir el nombre de Pasantes Autoconvocados de Telefónica y Telecom- sería la apertura hacia otras organizaciones que no poseen, como ámbito de acción e intervención, el espacio de trabajo, o por lo menos no lo poseen en forma exclusiva. Una estrategia de estas características responde a la necesidad de ampliar el arco de alianzas y, de esa manera, no quedar librado solo a la capacidad de movilización de un conjunto de trabajadores de una empresa. Si bien articular la lucha de los trabajadores de una empresa con la de otras es una práctica tradicional de los sindicatos, federaciones y especialmente de la central sindical, lo novedoso (por lo menos en el marco de la desmovilización registrada durante gran parte de los noventa y de la imposibilidad de ligar diversas luchas sectoriales) no es la réplica de la estrategia, sino la naturaleza de las organizaciones convocadas. En efecto, muchas de esas organizaciones nacieron al calor de la crisis económica y manifiestan su impacto diferencial en el entramado social (puntualmente, nos referimos al fenómeno de las empresas recuperadas y los "movimientos" de desocupados).

A pesar de transitar, en cierto sentido, por una etapa de repliegue, la construcción de espacios de discusión por parte de los pasantes y la conformación de una red de contactos con otras organizaciones, contribuyó a recrear los lazos entre los propios trabajadores y la Comisión de pasantes y el sindicato durante el año 2001; el trabajo destinado a fortalecer los vínculos fe dejando lugar a una nueva etapa signada por una estrategia de ofensiva bajo la consigna: *Basta de pasantías truchas. Efectivización ya de todos los pasantes*. La participación en asambleas universitarias, la organización de clases públicas y charlas con docentes y dirigentes de FOETRA, el pedido de informes parlamentarios sobre la situación laboral de los pasantes, las denuncias provisionales en diversos organismos de control, contribuyeron, no solo a instalar el debate fuera del espacio de trabajo, sino también a acercar posiciones respecto de sectores remisos a la política de los pasantes dentro del propio sindicato.

El estado de tensión y de movilización que desarrollaron los trabajadores de estas empresas durante el año 2001 estuvo acompañado (y también en cierto sentido potenciado) por lo acontecido en la esfera nacional. Recordemos que fue durante ese año cuando, en el marco de un gobierno que no encontraba el rumbo económico (la convertibilidad ya no podía sostenerse), ni el político (solo por citar dos indicadores: en las elecciones parlamentarias la Alianza pierde varios escaños y Carlos "Chacho" Álvarez presenta la renuncia a la vicepresidencia de la Nación), ni el social (los índices de desocupación y pobreza alcanzaban valores históricos), se repetían las movilizaciones de organizaciones de desocupados, y además las diversas corporaciones presionaban sobre el gobierno de De la Rúa. El agotamiento de un modelo de crecimiento desigual (en términos de redistribución de los ingresos) basado en la valorización financiera, producía un enfrentamiento entre los sectores dominantes en torno a las salidas: básicamente aquellos que pregonaban una salida que profundizase el esquema a través de la dolarización de la economía entraban en colisión con aquellos otros que afirmaban la necesidad de devaluar la moneda.

Este estado general de tensión y también de incertidumbre se ligaba con el proceso que venían desarrollando los pasantes en el interior de las empresas: en noviembre de 2001, se desencadenó un conflicto en la empresa Telefónica que habría de marcar la pauta a los trabajadores en cuanto a su capacidad de movilización y que habría de preanunciar una acción colectiva de mayor envergadura.

A fines de noviembre y principios de diciembre, los acontecimientos tendieron a acelerarse. El marco de expectativas con respecto a las pasantías había cambiado radicalmente. Si bien, en muchos casos, la pasantía constituía para los jóvenes trabajadores solo un medio para poder concluir los estudios universitarios, la crisis de empleo que atravesaba (y aún atraviesa) el país hizo que esos jóvenes resignificaran estos trabajos y tendieran a valorizarlos como medio de subsistencia, a falta de ofertas más promisorias. De este modo, el trabajo de los referentes de los Pasantes Autoconvocados encontraba, en el actual contexto, nuevos apoyos del conjunto de los pasantes. En este marco, en el mes de noviembre la jefatura de los servicios 000 y 19 de Telefónica S.A. les confirmó a los delegados gremiales de los sectores que siete pasantes de esos centros, cuyas pasantías vencían a lo largo de diciembre, iban a ser "despedidos" (no les iban a renovar las pasantías) y la "necesidad" de realizar lo propio a partir del 1º de enero de 2002 con el 70% de la dotación, que se encontraba en esta misma condición en ambos servicios. La importancia que había asumido la pasantía como medio de subsistencia para cada uno de los jóvenes trabajadores, sumada a la información sobre la interrupción de ellas, creó un marco en el que las opciones individuales tendieron a estrecharse y comenzó a abrirse la posibilidad de articular una acción colectiva.

En ese momento, se abrió una instancia de deliberación entre los pasantes, con asambleas en los lugares de trabajo, sobre las variantes que se encontraban disponibles para revertir la decisión empresarial. La estrategia pasaba por articular acciones de manera progresiva. La primera consistía en mandar una carta documento a Telefónica; luego, en una protesta en el lugar de trabajo - interrumpir el tráfico de llamadas media hora por turno-. Todo esto para disuadir a Telefónica de que suspenda los contratos. Desde ese momento los acontecimientos tenderán a concatenarse rápidamente. En cierto sentido, el estado asambleario desbordó a los delegados, que aún no interpretaban el momento como el adecuado para llevar a cabo una reivindicación que involucrara acciones con un mayor grado de despliegue. Para muchos de los delegados, esto constituía un marco de referencia novedoso desde el cual articular su acción. Habitados a coordinar asambleas, negociar las condiciones, ser referentes ineludibles, en este caso debían dejar lugar a los pasantes.

Finalmente, los debates en las asambleas de las oficinas del servicio 19 y 000 condujeron a tomar las decisiones de interrumpir el servicio por tiempo indeterminado y ocupar los lugares de trabajo en estado de asamblea permanente. Si bien el repertorio de acciones (Tilly, 2000) con que cuentan los trabajadores no se reduce a una sola opción, uno de los instrumentos de mayor impacto es la huelga, en tanto apunta a la interrupción de la producción y, en consecuencia, de la valorización del capital (Pizzorno,1989).

Desde el punto de vista legal, la decisión estaba legitimada, pues a principios del mes de noviembre de 2001 FOETRA había presentado una denuncia penal ante el Ministerio de Trabajo. Allí se planteaba un posible conflicto a raíz del incumplimiento, por parte de la empresa, del acta firmada el 17 de mayo de 2000, donde se establecía que

[...] habida cuenta que la empresa tiene instrumentado un sistema de pasantías, se conviene, que de acuerdo a sus necesidades, los pasantes sean incorporados a empresas, que prestan servicios para Telefónica de Argentina S.A. Estas empresas ingresarán a los pasantes indicados precedentemente, con la modalidad establecida en el artículo 93, 94, 95 de la ley de contrato de trabajo y/o 29 bis de la Ley de contrato de trabajo, Ley Nacional de empleo 24.013, decreto 342/9; siendo aplicable el Convenio Colectivo de Trabajo 201/92 (Apartado segundo del acta).

El total de trabajadores a incorporar a planta permanente como efectivos era de aproximadamente 500 pasantes. De ese número la empresa solo cumplió con la incorporación de la mitad (en el servicio 112; el resto de los 250 correspondía a las oficinas de los 19, 000, 110).

La denuncia por el incumplimiento del acta constituyó uno de los primeros pasos llevados a cabo por los pasantes junto al sindicato. De ahí en más, la expectativa (una vez que se procediese al primer despido) era establecer un marco para la negociación y, de ese modo, canalizar la reivindicación por las vías legales, que involucraban la mediación del Ministerio del Trabajo. Cuando se produjo definitivamente el primer aviso sobre la cancelación de la pasantía de un trabajador bajo esta modalidad, se constituyó la Asamblea Permanente de Pasantes y se produjo la ocupación de las oficinas.

Una de las claves de la medida de fuerza estaba asociada con la respuesta de los efectivos: al quedar inhabilitado el servicio de larga distancia local (servicio 19), las llamadas de los usuarios iban a ser derivadas a la oficina donde funcionaba el servicio de larga distancia internacional. Usualmente, cuando sucede este tipo de derivaciones, el trabajador efectivo resuelve la llamada, aunque por convenio no está obligado a hacerlo. La medida de fuerza tendría impacto en caso de que el servicio de larga distancia local quedara totalmente interrumpido[13]. Al no tomar las llamadas, el servicio quedaba atascado y de ese modo se sumaba también a la presión que venían ejerciendo desde afuera las otras organizaciones que apoyaban la reivindicación. Los meses de intercambio entre trabajadores efectivos y pasantes, y la articulación de experiencias colectivas, habían afianzado sus vínculos.

A su vez, cuando a pedido de los trabajadores se solicitó como veedor a la Subsecretaría de Trabajo del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, para certificar lo que estaba sucediendo con relación a las denuncias elevadas por los trabajadores, el informe se refirió a los pasantes como a trabajadores. El episodio fue relevante dentro de la disputa sobre la existencia o no de una relación laboral entre la empresa y los trabajadores bajo la modalidad de pasantía. De ese modo, se hizo un reconocimiento implícito del hecho, al interpretar la relación dentro de los marcos laborales. Puesto que FOETRA es la representante legal de los trabajadores, abrió la posibilidad, de manera inédita, para que el sindicato pudiera representar a los pasantes.

Sin embargo, el acuerdo suscripto no surgió de las negociaciones sostenidas entre los dirigentes sindicales y los representantes de la empresa. Puesto que los pasantes funcionaban como asamblea, cada decisión debía ser discutida y votada en conjunto. De esa manera, al ponerse el gremio al frente de la negociación, también tuvo que aceptar los términos en que esta debía hacerse y respetar lo que las asambleas determinaban por mandato. Este método sumó transparencia y legitimidad al proceso.

El desenlace del conflicto fue favorable para los trabajadores en varios sentidos. En primer lugar, permitió que los pasantes se incorporasen como efectivos una vez concluida su pasantía, lo cual implica un avance significativo en términos del vínculo establecido con la empresa -si bien las

condiciones de trabajo establecidas en el CCT 201 se han flexibilizado, es notoriamente más favorable que el régimen de pasantía-. Por otra parte, la acción colectiva inaugura un escenario novedoso, pues se reconoce a los estudiantes bajo el régimen de pasantía como insertos bajo una relación laboral. Se los reconoce, en primer lugar, como trabajadores; de ahí el acceso a un conjunto de derechos, que no cuentan si dicha relación es interpretada como una relación solamente educativa. De aquí se deriva y con esto se asocia otra conquista -efecto de la reivindicación-: se reconoce al sindicato como representante de los pasantes. En tercer lugar, y en términos de la eficacia de una acción colectiva, se logra el acuerdo sin conciliación obligatoria, la cual hubiese dilatado la resolución del conflicto y desgastado a los trabajadores. Por último, la dinámica de la acción colectiva reivindicativa también contribuyó a definir al conjunto de pasantes como parte de una identidad social más amplia, resolviendo en gran medida aquellas distancias que eran producto de las diferencias contractuales o de beneficios sociales.

Conclusiones

Los vínculos entre empleadores y trabajadores no están regidos solo por el principio del disciplinamiento y control, perviven acciones colectivas que pretenden articular la resistencia con vistas a invertir la correlación de fuerzas, por lo menos en lo atinente a algunas problemáticas puestas en juego en los espacios productivos (continuidad del vínculo laboral, salarios, condiciones de trabajo, entre otras). Para ello estudiamos los acontecimientos de un conflicto protagonizado por uno de los grupos de trabajadores con mayor grado de vulnerabilidad en términos contractuales. El tipo de resolución al que arribaron -por demás positivo para las aspiraciones de los trabajadores pasantes- es un indicio que sugiere la importancia de las condiciones políticas, tanto dentro como fuera de los propios espacios de trabajo.

Internamente, las condiciones políticas están determinadas por la estrategia de la empresa, pero también por la acción de los trabajadores, delegados y dirigentes sindicales, que construyen opciones políticas mediante la generación de contradiscursos. No siempre estas opciones encuentran su manifestación en acciones colectivas de confrontación, pero aseguran un entendimiento común, patrones similares de interpretación y pautas para la acción. De ahí la importancia de los aspectos simbólicos para comprender la emergencia de una acción reivindicativa. No estamos sugiriendo que a toda acción que pretenda subvertir simbólicamente el orden le sigue una acción colectiva, pero sí que aquella es un componente importante para comprender la resistencia que los trabajadores oponen a los términos en que son establecidas las relaciones de trabajo.

Este tipo de acciones colectivas, y aquellas otras donde el grado de enfrentamiento moviliza a un conjunto de recursos más amplio, no deben ser

interpretadas como si estuviesen prescriptas de antemano. Nos enfrentamos con un conjunto de acontecimientos que se van articulando, no tanto por la evolución natural de los propios elementos, sino por la manera en que los propios sujetos tienden a interpretar y actuar en escenarios relacionales cambiantes. Dicho de otro modo, rastreamos episodios que den cuenta de cómo ciertos acontecimientos, producto de las relaciones entabladas en el espacio laboral, se articulan para producir las condiciones de posibilidad que permitirán el desarrollo de una acción colectiva. En este sentido, cada acontecimiento tiene su historia y sus ribetes. En todo caso, nos cabe construir problemáticamente el objeto de estudio interpretando las relaciones sociales en ese marco cambiante e indeterminado

De tal modo, una cultura de sedición rica en componentes simbólicos aumenta las probabilidades de articular acciones reivindicativas. Por esta razón, conocer las articulaciones simbólicas y culturales presentes en cada oficina es fundamental para comprender la dinámica de resistencia y su correlato en acciones colectivas. En efecto, la acción articulada de los delegados, la construcción de una organización de pasantes con referentes nacidos de la propia organización dotó al servicio de larga distancia de una experiencia singular, y cada una de las acciones de concientización, difusión y experimentación contribuyó a generar un escenario político que se diferenciaba de lo sucedido en otros servicios.

A su vez, el conflicto canalizado mediante acciones colectivas contribuye a definir los contornos de los sujetos sociales. Implica un opuesto, y la identidad de un grupo está relacionada con las diferencias y con las similitudes. Por ello, el conflicto estudiado también ha contribuido a consolidar a los trabajadores en cuanto colectivo, más allá de las diferencias en sus condiciones contractuales. Finalmente, la dinámica del conflicto y el tipo de organización establecida para contenerlo implican una instancia inédita por fuera del gremio, pero articulada con él, que desafía en cierto sentido la modalidad clásica de acción y representación de los sindicatos.

Bibliografía

Abal Medina, Paula. "Los dispositivos de control como mecanismos inhibidores de la identidad colectiva. Un estudio de caso en grandes cadenas de supermercados. En: Battistini (comp.) *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores*. Bs. As., Prometeo, 2004, , pp. 113-140.

Battistini, Osvaldo. "Un recorrido teórico sobre las relaciones laborales". Bs. As., mimeo, 2000.

Iñigo Carrera y Cortarelo, C. "Clase obrera y formas de lucha en la argentina actual". En: *Cuadernos del Sur* 1/32 (noviembre de 2000).

Darnton, Robert. *La gran Matanza de gatos y otros episodios de la historia de la cultura francesa*. Bs. As, FCE, 1995.

Edwards, P.K. *El conflicto en el trabajo. Una análisis materialista de las relaciones laborales en la empresa*. Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad social, 1990.

Foucault, Michel. *Microfísica del poder*, Madrid, La Piqueta, 1992.

Gomez, Marcelo. "La conflictividad laboral durante en plan de convertibilidad en la Argentina (1991-1995). Las prácticas de lucha sindical en una etapa de reestructuración económica y desregulación del mercado de trabajo". En: *Revista de Estudios Sociológicos del Centro de Estudios Sociales* (Colegio de México) XVI/45 (septiembre-diciembre de 1996), pp. 35-48.

Montes Cató, Juan S. "La organización del trabajo en las empresas de telecomunicaciones. Estudio sobre la flexibilidad del trabajo, el disciplinamiento y el conflicto laboral". Tesis de maestría defendida el 30 de abril de 2004, en el marco de la Maestría en Ciencias Sociales del Trabajo, UBA.

Pizzorno, Alessandro. "Algún otro tipo de alteridad: Una crítica a las teorías de la elección racional", *Sistema* 88 (1989), pp. 27-42.

Schuster, Federico. "La protesta social en la Argentina democrática: balance y perspectivas de una forma de acción política". Bs. As., Instituto Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, UBA (mimeo), pp. 35-48.

Sennet, Richard. "La flexibilidad laboral: aparato ideológico y dispositivo disciplinario. Entrevista a Richard Sennett", En: *Archipiélago* N° 48 (1998).

Sennet, Richard. *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona, Anagrama, 2000.

Tilly, Charles. "Acción Colectiva". En: *Apuntes de Investigación del CECYP* IV, 6 (noviembre de 2000), pp. 9-32.

Vincent, Jean-Marie. "Flexibilidad del trabajo y plasticidad humana". En: *Herramienta. Revista de debate y crítica marxista* 16 (invierno de 2001), pp. 65-74.

Trabajo enviado por el autor. Este artículo se basa en la investigación realizada en el marco de la tesis de Maestría en Ciencias Sociales del Trabajo, UBA, presentada en abril de 2004.

[3] El rastreo en las revistas especializadas y congresos dedicados a la temática del trabajo, constituyen una fuente suficiente para comprobar esta afirmación (aunque habría que destacar un renovado interés en la cuestión del conflicto a partir de la emergencia de las organizaciones de desocupados).

[4] Lo central, sostiene Edwards (1991: 16), es que "[...] los empleadores desarrollen medios para extraer trabajo de los trabajadores; el antagonismo estructurado forma necesariamente parte de un proceso: los trabajadores tienen capacidad de trabajo, pero esta se convierte en esfuerzo efectivo en un sistema de producción en el que los empleadores aspiran a encauzar la capacidad de la manera que más les conviene".

[5] Esta no se reduce de modo absoluto a la huelga. La elaboración de boletines de información, reuniones para definir problemáticas colectivas, interrupciones en las comunicaciones telefónicas -por ejemplo la extensión del tiempo durante el cual un operador debe estar conectado con un usuario- constituyen un conjunto de acciones que se llevan a cabo en medio de la puesta en práctica de complejas instancias disciplinarias. Cada uno de estas acciones y la producción de acontecimientos actúan como emergente de una oposición a los términos en que se establece la dominación. Por tal motivo, la acción colectiva llevada a cabo por los pasantes se encuentra precedida por otras acciones que abren oportunidades para luchas posteriores. Cada acción colectiva construye un entendimiento común y compartido de las situaciones sociales, y además fortalece futuras reivindicaciones

[6] La discusión en torno a la utilización de la huelga fue planteada en forma elocuente en 1990, antes de llevarse a cabo la privatización definitiva. María Julia Alsogaray (interventora de Entel) expresaba "[...] el Congreso tendría que darnos una reglamentación del derecho de huelga para hacernos la vida mucho más fácil" (1990). Por su parte, Roberto Varone (secretario adjunto FOETRA Capital) sostenía: "La huelga sirve y es un derecho esencial del trabajador. Esto va más allá de un conflicto, de un buen o mal acuerdo salarial, de cómo termine el tema de los cesantes. La lucha es permanente" (1990).

[7] En el medio académico local, Paula Abal Medina desarrolló la noción de dispositivo de control retomando los estudios de Deleuze sobre Foucault. Ver Abal Medina (2004).

[8] Existe una tendencia a poner el trabajo a disposición del capital mediante diversas técnicas; estas formas de control no han asumido las mismas

características a lo largo del tiempo; en cada momento histórico (espacio-temporal) se recurre a diversas formas de disciplinamiento. Una de las primeras formas asumidas fue el control directo, que si bien no deja de estar presentes en las modernas organizaciones, se complementa con mecanismos que hacen más difusa la dominación.

[9] La frase destacada es nuestra.

[10] Este tipo de interpretaciones de las relaciones laborales se emparenta con aquellas teorías cercanas a los enfoques sistémicos como la desarrollada por J. Dunlop: "[...] en este enfoque la sociedad es vista como un sistema global, homeostático y autorregulado, con distintos subsistemas: el político, el económico y el de las relaciones del trabajo. El énfasis está puesto en el estudio de la negociación colectiva, como elemento regulador del conflicto [...] si no hay causas de inestabilidad intrínseca, cuando ellas aparecen, las mismas son atribuidas al ambiente externo" (Battistini, 2000: 5).

[11] El boletín comenzó a llamarse *Ese Idiota útil* y tuvo continuidad en sus diversas versiones: *La semilla de la discordia*, *El dedo en la llaga* o *La Grieta*. Si bien el contenido y el momento en que surgen marcan sus particularidades, todos mantienen una misma matriz.

[12] En el capítulo "La rebelión de los obreros: la gran Matanza de gatos en la calle Saint-Séverin", Darnton estudia un episodio acaecido en 1730 en un taller de imprenta para dar cuenta de los "ingredientes básicos de la cultura artesanal del Antiguo Régimen" y considerar "las primeras relaciones laborales modernas".

[13] El proceso de centralización de los servicios llevado a cabo en los noventa, producto del cierre de oficinas en el interior del país, sumado a las posibilidades abiertas por la incorporación de tecnología, pero especialmente como efecto de la búsqueda de reducción de costos operativos, trajo aparejado que los servicios de larga distancia operasen en una cantidad reducida de oficinas. Todo esto imposibilitaba que se derivasen las llamadas a otra oficina.