



Informe de Investigación nº 19

DISPOSITIVOS DE PODER EN EMPRESAS **Un estudio de la relación capital-trabajo en** **grandes cadenas de supermercados***

Paula Abal Medina

* El presente informe es una parte de la tesis de maestría "Relaciones de poder entre capital y trabajo: un estudio de casos en empresas hiper-mercadistas" dirigida por Osvaldo Battistini y Julio Neffa. Aprobada con mención y recomendación de publicación. Maestría en Ciencias Sociales del Trabajo de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo es el resultado de un intenso proceso de investigación que se vio enriquecido de manera permanente por los aportes generosos y esclarecedores de distintos miembros del CEIL-PIETTE, por la posibilidad de participar en equipos de investigación de esa institución y por la realización de diversos cursos y seminarios de la Carrera de Sociología y de la Maestría en Ciencias Sociales del Trabajo, ambas dictadas en la Universidad de Buenos Aires. Por este motivo, el primer párrafo de esta investigación no podía dejar de expresar mi agradecimiento a todos los investigadores, docentes, becarios, colegas y amigos que permitieron que este trabajo pudiera nutrirse de sus conocimientos y experiencias. En el marco de este reconocimiento general no puedo dejar de mencionar a Alberto Bialakowsky, Raúl Bisio, Héctor Cordone, Susana Murillo, Federico Schuster y Maristella Svampa, como docentes que en clases formales o en charlas informales, en forma oral y/o escrita potenciaron y enriquecieron mi práctica de investigación.

A Guillermo Neimann por alentar esta publicación; a Graciela Torrecillas y Anabella Bustos por poner a disposición sus conocimientos para mejorar su redacción y diseño.

Quiero agradecer muy especialmente a Osvaldo Battistini que, en su doble condición de director de mi beca interna doctoral (CONICET) y de la presente tesis de maestría, me ha acompañado de manera incondicional a lo largo de todo el proceso de investigación, desde la definición del tema hasta la redacción de cada una de las líneas que forman parte de este trabajo. Su compromiso con la problemática laboral de la Argentina y sus extensos conocimientos, han sido una fuente de inspiración invaluable. Extiendo este agradecimiento al Co-director de esta tesis, Julio C. Neffa, quien también ha sido un activo colaborador de esta investigación, corrigiendo los manuscritos y realizando valiosas sugerencias que he procurado incorporar en este proceso de escritura.

A todos los trabajadores que luego de jornadas laborales extenuantes me han brindado desinteresadamente su tiempo, confiándome sus experiencias de trabajo y de vida; sus relatos son la razón de ser de esta tesis, esperando con ella aportar a un proceso colectivo de transformación social.

A Karina Crivelli, colega de nuestra institución y además una entrañable amiga, quien ha leído y corregido minuciosamente cada apartado de este documento, en sus versiones preliminares, avanzadas y definitivas. Su solidaridad y su paciencia son inestimables. Extiendo también estos agradecimientos a otros colegas y amigos de la institución como Débora Gorbán, Paula Lenguita, Cecilia Cross y Mariana Busso y en general a los miembros del equipo de investigación "Identidad y Representación" del CEIL-PIETTE, quienes en todo momento me alentaron a avanzar en este proyecto.

A mis viejos, abuelos maternos, padrinos y hermanos.

Le dedico a Julián La Rocca este trabajo, quien como colega de las ciencias sociales pero fundamentalmente como mi compañero de vida, polemizó y discutió cada una de las problemáticas desarrolladas; los aciertos que contenga este trabajo dan cuenta de su lucidez y su espíritu crítico.

INDICE

INTRODUCCIÓN	5
I – ABORDAJES, PROBLEMAS Y CONCEPTOS PARA EL ESTUDIO DE LA RELACIÓN CAPITAL – TRABAJO	11
Presentación	11
La concepción foucaultiana en torno a las relaciones de poder	12
La teoría como caja de herramientas: reflexiones sobre la noción de dispositivo	16
Formas de ejercicio del poder en la empresa: una revisión de los debates actuales sobre disciplina y control.	19
Resistencias	28
II - LA MERCANTILIZACIÓN DEL TRABAJO DEL ORDEN NEOLIBERAL.....	35
Presentación	35
El terrorismo neoliberal	36
El desempleo estructural y la demarcación social de excluidos-incluidos	38
III - DISPOSITIVOS DE PODER EN EMPRESAS SUPERMERCADISTAS Y LÍMITES DE LA REPRESENTACIÓN SINDICAL	47
Presentación	47
Empresa Wal Mart.....	47
1. Recreando el espacio del trabajo en Wal Mart	47
2. Distinción múltiple y unificación abstracta	49
3. El cliente misterioso, un control invisible	52
4. Cultura de una disposición permanente	54
5. Barreras de entrada y puertas de salida: una tipología de los sospechosos	56
6. Puertas abiertas para la circulación individual	58
7. Reflexiones finales en torno a Wal Mart	62
Empresa Coto	64
1. Recreando el espacio de trabajo en Coto	64
2. La distinción jerárquica	65
3. La subestimación	69
4. La extralimitación de la autoridad	72
5. La visibilidad de un entorno externo amenazante	74
6. Inversión de la representación del delegado sindical	77
7. Reflexiones finales en torno a Coto.....	80

Un elemento común a los dispositivos de poder de Coto y Wal Mart: los trabajadores jóvenes	81
Presencias débiles o ausentes: límites de la representación sindical	83
1 Esteban: un delegado confinado	88
2 Oscar: un delegado ¿sindical?	91
IV – LÍNEAS DE FUERZA Y RESISTENCIAS	95
Presentación	95
Wal Mart: el borramiento de la alteridad	95
Coto: la exaltación de la debilidad del trabajador.....	104
Reflexiones finales en torno a las resistencias y a las formas generales de dominación del capital.....	110
Un ejercicio de síntesis: preliminares sobre la tonalidad específica de la dominación del capital en nuestro país	119
ANEXO METODOLÓGICO.....	125
BIBLIOGRAFÍA	133

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación presenta un análisis de las configuraciones que adoptan las relaciones laborales en el interior de espacios de trabajo. Desde un punto de vista epistemológico y teórico dichas relaciones son concebidas como relaciones asimétricas. Se propone y justifica la riqueza heurística de la aplicación de la noción 'dispositivo de poder' para el estudio de la relación laboral. En el marco de estas conceptualizaciones se debaten algunas posiciones teóricas contemporáneas en torno a las nociones de disciplina, control, biopoder, trabajo inmaterial, la especificidad de la relación capital-trabajo como relación de poder; entre otras. Asimismo, se problematiza en torno al carácter de la vinculación del espacio laboral (la empresa) y el contexto social más amplio en el cual se inscribe. Más específicamente esto supone una reflexión sobre el neoliberalismo como específico histórico que describe el carácter de la relación laboral a escala societal. El estudio empírico se realiza en dos grandes cadenas de supermercados de la Argentina que se destacan por lo que denominamos como una política de preferencia generacional de contratación de trabajadores jóvenes.

ABSTRACT

The following work of investigation presents an analysis of the configurations that adopt the labour relations inside working spaces. From a theoretical and epistemologic point of view these relations are conceived as asymmetric relations. This document proposes and justifies the heuristic richness of the application of the notion "power dispositive" for the study of the labour relation. In the frame of these conceptualizations there are debated some theoretical contemporary positions around the notions of discipline, control, biopoder, immaterial work, the particularity of the relationship between capital and work as relation of power; among others.

Likewise, it is analyzed the character of the entail between the labour space (the company) and the most wide social context in which it registers. More specifically this supposes a reflection on the neoliberalism as historical specific that describes the character of the labour relation in the level of the social set. The empirical study realizes in two big chains of supermarkets of the Argentina that they are outlined for what we name as a politics of generational preference orientated to the contracting of young workers.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que presentaré en las páginas que siguen fue realizado entre mayo de 2001 y junio de 2005. La principal inquietud que me impulsó a llevar adelante este trabajo se puede sintetizar en el siguiente interrogante: ¿qué características adopta la relación capital-trabajo en grandes cadenas de supermercados e hipermercados? En función del punto de vista teórico y conceptual que estructura este problema de investigación, dicho interrogante, fue desagregado del siguiente modo: ¿cuáles son las formas materiales de ejercicio del poder del capital en las empresas supermercadistas?; y entonces: ¿qué dispositivos de poder construye el capital para asegurar su dominio?; ¿cómo resisten, aceptan, resignifican, reproducen y/o transforman las condiciones de ese ejercicio del poder los trabajadores supermercadistas?; ¿qué configuraciones adopta el conflicto inmanente a las relaciones laborales en tanto relaciones de fuerzas asimétricas?¹

Las preguntas de investigación planteadas se inscriben en una problemática teórica, histórica y empírica que se desarrolla a lo largo del trabajo pero que anticiparemos brevemente en esta instancia introductoria. En lo que respecta a la problemática teórica debemos decir que las relaciones laborales serán analizadas y concebidas como relaciones de fuerzas asimétricas. En segundo lugar, y continuando con el mismo eje problemático, entendemos que existe un vínculo sustantivo entre la globalidad de la reproducción capitalista y la empresa como espacio en el cual la función directiva debe conseguir la continua activación de los medios de producción a través de la transformación efectiva y permanente de la fuerza de trabajo en trabajo efectivo (Castillo Mendoza, 1991: 12). En este sentido, sostenemos que la relación de poder es la dimensión sustantiva que nos permite analizar tanto el conjunto estructural como el funcionamiento de la empresa en pos de asegurar la generación de plusvalor.

Lo dicho en el párrafo anterior nos lleva advertir sobre el carácter histórico de ese vínculo entre la relación capital-trabajo a escala societal y las características que la misma adquiere en las empresas. La pregunta sobre las formas en que se construye ese vínculo, si bien no se enmarca entre los interrogantes centrales de esta investigación, recorre y atraviesa muchas de las reflexiones planteadas y origina nuevos interrogantes que esperamos guíen futuros trabajos de investigación. Resta anticipar brevemente el fundamento de esta preocupación: concebimos la empresa, en concordancia con Castillo Mendoza, como un espacio social-político hegemónico por el capital en el cual se hace posible su reproducción como sujeto social dominante; entendemos entonces que las empresas poseen una autonomía relativa respecto del contexto social más amplio en el que se insertan (Edwards, 1986). Afirmar esa autonomía relativa significa, a nuestro entender, no olvidar la adjetivación del sustantivo; es decir insistir en la idea de que esa autonomía es justamente relativa, por lo tanto, los análisis sobre las relaciones laborales en empresas no pueden agotarse en éstas y el esfuerzo debe necesariamente encaminarse a comprender su vínculo con el “aquí y ahora” general en el cual esas relaciones adquieren una significación particular.

¹ En lo que sigue se hablará en primera persona del plural y ello se debe a que entiendo que – aunque todas las afirmaciones que aquí se expresen son de mi entera responsabilidad – esta tesis no deja de ser el resultado de un proceso de investigación colectivo.

La concepción dinámica de la relación capital-trabajo nos lleva entonces, más que a la enumeración mecánica y lineal de acontecimientos históricos, a inscribir y especificar las preguntas de investigación ya formuladas en una reflexión que pretende al menos plantear de manera preliminar cómo ciertas transformaciones históricas resignificaron las relaciones sociales. El neoliberalismo es ese contexto histórico general que atraviesa todas las problemáticas aquí enunciadas, el que será analizado atendiendo las particularidades que adoptó en su momento de emergencia y posterior consolidación en nuestro país. Los elementos que, a nuestro juicio, permiten ubicar al neoliberalismo como una etapa histórica singular serán desarrollados en el marco de esta tesis.

Finalmente, esas preguntas de investigación se enmarcan en una problemática empírica particular; las relaciones de poder entre capital y trabajo son abordadas, a partir del método del estudio de casos, en empresas hiper-supermercadistas del sector de comercio minorista que han registrado un crecimiento vertiginoso desde mediados de la década de los '90 en nuestro país, transformando la estructura de ese sector económico y siendo las tendencias más sustantivas de esos cambios: la concentración y la extranjerización económica, la tendencia a la contracción del empleo en el sector, la eliminación de regulaciones estatales, la precarización de las condiciones de trabajo y la mayor participación de los asalariados jóvenes. Las características mencionadas fundamentan la elección de dos grandes cadenas de supermercados e hipermercados: una de ellas (Coto), de capitales nacionales y actualmente la primer empleadora del sector privado del país; la otra, (Wal Mart) de capitales norteamericanos, que si bien posee una menor participación en el empleo, se encuentra entre las principales empresas del sector². Finalmente, debemos decir que si bien existen numerosos trabajos económicos que analizan las transformaciones del sector comercial a partir de la irrupción y consolidación del supermercadismo, resultan extremadamente escasas investigaciones – a nivel nacional – que se interroguen sobre las características que adoptan las relaciones laborales en el interior de esas empresas. Entendemos que ese vacío parcial de producciones bibliográficas se fundamenta en el todavía muy reciente proceso de expansión de ese formato empresarial.

En la presente investigación, a fin de responder a los interrogantes planteados, se utilizaron diferentes técnicas metodológicas. En ese sentido el diseño metodológico requirió de la aplicación de entrevistas en profundidad, observación directa y participante; como así también del análisis de datos secundarios tales como manuales, guías, carteleras y demás materiales internos de cada una de las empresas analizadas³.

Con el objeto de dar cuenta con claridad de los distintos momentos que integraron nuestra investigación recurrimos al siguiente orden de exposición: *en el primer capítulo*, se presenta el marco conceptual de la investigación, en éste se justifica nuestra forma de indagación de las relaciones laborales como relaciones de poder, se presenta la noción foucaultiana de dispositivo de poder y se fundamenta su aplicación para el estudio de casos propuesto. En los siguientes apartados del capítulo se revisan algunos debates contemporáneos sobre las formas generales de dominación del capital y se problematiza la noción de resistencias.

² En el Anexo se podrá encontrar información sobre ambas empresas en lo relativo a: origen de los capitales, cantidad de empleados y sucursales a nivel nacional (Argentina) y en la Ciudad de Buenos Aires. Para un estudio exhaustivo sobre las tendencias del sector de comercio minorista en nuestro país desde la emergencia del supermercadismo ver Abal Medina, 2005.

³ Se encontrará información más detallada sobre el diseño metodológico en el anexo de este documento.

En el segundo capítulo se plantea un análisis sobre el impacto que determinadas transformaciones históricas ocurridas en nuestro país tuvieron en las relaciones sociales. La preocupación que estructura el análisis es la profundización de la mercantilización del trabajo, analizamos entonces, las particulares condiciones de emergencia del neoliberalismo en nuestro país y su consolidación durante la década de los '90.

En el tercer capítulo se presentan los elementos que constituyen los dispositivos de poder de cada empresa y posteriormente, se analizan las características que asume la representación sindical. En ambos casos, se trabaja en especial con las entrevistas en profundidad, los informes de las observaciones directas y participantes y los análisis de diversas fuentes secundarias.

Finalmente, en el cuarto capítulo, proponemos un ejercicio de diálogo entre las distintas problemáticas que forman parte de este trabajo que se organiza en tres apartados. En los dos primeros se retoman los casos para reflexionar sobre la línea de fuerza general del dispositivo de poder de cada empresa, se problematiza la vinculación entre poder y subjetividad y analizan las condiciones de posibilidad para la activación de las resistencias en ambos supermercados. En el tercer apartado, ensayamos un ejercicio de relación entre las líneas de fuerza general de los dispositivos de poder y las formas generales de dominio debatidas en el Capítulo I.

I – ABORDAJES, PROBLEMAS Y CONCEPTOS PARA EL ESTUDIO DE LA RELACIÓN CAPITAL – TRABAJO

Presentación

En este capítulo se presentará el marco conceptual construido a lo largo del proceso de investigación; a partir del cual se revisan debates teóricos y se justifica la utilización de determinadas herramientas de análisis para el estudio de las características que adopta la relación capital-trabajo en diversas empresas supermercadistas.

En el primer apartado se desarrolla la concepción adoptada para el estudio de las relaciones entre capital y trabajo entendidas como relaciones de poder. Se analiza entonces el enfoque foucaultiano en torno al poder destacando aquellos elementos que consideramos centrales para el estudio de la problemática en cuestión. En especial nos referimos a su concepción nominalista, a la multiplicidad de formas de ejercicio del poder, analizando su dimensión productiva y la relación compleja que Foucault postula entre el ejercicio microfísico del poder y las formas generales de dominación social. Asimismo se desarrolla la concepción de las relaciones de poder como relaciones de fuerzas asimétricas y la gravitación de las nociones de lucha, libertad y resistencia.

En el segundo apartado presentamos la noción foucaultiana de “dispositivo de poder”, justificando su valor heurístico en tanto herramienta analítica que nos permite hacer inteligibles las formas específicas de ejercicio del poder del capital en cada una de las empresas supermercadistas. Se plantean tres niveles de análisis para la aplicación de esa noción a la problemática estudiada que denominamos de la siguiente forma: (a) nivel de la multiplicidad; (b) nivel de las interrelaciones entre lo múltiple; y (c) nivel de la línea de fuerza general o dimensión estratégica del dispositivo.

En el tercer apartado se revisan diversos debates teóricos sobre los modos de dominación del capital, focalizando nuestra atención en las tesis que postulan el declive de las disciplinas y la emergencia de los controles como nuevas formas de ejercicio del poder en las sociedades actuales. A partir del análisis de estos debates postulamos y justificamos dos hipótesis centrales respecto a la problemática: la de una metamorfosis de las disciplinas y la de un cambio en torno a la dimensión productiva de ejercicio del poder en la fábrica -empresa.

En el cuarto y último apartado del capítulo, se revisa una noción que consideramos central para el estudio de las relaciones capital-trabajo entendidas como relaciones de poder; la noción de resistencia. Nuestro objetivo consiste en realizar un ejercicio de delimitación conceptual de dicha noción y analizar cuestiones tales como el fundamento específico de las resistencias, el lugar de la denegación y el enfrentamiento, su relación compleja con las lógicas de subjetivación inscriptas en los dispositivos de poder, sus condiciones de posibilidad y sus campos de intervención.

La concepción foucaultiana en torno a las relaciones de poder

Una de las principales preocupaciones de Foucault, formulada en la mayoría de sus escritos, es el estudio de las relaciones entre sujeto y juegos de verdad. Afirma que el sujeto humano se encuentra inmerso en relaciones de producción, relaciones de significación y relaciones de poder. Este juego de relaciones permite estudiar la objetivación del sujeto. Sostiene que las relaciones de producción y significación han sido abordadas adecuadamente por la historia y la teoría económica y por la lingüística y la semiótica; respectivamente. Por el contrario, para Foucault, los enfoques teóricos respecto al poder⁴ son deficientes porque tienden a reificar dicha noción; estas concepciones impiden el trabajo analítico y la reflexión sobre las diferentes formas de objetivación del sujeto situado en relaciones de poder particulares.

El autor propone una concepción nominalista para el estudio del poder⁵ porque el "poder no es una institución, y no es una estructura, no es cierta potencia de la que algunos estarían dotados" (Foucault, 1996:113). Sus postulados centrales en torno a esta problemática tienen derivaciones epistemológicas muy importantes. Estrictamente, Foucault señala que sería incorrecto postular una "teoría del poder", ya que ello significaría reincidir en una concepción esencialista y el poder sería nuevamente analizado más allá de su historicidad, sus transformaciones y sus formas materiales de ejercicio.

Por este motivo postula "analítica del poder" y entonces su objeto teórico son "las relaciones de poder" y no el poder mismo. ¿Por qué? Fundamentalmente porque el autor afirma que el poder existe cuando se pone en acción; el poder existe en acto. Los interrogantes a los que pretende dar respuesta son los siguientes: ¿cómo funciona el poder? es decir, ¿por qué medios se ejerce? y entonces, ¿qué produce el poder?

Este último interrogante remite a su preocupación central, como lo dijimos más arriba, sobre las formas de objetivación del sujeto y sobre la ubicuidad de las relaciones de poder para el estudio de las relaciones entre sujeto y juegos de verdad. En palabras de Foucault: "al estudiar estas relaciones de poder no estoy construyendo una Teoría del Poder. Deseo saber cómo la reflexibilidad del sujeto y el discurso de la verdad están vinculados – ¿cómo puede el sujeto decir la verdad sobre sí mismo? – y creo que las relaciones de poder ejerciéndose unas sobre otras constituyen uno de los elementos determinantes en esta relación que estoy analizando" (Foucault, 2003:124).

Las relaciones de poder son para Foucault relaciones de fuerzas, o mejor dicho, toda relación de fuerzas es una relación de poder (Deleuze, 1998). Esta afirmación posee importantes consecuencias: la relación de poder requiere una alteridad, un "otro" sobre el cual se ejerce esa acción de poder. Como lo afirma Deleuze: "la fuerza nunca está en singular, su característica fundamental es estar en relación con otras fuerzas, de suerte que toda fuerza ya es relación, es decir, poder"

⁴ Hora y Tarcus (1993) sistematizan los cuestionamientos que Foucault realiza a los diversos enfoques teóricos sobre el poder. En este sentido, Foucault rechaza los siguientes postulados: 1.- postulado de la propiedad 2.- postulado de la localización, 3.- postulado de la subordinación; 4.- postulado de la esencia o del atributo, 5.- postulado de la modalidad, 6.- postulado de la legalidad.

⁵ "Hay que ser nominalista, sin duda: el poder no es una institución, y no es una estructura, no es cierta potencia de la que algunos estarían dotados" (Foucault, 1996:113).

(Deleuze, 1998:99). Insistimos en la importancia de este postulado: la relación de poder para ser tal – y no devenir en un “estado de dominación” – requiere de un reconocimiento de esa alteridad, lo que equivale a decir que ese “otro” debe ser “enteramente reconocido y mantenido hasta el fin como una persona que actúa; y que ante una relación de poder, se abra todo un campo de respuestas, reacciones, resultados y posibles invenciones” (Foucault, 2001: 253).

Un ejercicio de poder aparece como un “afecto”, puesto que la propia fuerza se define por su poder de afectar a otras. En este sentido, si el poder existe en acto; las relaciones de poder expresan un “conjunto de acciones sobre acciones posibles” (Foucault, 2001:253). El poder se ejercita para facilitar, seducir, obstruir, incitar, inducir otro conjunto de acciones.

De este modo para el filósofo francés, el poder tiene entonces una dimensión productiva: “produce cosas, induce placer, forma saber; produce discursos”. (Foucault, 1994:137). El poder debe ser considerado como una red productiva que atraviesa todo el cuerpo social.

Recapitulando, Foucault afirma que el poder existe en acto, que entonces se deben estudiar las relaciones de poder – teoría relacionista del poder – y que esas relaciones de poder son simples relaciones de fuerzas. De esta forma involucra la idea de alteridad. El sentido del ejercicio del poder es afectar el campo de acciones posibles de ese “otro”. Pero además Foucault afirma que esa afectación no es pura represión, ya que las relaciones de poder involucran múltiples formas de afectación; dimensión positiva, activa, productiva del poder.

Se desprende de lo dicho que otro elemento central de su concepción es que el poder tiene un campo de constitución no igualitario de relaciones de fuerzas. Sostiene que: “no creo que se pueda concluir que el poder es la cosa mejor distribuida del mundo [...] no se trata de una especie de distribución democrática o anárquica del poder...” (Foucault, 1992:144). Las relaciones de poder son concebidas como relaciones de fuerzas asimétricas.

Los énfasis que encontramos en sus escritos en relación a la complejidad de las relaciones de poder, su omnipresencia a través de todo el cuerpo social y la multiplicidad de formas de su ejercicio; se vinculan directamente con la necesidad teórica de desembarazarse de una concepción del poder fundamentada en la teoría de la soberanía⁶. Foucault pretende resaltar una “nueva mecánica del poder” y en este sentido, afirma que las relaciones de poder no emanan de un punto central o de un núcleo único de soberanía. Foucault dirá que el poder remite a una microfísica, existe una capilaridad del poder: “se trata de tomar el poder en sus extremidades, en sus confines últimos, allí donde se vuelve capilar, de asirlo en sus formas e instituciones más regionales...” (Foucault, 1992: 142). Dar cuenta de las relaciones de poder entre lo más oculto del cuerpo social.

A la par que el pensador francés establece estas precauciones de método; afirma que esta forma de aproximación al poder (en su ejercicio, en su capilaridad, en las

⁶ La crítica foucaultiana a dicha concepción del poder se evidencia en las siguientes afirmaciones: “Hay que estudiar el poder desde fuera del modelo de Leviatán, desde fuera del campo delimitado por la soberanía jurídica y por las instituciones estatales” (Foucault, 1992:147). “En el fondo, a pesar de las diferencias de épocas y de objetivos, la representación del poder ha permanecido acechada por la monarquía. En el pensamiento y en el análisis político, aún no se ha guillotinado al rey” (Foucault, 1996: 108)

múltiples formas que adopta) nos permite reintegrar esa complejidad en formas generales de dominación global. En este sentido afirma lo siguiente:

“No es la dominación global la que se pluraliza y repercute hacia abajo; pienso que hay que analizar la manera cómo los fenómenos, las técnicas, los procedimientos de poder funcionan en los niveles más bajos, mostrar cómo esos procedimientos se desplazan, se extienden, se modifican, pero sobre todo cómo son investidos y anexionados por fenómenos más globales y cómo poderes más generales o beneficios económicos pueden insertarse en el juego de estas tecnologías al mismo tiempo relativamente autónomas e infinitesimales del poder” (Foucault, 1992: 145).

El autor propone un análisis ascendente del poder, una inversión de la concepción teórica dominante en torno al mismo; propone estudiar las múltiples relaciones de poder en el juego de sus interrelaciones, en sus inflexiones, retrocesos, giros, coexistencias, contradicciones, cambios de dirección para finalmente reinscribirlas en su dimensión estratégica. Foucault no postula una “diseminación anárquica” de las relaciones de poder como algunos autores han sugerido⁷ si no que pretende establecer una ruptura epistemológica con respecto a las formas tradicionales de concebirlo. Nos ofrece un enfoque que vuelve inteligible la especificidad de su dominio y sus relaciones con las formas generales de dominación social.

Por lo dicho anteriormente las nociones de estrategia, de “grandes dominaciones”, resultan centrales en su pensamiento y formulaciones teóricas. En “La Voluntad de Saber”, afirma que “las relaciones de poder son a la vez intencionales y no subjetivas”; esto es “grandes estrategias anónimas” que no dependen de la voluntad de un sujeto individual; la estrategia no es exterior a las relaciones de poder; se apoya y se dirige en la multiplicidad de tácticas que al interrelacionarse constituyen dispositivos de conjunto (Foucault, 1996: 115). Dimensión estratégica de las relaciones de poder, afirma Foucault. Sin embargo, esa noción de estrategia no precede al juego particular de las relaciones de poder; la estrategia se dirige en la relación.

Podemos afirmar que Foucault postula dos momentos analíticos para el estudio de la relación de poder: uno que observa las prácticas, los ejercicios de poder móviles, múltiples, capilares, intersticiales; un segundo momento, de integración: “operación que consiste en trazar una línea de fuerza general, conectar las singularidades, alinearlas, homogeneizarlas, serializarlas, hacer que converjan” (Deleuze, 1998: 104).

Debemos retomar algunas ideas que postulamos más arriba para presentar la noción de resistencia. “No hay poder sin resistencia” postula el pensador francés en diversos escritos. Dijimos que las relaciones de poder son definidas por Foucault como relaciones de fuerzas. De esta afirmación se deriva la existencia de una alteridad y en segundo lugar, se afirma que las partes que constituyen la relación son fuerzas. No se trata de una relación entre un sujeto y un objeto, el único objeto de la fuerza son otras fuerzas. Las resistencias son para Foucault coextensivas y rigurosamente contemporáneas a las relaciones de poder (Foucault, 1994: 161).

De esta forma debemos destacar la centralidad de la noción de lucha en la concepción foucaultiana del poder, porque en sus escritos el poder es pensado en términos de oposición de fuerzas; como lucha, combate, enfrentamiento. En “El

⁷ Ver Poulantzas (1980) y Cacchiari (1993)

sujeto y el poder”, Foucault destaca la noción de lucha⁸ y menciona que la misma adquiere en el siglo XX una especificidad: las luchas contra la sumisión de la subjetividad se vuelven cada vez más importantes.

La gravitación de la resistencia y la lucha como constitutivas de las relaciones de poder, nos permite establecer otra característica esencial de las mismas: *la contingencia*. Las relaciones de poder son para Foucault cambiantes, reversibles e inestables.

La distinción que establece entre relaciones de poder y estados de dominación nos ayuda a comprender la importancia de esta característica. Afirma que “las relaciones de poder son extremadamente extensas en las relaciones humanas. Hay una gran trama de relaciones de poder, que pueden darse entre los individuos, en el seno familiar, en una relación educativa, en el cuerpo político, etc. Este análisis de las relaciones de poder constituye un campo muy complejo; a veces se presenta lo que podemos llamar estados de dominación, en los que las relaciones de poder, en lugar de ser variables y permitir a las distintas partes una estrategia que bs altere, ellas mismas se encuentran establecidas y bloqueadas. Cuando un individuo o grupo social logra bloquear un campo de relaciones de poder, para hacerlas impasibles e invariables, e impedir toda reversibilidad de movimiento [...] estamos en presencia de lo que puede denominarse un estado de dominación” (Foucault, 2003:147).

El estado de dominación no es una relación de fuerzas. La especificidad del mismo es más bien la relación entre una fuerza y un objeto sobre el que se puede ejercer una violencia ilimitada. Cuando Foucault ilustra este estado de dominación, recrea la situación de un esclavo, más aún de un hombre encadenado a quien le está prácticamente vedada la posibilidad de sustraerse de esa dominación. En correspondencia con lo dicho, Foucault sostiene que: “la esclavitud no es una relación de poder cuando el hombre está encadenado [...] ya que sin existir la posibilidad de la resistencia, el poder sería equivalente a la determinación física. En estos las relaciones de poder en lugar de ser variables y permitir a las distintas partes una estrategia que los altere, ellas mismas se encuentran establecidas y congeladas” (Foucault, 2001:254).

Resulta interesante esta distinción entre relaciones de poder y estados de dominación. El objeto central de la misma es el de enfatizar que las relaciones de poder involucran niveles de libertad y que entonces se hace posible al menos, potencialmente, el ejercicio de la resistencia.

Finalmente debemos decir que si esta distinción se justifica en la necesidad de enfatizar la ubicuidad de la noción de lucha en las relaciones de poder, Foucault no avanza con respecto al esta blecimiento de las distintas formas que estas pueden adoptar en función de las asimetrías más o menos estabilizadas de poder. Problemática que necesariamente deberemos abordar luego para delimitar la singularidad de las relaciones laborales.

⁸ Foucault menciona tres tipos de lucha: unas contra las formas de dominación, otras contra la explotación y las terceras contra la sujeción. Foucault no desarrolla estas afirmaciones; simplemente postula que estas formas distintas de lucha coexisten en todo momento pero que es posible observar la predominancia de una de ellas en cada momento histórico. Por este motivo, afirma que “en nuestros días, las luchas contra las formas de sujeción, contra la sumisión de la subjetividad, se vuelven cada vez más importantes, aun cuando las luchas contra las formas de dominación y explotación no han desaparecido. Todo lo contrario” (Foucault, 2001: 245)

Podemos afirmar entonces, que la distinción entre relaciones de poder y estados de dominación, nos permite ubicar una suerte de incompletitud del poder; ya que en las relaciones de poder las resistencias son posibles justamente porque no existen estados de dominación totales. Ejercicio del poder que tiene límites; el límite central de enfrentarse a otra fuerza y no a un objeto. Por este motivo, las resistencias actúan sobre esos límites y en este sentido son ejercicios de libertad.

Cabe destacar que entre los trabajos empíricos y conceptuales sobre las relaciones de poder existen énfasis notoriamente diferenciados. En los primeros, por ejemplo en "Vigilar y Castigar", Foucault focaliza su atención en la multiplicidad de mecanismos que configuran una forma particular de ejercicio del poder que es la disciplina y la manera en que éstos se integran en una estrategia más amplia que formula en los siguientes términos: "la disciplina aumenta las fuerzas del cuerpo (en términos económicos de utilidad) y disminuye esas mismas fuerzas (en términos políticos de obediencia)" (Foucault 1992:142). La lucha, el enfrentamiento, la oposición de fuerzas se encuentran minusvaloradas en estos trabajos. Por el contrario, en los trabajos de índole más conceptual, Foucault se centra en exaltar estos elementos como constitutivos de las relaciones de poder: la idea de libertad y la posibilidad de resistencia. "El verdadero centro de las relaciones de poder es la reluctancia de la voluntad y la intransigencia de la libertad ... se trata de una relación que es al mismo tiempo recíproca incitación y lucha; menos una confrontación cara a cara que paraliza a ambos lados que una permanente pro vocación" (Foucault, 2001:254).

Consideramos oportuno realizar una última reflexión con respecto a la problemática de las relaciones de poder. Foucault señala que la libertad es el soporte permanente del ejercicio del poder. Como lo expresamos anteriormente, el reconocimiento de la alteridad por parte de quien ejerce la acción de poder supone admitir que la misma es necesaria para influir sobre la acción de ese "otro" y que de no ejercerla pueden "desenvolverse varias formas de conducta, varias reacciones y diversos comportamientos". En este sentido, se afirma que hay ejercicio de poder cuando se reconoce un nivel irreductible de libertad en el alter de esa relación. Por ello, podemos afirmar que existen relaciones de poder aún cuando éstas sean completamente desequilibradas o asimétricas, aún cuando las resistencias no se plasmen en acciones. El reconocimiento de cualquier margen de libertad en la otra parte de la relación activa el ejercicio del poder, porque soslaya al menos potencialmente una acción de resistencia. En el último apartado del presente capítulo, se retoma la noción de resistencia y se agregan otros elementos con el objetivo de problematizar dicho concepto.

La teoría como caja de herramientas: reflexiones sobre la noción de dispositivo

"Eso es, una teoría es exactamente como una caja de herramientas [...]

Es preciso que sirva, que funcione. Y no para uno mismo . Si no hay personas para utilizarla , comenzando por el teórico mismo , que deja de ser teórico , es que no vale nada , o que el momento no llegó aún . No se vuelve sobre una teoría, se hacen otras, hay otras a hacer. Es curioso que sea un autor que pasa por un puro intelectual , Proust , quien lo haya dicho tan claramente: Tratad mi libro como un par de lentes dirigidos hacia el exterior , y bien , si no os sirven tomad otros , encontrad vosotros mismos vuestro aparato que es necesariamente un aparato de combate.

Entrevista Deleuze-Foucault "Los intelectuales y el poder"

En el presente apartado nos proponemos realizar una reconstrucción de la noción de dispositivo a partir de la lectura de diversos textos de Michel Foucault. Dicho concepto fue problematizado por el autor fundamentalmente en "Vigilar y Castigar", en "La Voluntad de Saber" y también en diversas entrevistas y conferencias que se compilan en "Microfísica del Poder" y "Saber y Verdad". En algunos casos, en especial en los dos libros mencionados, el autor aplica ese concepto a estudios empíricos: de esta forma se refiere por ejemplo, a diversos dispositivos del castigo o al dispositivo de la sexualidad. En los otros escritos, realiza un análisis de carácter conceptual. Ambas líneas de trabajo nos permitirán avanzar en el ejercicio de indagación de dicha noción.

En la presente investigación, la noción de dispositivo será entendida como una herramienta conceptual que nos permite hacer inteligible la especificidad que adquieren las relaciones de poder en un espacio determinado; en el caso que nos ocupa se trata de los espacios laborales. Es importante señalar entonces que las relaciones laborales serán concebidas como relaciones de poder. En el resto del capítulo se intentará establecer la especificidad de las relaciones laborales a partir de este abordaje, remitiendo especialmente a las formas históricas particulares de fijación de asimetrías que caracterizan a la relación capital-trabajo.

En el marco de una entrevista realizada a Foucault, el autor define del siguiente modo la noción de dispositivo:

"¿Cuál es para ti el sentido y la función metodológica de este término? Lo que trato de situar bajo ese nombre es, en primer lugar, un conjunto decididamente heterogéneo, que comprende discursos, instituciones, instalaciones arquitectónicas, decisiones reglamentarias, leyes, medidas administrativas, enunciados científicos, proposiciones filosóficas, morales, filantrópicas; en resumen: los elementos del dispositivo pertenecen tanto a lo dicho como a lo no dicho. El dispositivo es la red que puede establecerse entre estos elementos" (Foucault, 1991:128)

En esta breve definición del concepto, Foucault sitúa un aspecto relevante: la interrelación compleja entre procedimientos y discursos. El dispositivo es una herramienta que permite dar cuenta a la vez de la multiplicidad de "reglas generales", "condiciones de funcionamiento", "mecanismos", "procedimientos", "principios", "operaciones", "elementos" y "técnicas" que componen una microfísica del poder y por otra parte, ubicar sus relaciones particulares de reforzamiento, contradicción, tensión, cambios de posición, preponderancia de alguno de ellos sobre otros; para reinscribir esa multiplicidad en una singularidad estratégica. "El dispositivo es de naturaleza esencialmente estratégica, lo que supone que se trata de una cierta manipulación de relaciones de fuerza, bien para desarrollarlas en una dirección concreta, bien para bloquearlas, o para estabilizarlas, utilizarlas, etc." (Foucault, 1991:130).

El concepto de dispositivo, nos permite ubicar a la vez heterogeneidad y vínculo, dispersión y sentido, multiplicidad y singularidad. Politeísmo de prácticas diseminadas y monoteísmo dispositivo. Dimensión táctica y dimensión estratégica del dispositivo como afirma Deleuze (2003). Aquí reside, a nuestro entender, su valor heurístico.

Como también se desprende de la cita transcrita, existe una relación compleja entre lo dicho y lo no dicho. De Certeau afirma, a partir de una lectura productiva y problematizadora de Foucault, que se trata de la "doble función de separar un estrato social de prácticas sin discurso y de instaurar un discurso sobre estas

prácticas” (De Certeau, 1996:55). Según este autor, Foucault trata de descubrir la acción que organiza el espacio del discurso, identifica una acción no discursiva – detalles tecnológicos, métodos ínfimos y decisivos – que luego se articulan selectivamente en los discursos.

Prácticas escópicas, espaciales y táctiles; resortes opacos y silenciosos de un ejercicio microfísico del poder que selectivamente se “informan” al sistema. Instrumentalidad menor que es reserva permanente para el “develamiento de verdades”. Podemos afirmar entonces que no todas las prácticas se enuncian; no todas las prácticas son organizadoras de discurso.

Como lo afirma el propio autor “el poder no está afuera del discurso, el poder no es ni la fuente ni el origen del discurso. El poder es algo que funciona a través del discurso; porque el discurso es él mismo, un elemento en un dispositivo estratégico de relaciones de poder” (Foucault en Castro, 2004:95) “El tipo de análisis que yo practico [...] examina las diferentes maneras en las que el discurso cumple una función dentro de un sistema estratégico donde el poder está implicado y por el cual el poder funciona” (ib.: 94-5).

La utilización de la noción de dispositivo no puede dissociarse de la concepción particular del autor en torno al poder. Los dispositivos se encuentran inscriptos en relaciones de poder, específicamente se refiere en múltiples ocasiones a la noción de dispositivos de poder. Entendemos que la noción de dispositivo resulta fructífera porque permite al investigador delimitar tres niveles de análisis: el primer nivel, a partir de los exhaustivos análisis que realiza Foucault sobre el castigo y la sexualidad, nos permite ampliar la percepción de las prácticas, ubicar la multiplicidad difusa y heterogénea de prácticas eficaces en la capilaridad. Prácticas más o menos estables; prácticas visuales, táctiles, espaciales y discursivas; prácticas productivas aunque también represivas e ideológicas⁹. En el segundo nivel, podemos situar las interrelaciones, conjunciones o conjugaciones de esa multiplicidad de prácticas; prestando especial atención a la articulación peculiar que adquiere lo dicho y lo no dicho. Pero también lo visible y lo invisible, lo territorializado y lo no territorializado, lo manipulado y lo no manipulado. Sin embargo, Foucault no postula abordajes dicotómicos, más bien pretende descifrar la configuración particular que adoptan las relaciones entre esas prácticas. Entonces el segundo nivel de análisis es el de las relaciones entre lo múltiple. En el tercer nivel, se trata de trazar una línea de fuerza general; reinscribir la multiplicidad en su dimensión estratégica. Las prácticas se enmarcan en relaciones de fuerza particulares, son prácticas asimétricas inmersas en luchas, expresando relaciones de oposición y de enfrentamiento.

La diferenciación realizada es, repetimos, analítica; no pretende postular una jerarquía teórica entre esos niveles de análisis ni tampoco un orden en el proceso de investigación. Simplemente pretendemos dar cuenta de la importancia de distinguir ciertos núcleos de inteligibilidad a partir del uso de la noción de dispositivo.

Finalmente queremos justificar brevemente la decisión de utilizar la noción de dispositivo para el análisis de las relaciones laborales en distintas empresas supermercadistas. En este sentido sostenemos que muchos estudios sobre las relaciones laborales se centran en el análisis de los aspectos más visibles de esas

⁹ Creemos que aunque Foucault enfatiza la dimensión productiva del poder, eso no significa que debamos descartar sus múltiples formas de ejercicio y entre ellas las acciones de poder de carácter ideológico y/o represivo, no deben ser minusvaloradas.

relaciones; como la descripción de las modalidades de contratación, la duración de la jornada y la política salarial. Coincidimos en la centralidad e importancia de estos elementos para el análisis de las relaciones que se gestan en los espacios laborales. Sin embargo, la inspiradora noción de dispositivo nos permite una aproximación más detallada, si se quiere más inmiscuida en el 'terreno', que observe la articulación de aquellos elementos con otros menos explícitos, más difusos; que permita establecer las relaciones entre las diversas prácticas y sus formas particulares de reforzamiento, de contradicción y/o de complementariedad. Por ello, intentamos menos describir los espacios que recrearlos en la amalgama de "líneas de visibilidad, de enunciación, líneas de fuerzas, líneas de subjetivación y líneas de fractura que se entrecruzan y se mezclan mientras unas suscitan otras a través de variaciones o hasta de mutaciones de disposición" (Deleuze, 1999: 158).

Formas de ejercicio del poder en la empresa: una revisión de los debates actuales sobre disciplina y control.

Durante los últimos años algunos autores como Burroughs, Deleuze, López Petit y Negri y Hardt comienzan a señalar una transformación de las formas de dominación distinguiendo las nociones de disciplina y control. Debemos decir que algunos de ellos retoman centralmente los desarrollos sobre el biopoder en Foucault y otros los análisis marxianos sobre los procesos de supeditación o subsunción real del capital. Asimismo, podemos ubicar diferencias de acuerdo a los énfasis en: la coexistencia de ambas formas de dominación, aludiendo a la "permanencia" de la disciplina; una vinculación particular entre ambas; o a la ruptura entre esas formas de dominación: disciplina y control.

Entendemos que estos trabajos son aún incipientes y por ello en la lectura de esa bibliografía encontramos lineamientos generales, problematizaciones preliminares y valiosos interrogantes; pero no desarrollos sistemáticos que fundamenten en forma exhaustiva conceptos y herramientas de análisis. Pese a las limitaciones referidas el estudio de esos materiales nos resulta fructífero tanto para el abordaje empírico como para la reflexión teórica.

La noción de biopoder es introducida por Foucault centralmente en el último capítulo de "La voluntad de saber" y en la "Clase del 17 de marzo de 1976" que se encuentra incluida en "Defender la sociedad"¹⁰. En estos trabajos Foucault afirma que esta tecnología "no suprime la técnica disciplinaria, simplemente porque es de otro nivel, de otra escala, tiene otra superficie de sustentación y se vale de instrumentos completamente distintos" (Foucault, 1997:219). Por el contrario, esta tecnología del poder engloba, integra y utiliza la técnica disciplinaria. La disciplina se dirige al cuerpo, el biopoder se aplica a la vida de los hombres. La primera, la anatomopolítica está destinada al hombre/cuerpo; la segunda, la biopolítica, al hombre/especie. La primera individualiza, actúa sobre el cuerpo vigilando, adiestrando, jerarquizando, castigando, serializando, etc. La segunda, en cambio, actúa ejerciendo un poder de regularización; se trata de "establecer mecanismos reguladores que en, esa población global con su campo aleatorio, pueden fijar un equilibrio, mantener un promedio, establecer una especie de homeostasis, asegurar compensaciones..." (Ibíd.: 223). El elemento común a la anatomopolítica y a la

¹⁰ Nos referimos a lo publicado en español. Al momento de corrección final de este trabajo aparece la primera edición en español de las clases dictadas por Foucault en el Collège de France durante 1978. En estas se profundiza la cuestión del biopoder. Ver Foucault (2006).

biopolítica es la *norma*; la norma puede aplicarse tanto a un cuerpo que se quiere disciplinar como a una población que se quiere regularizar. “La sociedad de normalización es una sociedad donde se cruzan, según una articulación ortogonal, la norma de la disciplina y la norma de la regulación” (Ibíd.:229).

Las regulaciones actúan, desde su emergencia, sobre la natalidad, la mortalidad, la longevidad, las enfermedades, etc.; operan con el objetivo de “optimizar un estado de vida”. De aquí la distinción que Foucault establece entre derecho de soberanía y biopolítica. El primero también actuaba sobre la vida y la muerte pero de una forma inversa. “El soberano puede hacer vivir como puede hacer morir” (Ibíd.:218) pero el efecto de poder sobre la vida sólo se ejerce a partir del momento que el soberano puede matar”. “El derecho de soberanía es, entonces, el de hacer morir o dejar vivir” (Ibíd.:218). El nuevo derecho se ejercita de manera inversa “como poder de *hacer vivir* y *dejar morir*”¹¹.

No es sencillo desarrollar sintéticamente el proceso de pasaje de la subsunción formal a la subsunción real al que refiere Marx, ni tampoco las formas de desarrollo y consolidación de la segunda. La densidad del concepto de subsunción nos lleva simplemente a establecer algunos lineamientos de carácter general. Por ahora, queremos afirmar que “la subsunción es una categoría que da cuenta de la trama relacional que subyace a la constitución y articulación de lo social en todas sus dimensiones” (Castillo Mendoza, 2001:29). A través de dicho concepto se intenta explicar históricamente la relación constitutiva de las sociedades capitalistas. Los procesos de subsunción formal remiten a la forma de extracción de plusvalía absoluta mientras que los de subsunción real a la plusvalía relativa. La importancia del concepto reside centralmente, en su dimensión relacional. Por ello, el aspecto más importante se vincula con que en la primera existe una exterioridad relacional entre capital y trabajo. En la subsunción real del trabajo en el capital; aunque el sujeto hegemónico, el capital, que articula la relación es “parcialmente exterior a la misma, tal exterioridad no es como la existente entre dos niveles ontológicos diversos; se trata de la exterioridad que existe entre posiciones de sujetos situados en el interior de una relación determinada por un orden ya constituido” (Ibíd.:9) Si bien el fundamento de la subsunción real se origina en el proceso técnico-organizativo y en la creación de nuevos modos de producir plusvalor en la fábrica; en su desarrollo destaca sus propios límites y traspasa las fronteras fabriles. Incorpora de esta forma otros fundamentos materiales de gran importancia relativos no sólo ya a las formas de producción sino también a través de la regulación de las condiciones de reproducción de la fuerza de trabajo. El proceso de subsunción real del trabajo en el capital expresa la articulación entre producción/reproducción, proceso que ya no se reduce a incorporar trabajo, capital, ciencia sino una multiplicidad de otras dimensiones; políticas, culturales, etc. Estas pasan a formar parte activa de la composición misma del capital (Castillo Mendoza, 2001).

¹¹ No podemos dejar de asociar el momento histórico en el cual Foucault realiza estos análisis y afirmaciones y las dramáticas circunstancias que se desatarían en la Argentina. Pocos días después de que Foucault pronunciara esa conferencia; la dictadura militar más genocida de nuestra historia se apodera del poder. Dando por sobreentendidas las distancias entre aquello que quiere significar Foucault al distinguir poder soberano y biopoder y las formas diferenciales de afectar la vida y la muerte; debemos decir que en aquel entonces en nuestro país y en muchos otros de América Latina, el derecho de vida y de muerte sólo se ejerció de una manera desequilibrada, siempre del lado de la muerte. Aquello que Foucault afirma que pierde fuerza y tiende a invertirse hacia un poder de *hacer vivir* y *dejar morir*; suena tristemente ajeno a los sucesos históricos que sufríamos en ese entonces. Como suele afirmar José Pablo Feinmann en diversos artículos periodísticos; los desarrollos foucaultianos sufrieron vastos desencuentros con las temporalidades y entramados relacionales que se gestaban en Latinoamérica. Este último destaca en especial la proclamación foucaultiana en torno a la muerte del hombre y los debates políticos locales que proclamaban el nacimiento del “hombre nuevo”.

Entre ambos conceptos existen diferencias sustanciales; sin embargo los dos remiten a una forma de ejercicio del poder que se aplica desbordando las "instituciones de secuestro" en un caso; las fronteras fabriles, en otro. A medida que se desarrolla históricamente, la subsunción real del trabajo en el capital expresa un proceso que no se da exclusivamente en la producción sino en la articulación producción/reproducción. En el mismo sentido, la biopolítica se aplica, se ejercita como una tecnología del poder que regula la vida misma; interviene en la natalidad, la morbilidad, las diversas incapacidades biológicas, los efectos del medio, etc.; englobando y articulando el ejercicio microfísico del poder sobre los cuerpos, trasladándose desde la individualización a la masa.

La tecnología de la regulación intentará fijar un "equilibrio", mantener un promedio, asegurar compensaciones, optimizar - como ya dijimos - un estado de vida. Si la disciplina actúa en el detalle aumentando las fuerzas del cuerpo, en términos económicos de utilidad y disminuyendo esas mismas fuerzas en términos políticos de obediencia (Foucault 1992:142); el biopoder actúa mediante mecanismos globales de tal manera que se obtengan estados generales de equilibrio y regularidad (Foucault: 1997:223).

Sobre la noción de biopolítica podemos decir – tal vez no ya con Foucault sino a partir de Foucault – que la misma en tanto tecnología de regulación que persigue "equilibrios" y "compensaciones" también interviene en el proceso de reproducción de la fuerza de trabajo; interviene regulando por ejemplo, la empleabilidad. Interviene estableciendo las tramas relacionales y las condiciones de reproducción de la fuerza de trabajo. En el próximo capítulo se analizará la especificidad del orden neoliberal y en particular vamos a referirnos al constructo ideológico que pretende instaurar una demarcación social de incluidos-excluidos. En ese momento retomaremos la noción de biopolítica como poder de hacer vivir y dejar morir e intentaremos desarrollar la siguiente tesis: la noción de biopoder nos permite reflexionar sobre la operación de poder del capital que consiste en regular la relación del par incluidos-excluidos definiendo su campo de intervención a partir de la determinación de una tasa de actividad, de empleo, de desempleo que afectan fuertemente la articulación entre producción/reproducción y otorgan especificidad a las formas de actuar sobre la vida y la muerte¹².

A partir de esta ampliación de los campos de intervención del biopoder a la problemática estudiada y retomando las características históricas del proceso de subsunción real podemos establecer relaciones - no sin alertar sobre el carácter preliminar y hasta precario de las mismas - con los debates en torno a la disciplina y el control.

En este sentido, podemos decir que la afirmación respecto a la declinación de las disciplinas (con sus diversas variantes y matices) se relaciona con un proceso de mayor gravitación de la tecnología de la regulación y/o a la vez, de mayor profundización de la subsunción real del trabajo en el capital; volviendo cada vez más hegemónico al capital en la estructuración de relaciones más allá de las fronteras de la fábrica o empresa.

Realizada una breve síntesis de las nociones de biopoder y subsunción real; nos proponemos presentar la caracterización que realizan los autores mencionados al comenzar el apartado, (Negri, Deleuze, etc.) sobre las sociedades de control.

¹² En las conclusiones de la presente tesis también será retomada esta problemática.

Luego, y no necesariamente en correspondencia con éstos, brindaremos nuestra propia posición respecto a la especificidad de las nuevas formas de dominación del capital. En el próximo capítulo, se retoman y problematizan estos desarrollos a la luz de las particularidades históricas de nuestro país.

El primer artículo que se refiere a la noción de "sociedad de control" es el de Borroughs (1985) titulado "Los límites del control". Se trata de un artículo breve que centra su argumentación sobre la persuasión y la sugestión como técnicas dirigidas a la modificación de la conducta. La tesis central de ese escrito es destacar la vulnerabilidad del control y su necesidad de operar con concesiones; las cuales son entendidas como formas de retención del control a la vez que como ataduras del control.

Deleuze (1991) en su artículo "Posdata sobre las sociedades de control", utiliza esta noción y profundiza sobre sus efectos e implicancias, situándola como una nueva forma de dominación. La mayoría de los escritos sobre esta temática retoman lo dicho por Deleuze. Por este motivo, presentaremos los argumentos más centrales intentando introducir los esbozados por otros autores en la medida que resulten novedosos o críticos de la posición de Deleuze.

El argumento central de Deleuze es el siguiente: "estamos en una crisis generalizada de todos los lugares de encierro: prisión, hospital, fábrica, escuela, familia [...] Son las *sociedades de control* las que están reemplazando a las sociedades disciplinarias" (Deleuze, 1991: 105-106).

Los encierros y los controles se comparan para explicitar lo que denomina un nuevo régimen de dominación: los encierros, las instituciones de secuestro a las que se refería Foucault comienzan a perder gravitación; el tránsito del individuo entre la familia, la escuela, el cuartel, la fábrica y también la cárcel y la institución psiquiátrica para los insuficientemente normalizados, los anormales de las sociedades de normalización; se transforman, sufren crisis sucesivas que impulsan "reformas" para retener las disciplinas pero que a la vez sólo dibujan su expiración y rastros del porvenir de una sociedad de control. Y la sociedad de control se perfila en modulaciones permanentes; sin interrupciones, sin lagunas. Los controles son, afirma Deleuze, de corto plazo y rotación rápida pero continuos e ilimitados. No hay sucesión de "interiores" que individualizan y luego estrategias globales que construyen la masa. No es el movimiento individuo-masa el que impulsa la creación de lo social; es una cifra, una contraseña que no levanta barreras sino que crea ordenadores que refieren a la posición lícita o ilícita de cada uno; una sociedad cifrada, de contraseñas.

El modelo de la fábrica que representaba fielmente a las disciplinas cede lugar a la empresa y la empresa es "un alma, un gas" (Ibíd. 107) "la fábrica constituía a los individuos en cuerpos por la doble ventaja del patrón que vigilaba a cada elemento en la masa y de los sindicatos que movilizaban una masa de resistencia, pero la empresa no cesa de introducir una rivalidad inexplicable como sana emulación, excelente motivación que opone a los individuos entre ellos y atraviesa a cada uno, dividiéndolo en sí mismo" (Ibíd.:107). Tránsito de las sociedades de individuos a las sociedades de "dividuos", de las masas a las muestras y los datos. El dinero, agrega, se transforma en la tecnología de control más potente: la sociedad de control no encierra sino que endeuda. Su lenguaje es numérico y entonces la cifra es el fundamento del acceso o del rechazo.

Trazos gruesos e inacabados de lo que se esboza como un nuevo entramado de dominación; nuevas formas de ejercicio del poder. López Petit, retomando a

Deleuze pero también a Negri, agrega rasgos y características al mismo: ejercicio difuso del poder que no opera externamente sobre la voluntad individual sino que circula en una red flexible que constituye a los ciudadanos y los implica en sus estrategias globales. Podríamos agregar a la luz de la noción de subsunción: este poder se ejerce movilizando: socializando, organizando, articulando y regulando las relaciones sociales, absorbiendo esas relaciones. Negri afirma "internalizando la externidad". Repetimos, entonces: ejercicio difuso del poder, redes flexibles e implicación.

Agrega López Petit: "para que el sistema funcione 'desde dentro' se requiere que la movilización general no se produzca en forma impositiva desde un centro o torre de control, sino que el sujeto movilizado debe convertirse desde su cuadrícula en colaborador activo (incluso delator), en microcentro subsidiario, en estación repetidora o amplificadora del ruido informativo y del 'discurso de verdad', para lo cual necesita una libertad de movimientos, una autonomía, que el sistema disciplinario no permite con facilidad" (López Petit, 1994: 2).

Negri y López Petit enfatizan la importancia de la autonomía. La autonomía es un dato, condición previa para el control; es un prerrequisito ontológico como afirma el primero. La autonomía se transforma en la actitud proclamada y buscada en la empresa que reemplaza a la fábrica. Analizamos ya en el apartado anterior la gravitación de la idea de autonomía en las "ideologías de los recursos humanos".

Como se puede observar, los artículos mencionados (también los trabajos de Negri y Hardt que analizaremos seguidamente) destacan el tránsito de la fábrica a la empresa como modo de figurar las transformaciones de los espacios laborales en las sociedades de control. Asimismo, podemos ubicar la preocupación de los autores en torno a otro movimiento y nueva mente podemos remitir al proceso de desarrollo de la subsunción real del trabajo en el capital: "proceso paralelo en otros ámbitos antes considerados 'no productivos' (ocio, cultura, política, distribución, consumo) y cuya distinción de la esfera productiva es cada vez más difícil de realizar [...] la sociedad se convierte en integralmente productiva, a toda hora y en todo momento; sin excepción, igual al fichar en la oficina por la mañana que al consumir la dosis televisiva nocturna" (Ibíd.: 4).

Negri y Hardt (2003) retoman, dialogan y discuten ciertas formulaciones de Deleuze y también de Foucault. No desarrollaremos aquí esos intercambios sino simplemente nos proponemos retomar brevemente el debate sobre la disciplina y el control. En primer lugar, destacan entre las transformaciones recientes del trabajo productivo su tendencia a volverse cada vez más inmaterial. Analizan tres aspectos del trabajo inmaterial: la labor comunicativa, la labor interactiva y la manipulación de los afectos. Estos tres aspectos poseen un denominador común que es la idea de que la comunicación, la interacción o cooperación y los afectos otrora exteriores a las relaciones productivas se presentan como algo interno. Por eso afirman que "la máquina es autovalidante, autoformadora, es decir sistémica. Construye tejidos sociales que excluyen o quitan efectividad a toda contradicción; crea situaciones en las cuales la diferencia antes neutralizada coercitivamente, parece quedar absorbida en un juego insignificante de equilibrios autogeneradores y autorreguladores" (Negri y Hardt, 2002: 44).

Cuando se refieren a la noción de las disciplinas, los autores afirman que lo que caracteriza al dominio disciplinario es la relación entre un interior y un exterior. El aula, el taller, la casa, la capilla, etc.; son lugares separados que en el momento en que separan al individuo lo protegen también de las influencias de las otras instituciones y cada una de éstas tiene sus propias reglas y lógicas de

subjetivación. Podemos decir entonces que la subjetividad se construye en el interior de esos espacios. El cambio al que los autores aluden y que denominan de diversas maneras - posmodernismo, sociedad imperial, sociedad de control – es la relación particular que se establece entre el adentro de esas instituciones y el afuera; “de modo tal que la lógica que alguna vez funcionó principalmente en el interior de los muros institucionales ahora se expande por todo el terreno social. *Lo interior y lo exterior se han vuelto indiscernibles*” (Ibíd.: 177; la tipografía itálica es nuestra).

Para Negri y Hardt la crisis de las instituciones o de los espacios de encierro no significa su debilitamiento; por el contrario afirman que las mismas tal vez funcionen mejor en dicho estado de descomposición. Para los autores la crisis de las instituciones y la cada vez mayor indiferenciación entre lo interior y lo exterior conllevan a que la lógica de sumisión que antes quedaba limitada en el interior de esos espacios se extienda hacia fuera y abarque todo el campo social (Ibíd.: 290)

Por último, queremos discutir otra reflexión de los autores relacionada con lo anterior y vinculada al modo disciplinario de ejercicio del poder. Presentemos primero lo dicho por ellos. Los autores afirman que la sociedad de control da un paso más hacia el plano de la inmanencia. En este sentido, relativizan la idea de ruptura entre disciplina y control como formas divergentes de ejercicio del poder.

Esta atenuación de la postura deleuziana se relaciona con una lectura de Foucault, que en este caso particular, creemos adecuada. Afirman entonces que Foucault dejó claro el hecho de que el ejercicio de la disciplina es absolutamente inmanente a las subjetividades que se encuentran bajo su mando. Por ello afirman que “el tránsito de la sociedad de control no significa en modo alguno el fin de la disciplina. En realidad el ejercicio inmanente de la disciplina – esto es, el autodisciplinamiento de los sujetos, el susurro incesante de la lógica disciplinaria en el seno de las subjetividades mismas – se extiende de manera aún más general en la sociedad de control” (Ibíd.: 291)

Afirmábamos al comienzo del apartado que en el debate en torno a las formas de dominación de las sociedades disciplinarias y de las sociedades de control; se podían rastrear énfasis diferenciales; algunos autores enfatizan la permanencia de las disciplinas y, entonces, la coexistencia junto a un nuevo modo de dominación, otros la complementariedad de ambos que otorgaría una nueva especificidad al ejercicio del poder y finalmente, también abordajes que destacan los elementos de ruptura.

Entendemos que Hardt y Negri se enmarcan dentro de la segunda posición que ubica a la vez persistencia disciplinaria y emergencia de una intensificación de la inmanencia como resultado de una transformación de las relaciones entre el interior y el exterior. Se desdibujan, entonces los contornos de lo interior y se trazan extensiones continuas de disciplinamiento.

Debemos decir que esta posición no parece alejarse de lo expresado por el propio Foucault en “Vigilar y Castigar”; lo que se puede constatar en el siguiente párrafo: “se trata también de mostrar cómo se pueden ‘desencerrar’ las disciplinas y hacerlas funcionar de manera difusa, múltiple, polivalente en el cuerpo social entero” (Foucault, 1989:212).

Nos interesa analizar ahora un aspecto que consideramos relevante para sostener luego nuestro propio argumento sobre este debate; el mismo se centra en la relación entre disciplina y subjetividad planteada por Foucault. Sostenemos que

este argumento es central ya que es usual caracterizar las disciplinas como mecanismos de dominación externos al sujeto y en este sentido, coincidimos con los autores de Imperio; nos parece que Foucault establece una relación entre ejercicio del poder disciplinario y producción de subjetividad que supone la introyección de la disciplina.

Sin embargo, conviene detenerse más en esta cuestión. Nos permitimos citar dos párrafos de "Vigilar y Castigar" para luego reflexionar en torno a esta preocupación:

"La eficacia del poder, su fuerza coactiva, han pasado, en cierto modo, al otro lado – al lado de su superficie de aplicación. El que está sometido a un campo de visibilidad, y que lo sabe, reproduce por su cuenta las coacciones de poder; las hace jugar espontáneamente sobre sí mismo; inscribe en sí mismo la relación de poder en la cual juega simultáneamente los dos papeles; se convierte en el principio de su propio sometimiento..." (Ibíd.: 206).

"En suma, hace de modo que el ejercicio del poder no se agregue del exterior, como una coacción rígida o como un peso, sobre las funciones en las que influye, sino que esté en ellas lo bastante sutilmente presente para aumentar su eficacia aumentando él mismo sus propias presas" (Ibíd.: 210).

Las frases citadas dan cuenta de una discusión que presentamos al principio del capítulo que se relaciona con la concepción foucaultiana del poder; específicamente con su preocupación alrededor de la dimensión productiva: ¿qué produce el poder?.

En base a la presentación realizada intentaremos brindar respuestas provisorias a los siguientes interrogantes: ¿es posible ubicar características de un ejercicio de poder que se distinga del disciplinario? En caso de que dicha tesis se justifique: ¿cuál es la especificidad de esa transformación?; ¿cuál es la relación que establece con las disciplinas?; ¿en qué medida la caracterización de los autores reseñados nos permite volver inteligibles las particularidades históricas de nuestro país?

La productividad del poder disciplinario consiste en lograr la introyección de un sometimiento, de una mirada que vigila; se internaliza la subalternidad y la obligación de sumisión. Es cierto entonces, que la externidad de la dominación se debilita; el individuo fijado, serializado, distribuido, jerarquizado, se transforma entonces en amplificador de esa dominación; una subjetividad que absorbe las relaciones asimétricas y cuando se somete; las reproduce, las multiplica, las profundiza. Coincidimos entonces, como lo aseveran Negri y Hardt, que existe un campo de inmanencia de las disciplinas; las disciplinas se proponen crear subjetividades subalternizadas, subjetividades autodisciplinadas, porque la disciplina – como lo afirma Foucault – es una tecnología fina y calculada del sometimiento.

Afirmamos que las disciplinas a través de sus mecanismos menudos, silenciosos, oscuros y cotidianos de ejercicio de poder sobre los cuerpos no lograron eficazmente disminuir las fuerzas del cuerpo en términos políticos de obediencia. O mejor dicho, cuando resultan eficaces, logran disminuir esas fuerzas pero siempre en términos de obediencia. En la medida que las disciplinas persiguen obediencia visibilizan la relación de dominio; insistimos, la relación de dominio aunque técnicas diversas como el panóptico permitan disociar por ejemplo, la pareja ver-ser visto; volver a la vez visible pero inverificable el ejercicio de poder. La relación de dominio, en este ejemplo, visibiliza al vigilado y al instrumento de la vigilancia - la torre de control - más allá de que resulte verificable o no quién vigila en ella.

Las disciplinas no dejaron de expresar en sus múltiples movimientos la asimetría de poder. La subjetividad que construían las disciplinas era efectivamente una subjetividad subordinada, pero la condición de subordinación y sometimiento se reproducía; fija, regular, repetida, alcanzando los cuerpos y finalmente, moldeando la subjetividad (“la disciplina es un molde”, como afirma Deleuze).

Cuando Foucault se refiere al panóptico en “Vigilar y Castigar”, afirma: “históricamente, el proceso por el cual la burguesía ha llegado a ser en el curso del s. XVIII la clase políticamente dominante se ha puesto a cubierto tras la instalación de un marco jurídico explícito, codificado, formalmente igualitario, y a través de la organización de un régimen de tipo parlamentario y representativo. Pero el desarrollo y la generalización de los dispositivos disciplinarios han constituido la otra vertiente, oscura, de estos procesos [...] Las disciplinas reales y corporales han constituido el subsuelo de las libertades formales y jurídicas” (Ibíd.: 224).

Las disciplinas permiten falsear sistemáticamente los vínculos contractuales, se proponen asegurar una “*subordinación no reversible de los unos respecto de los otros*”; las disciplinas burlan la voluntad general asegurando que los excesos de poder permanezcan fijos e inalterados en un mismo lado. Las disciplinas son por ello, como lo afirma Foucault, un contraderecho; el reverso oscuro y necesario de la norma universal.

Tensión fundamental entre las libertades proclamadas y las disciplinas ejercidas; Gramsci afirmaba que esa separación como máxima garantía del sistema capitalista, podía convertirse en su máxima debilidad. En el “Orden Nuevo” sostenía que: “el proceso revolucionario se realiza en el campo de producción, en la fábrica, donde las relaciones son de opresor a oprimido, de explotador a explotado, donde no hay libertad para el obrero ni existe democracia: el proceso revolucionario se realiza allí donde el obrero no es nadie y quiere convertirse en el todo, allí donde el poder del propietario es ilimitado, poder de vida o muerte sobre el obrero, sobre la mujer del obrero, sobre los hijos del obrero” (“Los Consejos de Fábrica”, El Orden Nuevo, Turín. Junio de 1920).

El argumento que intentamos sostener es el siguiente: el ejercicio disciplinario del poder puede garantizar la obediencia, construir una subjetividad subalternizada pero no borra las huellas de la asimetría, ni la relación de antagonismo. Por este motivo, la fábrica – en tanto modelo disciplinario – garantizaba una obediencia precaria; mejor dicho la obediencia es precaria porque revela la asimetría. La visibilidad de las relaciones de poder permite el reconocimiento de las relaciones de poder; vuelve patente al sujeto dominante de la relación en la fábrica: el capital. Entonces, si la obediencia es la forma que adoptará la subjetividad subalternizada; la resistencia aquella que adoptará la subjetividad rebelada. En el próximo apartado realizaremos una problematización en torno a la noción de resistencia.

Habiendo justificado nuestra posición respecto a la debilidad de las disciplinas vamos a analizar la emergencia de nuevas formas de dominación y su relación con el ejercicio disciplinario del poder. Nuestra argumentación intentará sostener las siguientes tesis: la de una “metamorfosis” de las disciplinas y la de un cambio en torno a la dimensión productiva del poder en la fábrica-empresa, que se diferencia del ejercicio disciplinario.

En relación a la primera afirmación, se puede observar una traslación, mediatizada por el capital, de la alteridad. El exceso de indicios que brinda el ejercicio disciplinario sobre el desequilibrio de las relaciones de poder; puede debilitar la

obediencia y activar el ejercicio de las resistencias. La relación de antagonismo entre capital y trabajo manifiesta entonces un conflicto explícito.

En estas circunstancias, se afianzan las tecnologías de regulación (a las que refiere Foucault con la noción de biopoder) o se recrea una nueva articulación entre producción y reproducción de la fuerza de trabajo (profundización específica de la subsunción real). Declive de la preponderancia de las disciplinas y despliegue del capital hacia las tecnologías de la regulación; centro móvil del poder del capital que recrea un campo estratégico y produce deslocalizaciones y desplazamientos sucesivos desbordando las fronteras de la fábrica; generando un nuevo “equilibrio” de beneficio para el capital. El capital necesita entonces el “afuera” de la fábrica; la eficacia de la operación de poder se garantiza en el más allá de la frontera fabril. La recuperación del orden en la producción se supedita al establecimiento de un nuevo orden de reproducción. Como lo afirman Bialakowsky, Hermo y Lusnich (2003) “[...] se produce una modulación del biopoder que regula con represión extrema la extinción de los sectores que son desprendidos de la clase trabajadora para tramitarse como pobres, marginales y criminales urbanos”.

En este sentido, compartimos con Foucault: las disciplinas y las regulaciones se requieren. Sin embargo, cuando el capital traslada su máximo ejercicio de poder desde la esfera de la producción hacia la esfera de la reproducción; desde el disciplinamiento de la vida hacia la regulación del “dejar morir”; ensaya una traslación de su posición de alter frente al trabajo. Y queremos decir específicamente que el capital se desplaza ampliando su campo estratégico con el objetivo de debilitar la percepción de su visibilidad. El capital enfrenta las esferas de la producción y la reproducción; y pone en marcha nuevas formas de dominio.

No compartimos la afirmación de los autores de Imperio, respecto a que “el exterior y el interior se vuelven indiscernibles”. El capital amplía su campo estratégico; es cierto, pero enfrentando y oponiendo intensamente ambas esferas. Se trata de hacer presente el exterior en la fábrica pero en tanto exterior; el capital no construye un continuum indiferenciado; sino rupturas internas por las cuales pueda asomarse lo exterior. En este sentido, las disciplinas funcionan bajo el mismo objetivo de garantizar el sometimiento; pero más que visibilizar lo sometido, exaltan la omnipresencia de un exterior amenazante. Múltiples mecanismos se ejercitan para construir un nuevo entramado relacional entre lo exterior y lo interior: decíamos recién hacer presente lo exterior bajo la forma de amenaza; sin embargo, creemos que es incompleta esta caracterización de la forma particular de presencia de lo externo en lo interno. Existen una multiplicidad de mecanismos que no funcionan como amenaza; y que remiten también a una dimensión productiva, positiva de ejercicio del poder.

Nos resulta difícil avanzar ahora en esta dirección pero queremos afirmar que nuestra tesis respecto de la metamorfosis de las disciplinas se fundamenta en ubicar las características de un nuevo entramado relacional entre lo interior y lo exterior que transforma ambas esferas. Imbricación compleja entre ambos más que indistinción; externidad internalizada y múltiples dispositivos que actúan exaltando aspectos heterogéneos de esa externidad. Nuestro argumento central es que el capital desplaza al afuera vastos segmentos internos; recrea un orden de reproducción que será luego compleja y diferencialmente internalizado. Pero en este proceso, borra los indicios de su dominación; lo externo puede aparecer disciplinando lo interno; este entramado relacional dibuja nuevas relaciones de alteridad.

En segundo lugar, decíamos que el ejercicio del poder del capital se transforma en el interior de la empresa. La distinción que realizamos es de carácter analítico ya que se relaciona y se encuentra determinada y determinando a la primera.

Las transformaciones del ejercicio del poder del capital en la empresa fueron mencionadas a lo largo de este capítulo y en especial al presentar el debate de algunos autores como Deleuze, Guattari, López Petit, Negri y Hardt. Lo que pretendemos es destacar su diferencia específica respecto a la forma de operar de las disciplinas. Si éstas se dirigían a los cuerpos para moldear sus movimientos y sus tiempos; el control se dirige a la personalidad, intentando modular las actitudes y los valores. Si las disciplinas persiguen la obediencia; el control persigue la implicación; las primeras, el cumplimiento de órdenes y la sumisión; los controles, la autonomía y la entrega emocional. Las disciplinas celebran su eficacia cuando logran gestar subjetividades que introyectan su condición de sometimiento. "Nací para obedecer"; así podría postularse la frase predilecta que persiguen las disciplinas. Por el contrario, los controles tienen otras lógicas de subjetivación; se trata de borrar la percepción de la asimetría, de anular cualquier indicio de desequilibrio. Las subjetividades deseadas por los controles son inconsistentes y autoreprogrables, vaciadas de singularidad y saturadas de impersonalidad.

Resistencias

A lo largo de este capítulo nos hemos ocupado de la dominación, del sujeto dominante de la relación de fuerzas capital-trabajo. Cómo domina el capital, cuáles son sus formas de ejercicio del poder. En varios momentos hemos aludido a la relación entre poder y subjetividad; podemos decir en términos foucaultianos que tratamos de aproximarnos al interrogante sobre qué produce el poder.

Nos parece entonces, que es el momento de profundizar sobre las resistencias. Se trata de una noción muy utilizada en múltiples trabajos e investigaciones y sin embargo, escasamente profundizada en términos conceptuales. Por este motivo, debemos decir que no encontramos una matriz analítica para reflexionar sobre su especificidad teórica; más bien se pueden encontrar trabajos interesantes que desarrollan "formas" de resistir; el acento está puesto entonces, en el estudio de resistencias situadas e históricas.

No podremos ser exhaustivos en una problemática tan compleja, pero creemos que resultaría fructífero al menos establecer interrogantes y algunas respuestas provisionales sobre esta noción. Destacamos su ubicuidad para cualquier trabajo de investigación que se proponga "las relaciones de poder" como objeto de estudio. ¿Por qué? Simplemente, porque las resistencias, como lo afirma Foucault, son coextensivas y contemporáneas de las relaciones de poder. Remitimos entonces a su frase, ya repetida en varias oportunidades: "donde hay poder hay resistencia".

Murillo (1996) analiza de manera muy adecuada, la aproximación foucaultiana a esta noción. Esta investigadora afirma que por ejemplo en "Vigilar y Castigar" – a propósito del análisis de los efectos de los ilegalismos en el Antiguo Régimen – el autor tiende a concebir las resistencias como efectos de las "fisuras o grietas en las relaciones entre los cuerpos dentro del diagrama y de los dispositivos" (Murillo, 1996:83). Por eso como destaca Murillo, la noción de "relleno estratégico" resulta central en los análisis foucaultianos y esto se relaciona con la importancia de la contingencia y el azar presentes en las relaciones de poder.

Aquí surge el primer interrogante que, a nuestro entender, es central para una aproximación a dicha noción: ¿las resistencias surgen a raíz de lo que podríamos

designar como “fallas” de la dominación; como efectos indeseados o inesperados del ejercicio del poder del sujeto dominante de esa relación? o por el contrario: ¿el ejercicio de las resistencias establece un límite a ese ejercicio de poder; son las resistencias activadas las que obligan a una transformación de las formas de dominio? Seguramente se trata de un interrogante difícil de resolver ya que la propia concepción dinámica de las relaciones sociales impide aislar acontecimientos o ubicar causalidades. Extremando la argumentación, pensamos que en el primer caso, podría volverse irrelevante, teórica y empíricamente, el estudio de las resistencias; alcanzaría con estudiar las diversas formas de ejercicio de la dominación, las contingencias como emergentes “exógenos” y las nuevas configuraciones de poder surgidas para resolverlas. En el segundo caso, en cambio, se reconocería que el ejercicio de la resistencia posee un poder subversivo, transformador y determinante de las configuraciones que adoptan las relaciones de fuerzas. Es en la respuesta a este segundo interrogante donde adquiere centralidad la noción de “lucha”.

La ambivalencia destacada puede también ubicarse en los desarrollos marxianos y está vinculada a la oscilación entre destacar las contradicciones internas e inherentes al propio desarrollo del capitalismo o por el contrario la preponderancia de las luchas del proletariado; esta segunda posición se puede rastrear, por ejemplo, en El 18 Brumario y en general en sus textos históricos.

Volviendo a Foucault, nos parece que tampoco se define claramente frente a esta problemática. Si es cierto que en “Vigilar y Castigar” pero también en “Historia de la Locura”, el autor parece estar más cerca de asumir la primera posición; en otros escritos destaca la lucha como constitutiva de las relaciones de poder. Pero en todo caso no se trata de buscar una homogeneidad en los desarrollos foucaultianos ni de crear “una interpretación verdadera” (Murillo, 1996:14); Foucault invita a que un libro “no sea más que las frases de que está hecho [...] Quiero que este objeto-acontecimiento [...] se recopie, se fragmente, se repita, se imite, se desdoble y finalmente desaparezca, sin que [...] pueda jamás reivindicar el derecho de ser su amo” (Foucault en Murillo, 1996: 14).

Repetimos entonces que la teoría social debe asumir el desafío de pensar cuál es el fundamento de las resistencias, o mejor dicho si las resistencias tienen un fundamento específico. Porque afirmar que las mismas carecen de un fundamento propio posee importantes efectos teóricos, ya que el ejercicio de las resistencias se encontraría siempre subordinado a la “fuerza” dominante de la relación de poder y resultaría complejo concebir el carácter reversible de las mismas. En este sentido razona Poulantzas (1980) cuando polemiza con Foucault. Pensamos que existe un fundamento específico de las resistencias pero que dicho fundamento no es ajeno ni autónomo de esas relaciones de poder. Un problema demasiado complejo: ubicar el fundamento propio de las resistencias y a la vez su inscripción particular en relaciones de poder.

En segundo lugar, podemos plantear ciertos interrogantes vinculados a una clasificación de las resistencias en “reactivas” y “proactivas”. Dicha clasificación se relaciona con lo recién problematizado y puede rastrearse en autores como Hardt y Negri, Deleuze¹³ y también en algunos trabajos interesantes de la socióloga brasileña Suely Rolnik. Esta clasificación nos lleva a postular el siguiente

¹³ Es interesante el análisis que realiza Deleuze (2001) sobre el cuento de Herman Melville: “Bartleby, el escribiente”. Al reflexionar sobre el mismo Deleuze analiza formas de resistencia pasiva. Dicho cuento es retomado también por Hardt y Negri (2003).

interrogante: ¿cuál es el lugar de la negación en el ejercicio de las resistencias; es posible resistir sin construir procesualmente un momento de oposición y de rechazo al sujeto dominante de una relación de poder, es posible trazar una línea de fuga a las relaciones de poder y construir de esta forma una alternativa a la opresión?

Para encontrar elementos que nos permitan acercarnos a una respuesta provisoria, recurrimos a Rolnik (2002), quien se refiere a la política de la resistencia reactiva del siguiente modo: "...en esta política de resistencia reactiva, la multiplicidad de fuerzas en juego se silencia y se encuadra en sólo dos figuras subjetivas: víctima y/o verdugo, anverso y reverso de una misma lógica. En el verdugo la lucha tiene como objetivo someter al otro para que, tomado como objeto, pueda ser instrumentalizado al servicio de la conservación de sí mismo y de su expansión en cuanto tal. Política perversa de la resistencia en versión negativa, que toma la forma de la maldad y con ella se confunde. Es la violencia en su ejercicio reactivo, que va desde la violencia explícita, física o moral, hasta la violencia implícita de una forma "pacífica" que consiste en el respeto políticamente correcto del otro sazonado a la piedad, que lo fija en un lugar identitario. Si en el verdugo la "violencia negativa" es asumida explícitamente, en la víctima se justifica como reacción a la violencia del otro, confinado en la figura del "enemigo". O se ejerce implícitamente en un estilo quejoso, bajo la forma resentida y/o de autoconmiseración melancólica, que acaba con el otro por medio de la culpa; o se ejerce explícitamente en un estilo rabioso, bajo la forma vengativa y/o paranoica. Resentimiento y venganza, se trata de políticas de resistencia de la víctima que responden como un espejo a aquello mismo que pretenden combatir: la lógica de la maldad, violencia reactiva que esas políticas alimentan voluptuosamente".

Según la autora las resistencias reactivas son pura denegación, cuando la relación se establece entre víctima y verdugo, no es posible instituir resistencias que produzcan afirmaciones, nuevas cartografías de sentido, creación de nuevas formas de existencia. Para Rolnik la urgencia política se sitúa en la necesidad de reconectar las potencias de resistencia y de creación.

La lectura del artículo del cual se citan estos párrafos (aunque también de otros de esta autora y de algunas afirmaciones con similares connotaciones en Imperio), nos resultaron muy movilizantes. Las reflexiones de Rolnik; su profundidad y la enorme connotación política que traen aparejadas, insinúan sigilosamente una revisión crítica (y hasta nos animamos a decir negativa) de una historia, la latinoamericana, demasiado presente en nuestra memoria. Cómo es posible, para decir lo que molesta sin más rodeos, reivindicar y comprender la dimensión política de las luchas llevadas adelante durante los años 60 y 70, como forma de resistencia a la injusticia y a la explotación de los regímenes entonces vigentes? De nuevo: ¿es posible concebir las resistencias despojadas de un momento de negación y de oposición y enfrentamiento al orden vigente? Problemas políticos demasiado antiguos y sin embargo, crónicos desafíos urgentes. Preocupaciones que pueden rastrearse en aproximaciones filosóficas de lo más diversas y divergentes pero fundamentalmente en el pensar y hacer de múltiples movimientos históricos de resistencia.

Es en sintonía con estas preocupaciones que las "fugas" deleuzianas y los "éxodos" constituyentes de Negri y Hardt; nos producen un fuerte desconcierto. Tal vez porque en la historia de las realidades latinoamericanas las relaciones de poder han fijado una profunda asimetría cuya reproducción tendió a garantizarse, por ejemplo, con "terrorismos de estado"; es decir con torturas, desapariciones, mediante una persecución que se volvía insaciable y que transformó a buena parte de la sociedad argentina en blanco potencial de exterminio. La denegación entonces

(que no podemos asimilar como Hardt y Negri al éxodo sino al enfrentamiento) parece ser un momento a la vez necesario y fundante de una transformación política y social. Vale la pena destacar que con lo dicho no pretendemos afirmar que la denegación deba concebirse como un punto de llegada; todo lo contrario: ¿pero es acaso posible sustraerse de ella? O, en todo caso, ¿por qué no pensar el ejercicio de las resistencias a la vez como denegación y proceso afirmativo y fundante; es decir, concebir una suerte de “recorrido de doble circulación” de las resistencias? Simplemente, queremos señalar que las formas de ejercicio de las resistencias deben ser problematizadas y en esta reflexión no pueden estar ausentes las particulares condiciones históricas que las movilizan.

Un tercer orden problemático sobre la noción de resistencia, se relaciona con su condición de posibilidad y en este sentido esto conlleva a una reflexión sobre las distintas formas históricas de dominación y sobre sus lógicas de producción de subjetividad. Esta enumeración no establece una jerarquía teórica pero debemos decir que hasta ahora sólo afirmamos que la resistencia es, tal como lo afirma Foucault, inmanente al ejercicio del poder.

Sin embargo, para evitar confusiones, debemos aclarar que este interrogante en torno a la condición de posibilidad de las resistencias, supone distinguir dos formas diferentes de abordaje de esta cuestión. Por un lado, la afirmación foucaultiana respecto a que las resistencias son constitutivas de la relación de poder porque de lo contrario, la misma deviene en un “estado de dominación”, el cual no requiere de ninguna afección más allá de la que permite transformar una de las fuerzas en simple objeto de la otra. Como lo afirma Foucault – aspecto que ya analizamos – la relación de poder para ser tal requiere de un reconocimiento de la alteridad, lo que equivale a decir que ese “otro” debe ser “enteramente reconocido y mantenido hasta el fin como una persona que actúa; y que ante una relación de poder, se abra todo un campo de respuestas, reacciones, resultados y posibles invenciones” (Foucault, 2001: 253). Lo que queremos decir, llevando la reflexión al terreno que nos ocupa, es que como el capital reconoce al trabajo como su alter y por tanto su capacidad de resistir sus ejercicios de poder, pone en marcha una multiplicidad de procedimientos, discursos, políticas y mecanismos con el objeto de impedir, disuadir, transformar, prohibir, desviar, alterar ... las prácticas de los trabajadores.

Entonces, cuando nos referimos a la condición de posibilidad de las resistencias, no ponemos en duda esta primer concepción de esa noción; si no que nos proponemos problematizar en qué forma las mismas se activan, se ejercitan, se plasman en afecciones fácticas. Y para ello, resulta central reflexionar sobre las formas específicas de ejercicio del poder.

Para pensar este problema sostenemos que un elemento importante se relaciona con las lógicas de subjetivación inscritas en los dispositivos de poder. Pensar las condiciones de posibilidad de las resistencias nos lleva a reflexionar sobre los procesos de subjetivación creados por las diversas formas de ejercicio del poder. Decimos: se deben historizar las condiciones de posibilidad para el ejercicio de las resistencias. Por lo tanto, el debate planteado en el apartado anterior en torno a las disciplinas y los controles no es ajeno a la presente discusión.

En esa ocasión afirmábamos que “los controles” tienen lógicas de subjetivación distintas a las disciplinas; los primeros pretenden borrar la percepción de la asimetría, y anular cualquier indicio de desequilibrio. Las subjetividades que desean los controles son subjetividades vaciadas de singularidad y saturadas de impersonalidad, son subjetividades modulables y susceptibles de ser reprogramadas por el capital. Agregamos, subjetividades sin tiempo, subjetividades

desarraigadas de memoria, subjetividades despojadas de la percepción de la realidad como un campo de fuerzas.

Quisiéramos profundizar esas reflexiones con el análisis de Rolnik, recientemente citado, y ubicar sus puntos de contacto con lo noción que indagamos, la resistencia. Afirma Rolnik (2002) que : “la subjetividad es el laboratorio vivo donde se crean universos y otros se disuelven. Son muchas las políticas de subjetivación y los modos de relación con la alteridad del mundo que tales políticas implican, combinaciones variadas y variables de dos modos de aprehensión y de relación con el mundo en cuanto materia: como diseño de una forma o como campo de fuerzas; modos estos que a su vez, dependen de la activación de diferentes potencias de subjetividad”.

En concordancia con Rolnik, sostenemos que la especificidad de los controles como formas de ejercicio de poder, reside en la producción y reproducción de políticas de subjetivación que intentan obturar el conocimiento del mundo como materia -fuerza. Los controles pretenden crear “una subjetividad ciega a las fuerzas de la alteridad” (ib.:2). Los controles ejercidos por el capital se mueven, entonces, en dos direcciones: divorciando la capacidad de trabajo de la capacidad de resistencia y creando un campo de percepción ciego a la alteridad del mundo.

Cuando decimos “ciego a la alteridad del mundo” nos referimos a una subjetividad que no reconoce el otro de la relación de poder. Esto no invalida la especificación realizada hacia el final del anterior apartado respecto de las políticas mediatizadas por el capital de creación de “otros”, utilizados para el capital para recrear constructos ideológicos de oposición y enfrentamiento (este es el caso de los desocupados, de los pobres, de los precarios, de los informales).

Las políticas de subjetivación de los controles borran entonces la contradicción que reside en la asimetría y el desequilibrio de poder entre el capital y el trabajo. Estas políticas no sólo se ejercitan en el “aquí y el ahora” de la dominación sino que además para ser eficaces amplían su campo de aplicación y se dirigen al pasado en tanto pasado del porvenir. Despojar a la historia de su carácter de reservorio de experiencias de lucha, que el presente sólo actualice la velocidad vertiginosa de la percepción del mundo como materia-forma y que el futuro no sea más que ese acelerado escabullir de formas de vida privadas de consistencia y de sentido. El capital activa su ejercicio en esta triple operación sobre el “tiempo histórico”.

En este sentido, opera una política de intervención en el entramado de relaciones entre generaciones que modula sus transmisiones, los relatos de la experiencia, ciertas identificaciones y el deseo de borrar finalmente y para siempre las huellas incómodas de luchas “estériles”. En el vértigo para deshacerse de esos pesos muertos de la memoria, las subjetividades se volatilizan dispuestas a entregarse a la tarea de ubicarse correctamente en el mapa de la “forma” ahora vigente, en ese ahora que se vuelve instantánea obsolescencia.

Lo dicho nos permite establecer la preocupación en torno a la condición de posibilidad de la resistencia. Se trata de un problema político que debe plantearse la investigación social: no podemos suponer el ejercicio (fáctico) de las resistencias. El ejercicio de las resistencias, así analizado, no es necesariamente constitutivo de una relación porque el mismo requiere del reconocimiento del alter de la relación de poder y por ejemplo, las políticas de subjetivación de los controles se empeñan en borrar sus rastros; recreando múltiples nos-otros que no expresan los dos quiénes de la relación de poder. Operan distinguiendo a los iguales e igualando a los distintos; los controles activan y desactivan constantemente diversas formas de

identificación. Volveremos sobre esta preocupación en las conclusiones de la presente tesis.

Un cuarto nivel problemático se relaciona con una delimitación de los campos de intervención de las resistencias. Citábamos a Gramsci en el apartado anterior y su afirmación respecto al espacio político privilegiado de expresión de las resistencias, aquel que podemos designar: el subsuelo de las disciplinas, las fábricas. En ellas, manifiesta Gramsci, "las relaciones son de opresor a oprimido, de explotador a explotado [...] , donde no hay libertad para el obrero ni existe democracia: el proceso revolucionario se realiza allí donde el obrero no es nadie y quiere convertirse en el todo, allí donde el poder del propietario es ilimitado, poder de vida o muerte sobre el obrero, sobre la mujer del obrero, sobre los hijos del obrero". Esta afirmación nos permite ubicar otro interrogante en torno a las resistencias: ¿sigue siendo la fábrica/empresa el espacio de expresión privilegiado de las resistencias?; ¿cómo resignificar el campo de intervención de las resistencias en relación con las propias transformaciones del ejercicio de poder del capital?

En el apartado anterior revisamos brevemente las nociones de biopoder y subsunción real del trabajo en el capital. Nos referimos a las formas de ejercicio del poder de regulación, y a las nuevas formas de articulación de las esferas de producción/reproducción. Realizando algunas articulaciones provisorias entre ambas nociones, afirmamos que un aspecto relevante de las nuevas formas de dominación se vincula con una mayor preponderancia del poder de regulación y una resignificación de su relación con las disciplinas y los controles. En el mismo sentido, aludimos a las formas específicas de articulación producción/reproducción. El orden creado por el capital en la esfera de la reproducción no se ejerce como prolongación del orden fabril (como ocurre por ejemplo durante el apogeo del fordismo) sino definiendo barreras diferenciales de acceso al espacio fabril y a partir del ejercicio de nuevas formas de internalización del afuera. Formulamos entonces un intento de respuesta provisorio a esta problemática.

Por un lado, destacamos la importancia de pensar un campo de intervención de las resistencias cuyo desafío consiste en reconfigurar sus territorios de ejercicio, ensayando nuevas formas de articulación entre los sujetos condenados a una existencia sin valor como de aquellos a quienes el capital habilita el tránsito desde el mercado hacia el "taller oculto de la producción" (Marx, 1986:128) o hacia la empresa de puertas solapadamente abiertas al exterior. En definitiva, los tránsitos de circulación trazados por el capital se vuelven cada vez más heterogéneos en relación al establecimiento de "minusvalías" diferenciales, de plazos de permanencia y de operaciones de subjetivación que selectivamente articulan identificaciones a través de la internalización del afuera, y del ejercicio de disciplinas y controles. De este modo, las resistencias deberán acentuar su eficacia ampliando su campo estratégico, resignificando su fundamento específico y redireccionando sus luchas .

Por otro lado, reflexionando – con Gramsci – podríamos intentar detectar aquellas operaciones de poder del capital en las cuales su ejercicio vuelve más perceptible el desequilibrio y la asimetría de poder; creemos que es en la operación de rotunda denegación de la existencia de vastos sectores de trabajadores donde el capital construye un entramado relacional más falible y resistible. En el próximo capítulo será profundizada esta respuesta parcial a partir del análisis de las experiencias de lucha de los sectores de trabajadores desocupados en nuestro país. Debemos destacar finalmente que el estudio de esa cuestión se encuentra estrechamente vinculado a nuestro problema de investigación empírico ya que es en la relación constituida por la diferencia, permanentemente renovada y resignificada, entre

fuerza de trabajo y trabajo en la que se crean las condiciones para la producción del plusvalor y en la cual se dirime la relación capital-trabajo (Castillo Mendoza y García López, 2001)

II - LA MERCANTILIZACIÓN DEL TRABAJO DEL ORDEN NEOLIBERAL

Presentación

Bourdieu afirma que el neoliberalismo no es un discurso más, sino más bien un "discurso fuerte". En la Argentina el poder performativo de dicho discurso construyó los criterios de verdad para intervenir de manera exhaustiva en el conjunto de la realidad social.

La remercantilización del trabajo es a nuestro entender el elemento central que caracteriza al orden neoliberal. Remercantilizar el trabajo significa asegurar la eliminación del componente político que puede transformar al salario en "variable independiente"¹⁴; significa la erosión del trabajo como sujeto colectivo con capacidad de disputar beneficios al capital y de instalar visiones del mundo social.

Los mecanismos y procedimientos movilizados en pos de lograr este objetivo fueron múltiples: la desindustrialización, la intervención militar de los sindicatos, la tortura y la desaparición, la inutilización de la fuerza de trabajo, el disciplinamiento por amenaza de los trabajadores ocupados, el constructo ideológico de la "exclusión social" junto a la pretensión de instaurar nuevas fracturas sociales que invisibilizan la relación capital-trabajo como contradicción estructural del capitalismo, la exaltación de la competencia y el individualismo, el desempleo masivo, la reificación de la miseria y la desigualdad social, la gravitación del mercado como institución reguladora de lo social, la transformación del Estado, la pretensión de establecer rupturas selectivas con el pasado en tanto reservorio de experiencias de lucha... Se trata de una enumeración inconclusa y también espontánea que intenta destacar simplemente la heterogeneidad de prácticas materiales y simbólicas que intervienen en la construcción de una nueva relación de fuerzas entre capital y trabajo.

Los cimientos del neoliberalismo en nuestro país y en la mayoría de los países latinoamericanos son de terrorismo de estado. Y si nuestro objetivo central es analizar en este apartado algunas de las características que asume la relación capital-trabajo durante la década del '90; no podemos abocarnos a esa tarea, sin al menos situar el terror en su origen, y en sus formas particulares de prolongamiento durante el desarrollo y consolidación de ese orden social.

Para el análisis de la década del '90 en función de la problemática que nos ocupa; será abordado el desempleo como fenómeno que deviene estructural y que permite comprender la consolidación del neoliberalismo a la par de la brutal profundización del proceso de remercantilización del trabajo. Sostenemos, que el desempleo acentúa su contenido disciplinador en la medida que se sustenta sobre una práctica simbólica de fuertes efectos sociales expresada en la demarcación de una sociedad de incluidos-excluidos.

¹⁴ Ver Negri (2003).

El terror como momento fundante, su prolongamiento, la emergencia del desempleo estructural y la reificación de una sociedad con un adentro y un afuera son características que entendemos sustantivas para abordar la problemática de la subordinación del trabajo. La línea de continuidad histórica que nos proponemos trazar es la de una estructuración específica de lo colectivo: la coexistencia de una pluralidad de soledades construyendo simples reciprocidades de aislamiento (Sartre, 1995).

En una investigación los énfasis asignados a una etapa histórica no se escinden de aquello que el investigador vivencia como sustantivo en el momento de realización del trabajo de campo. La asociación profunda entre el reclamo, la protesta, cualquier forma de ejercicio de las resistencias con el peligro, con el temor a ser etiquetado de “barbero”, “quilombero”, de “cabeza”; resultan a nuestro entender muy significativas. Por este motivo, en este capítulo queremos analizar más que una sucesión de políticas y medidas económicas que han sido abundantemente desarrolladas por la bibliografía de las ciencias sociales, las formas bajo las cuales los procesos históricos influyen en la construcción de relaciones sociales.

El terrorismo neoliberal¹⁵

“Primero mataremos a todos los subversivos,
luego mataremos a sus colaboradores,
después a sus simpatizantes,
enseguida a aquellos que permanecen indiferentes,
y finalmente mataremos a los tímidos”

General Ibérico Saint Jean.
Gobernador de facto de la Provincia de Buenos Aires.
Mayo de 1977

El 25 de marzo de 1976 la Junta Militar proclamaba: “se comunica a la población que todas las fuentes de producción y lugares de trabajo, estatales y privadas, a partir de la fecha, serán considerados objetivos de interés militar” (Comunicado N° 4 en Blaustein y Zubieta, 1998: 98).

Unos meses antes, el en ese entonces principal dirigente de la Unión Cívica Radical, Ricardo Balbín había afirmado: “la guerrilla está en las fábricas”. Los informes de la Conadep estiman que más del 50% de los desaparecidos eran trabajadores (obreros, empleados y docentes)¹⁶.

El “cordobazo”, el “viborazo”, el “rodrigazo”; son algunos de los acontecimientos históricos más contundentes que expresaron los niveles de conciencia política y organización social de los sectores populares en nuestro país. Esas puntas de iceberg emergían como consecuencia de un proceso más profundo a partir del cual el conflicto laboral no sólo se intensificaba en las fábricas sino que se amplificaba desbordando y, en rigor, desdibujando sus fronteras para instalar y articular reivindicaciones sociales y políticas más amplias (Cordone, 1999).

La cada vez mayor gravitación social de los trabajadores se refleja también en las estadísticas nacionales. En 1975 el salario real había aumentado un 36% respecto a 1970, el desempleo visible era de 2.3%, “la mayoría de los gremios aumentaron la

¹⁵ Este apartado ha sido escrito basándonos en el análisis realizado por el filósofo José Pablo Feinmann en un curso sobre historia argentina dictado durante enero-febrero del 2005.

¹⁶ Obreros: 30.2%; Estudiantes: 21%; Empleados: 17.9%; Profesionales: 10.7%; Docentes: 5.7%; Autónomos y varios: 5%; Amas de casa: 3.8%; Conscriptos y fuerzas de seguridad: 2.5%; Periodistas: 1.6%, Actores, artistas: 1.3%; Religiosos: 0.3% (Informe de la Conadep, 1984).

cantidad de afiliados cotizantes entre un 30 y un 50%" (Pozzi, 1988:41), "en la más moderada de las estimaciones, los asalariados percibían el 43% del total de los ingresos generados" (Lozano, 1998:628).

El objetivo de la dictadura militar fue exterminar ese proyecto social y político que se encarnaba en las luchas de vastos sectores de trabajadores y organizaciones políticas y guerrilleras y que reivindicaba una transformación radical de la sociedad argentina¹⁷. Para lograrlo, como lo expresa con enorme claridad Rodolfo Walsh en la "Carta Abierta a la Junta Militar" a tan sólo un año del golpe del '76, la dictadura militar conjugó la tortura, el fusilamiento, el secuestro y la desaparición con – y para implantar - una política de miseria y concentración planificada: "en un año han reducido ustedes el salario real de los trabajadores al 40%, disminuido su participación en el ingreso nacional al 30%, elevado de 6 a 18 horas la jornada de labor que necesita un obrero para pagar la canasta familiar"; "dictada por el Fondo Monetario Internacional [...] la política económica de esa Junta sólo reconoce como beneficiarios a la vieja oligarquía ganadera, la nueva oligarquía especuladora y un grupo selecto de monopolios internacionales [...] al que están ligados personalmente el ministro Martínez de Hoz y todos los miembros de su gabinete" (Walsh, 1995:423).

"Eliminar los anticuerpos, los bacilos de la subversión" son las frases redundantes, que multiplicadas se apoderan de esa etapa histórica para reconfigurar y reconstruir las relaciones sociales del orden neoliberal. La "subversión" se transforma en ese signifiante cada vez más desbordado y saturado de significados, cada vez más acaparador, cada vez más insaciable. La prensa, las canciones de protesta, las historietas, el cine, la cátedra universitaria, el folklore, la literatura; como lo afirmó el General Lambruschini¹⁸, se vuelven potencialmente subversivas. El taller, el club, la familia y la escuela; como lo sostenía el General Luciano Benjamín Menéndez¹⁹. Todo espacio social, cada relación social se transforma en blanco potencial de exterminio. Es la "insaciabilidad propia del principio persecutorio" a la que se refiere Theodor Adorno, según la cual "sencillamente, cualquier hombre que no pertenezca al grupo perseguidor puede ser una víctima". Se entenderá de esta forma el sentido de la brutal afirmación del General Saint Jean citada en el epígrafe.

Decíamos al comenzar este apartado que remercantilizar el trabajo significa la eliminación del componente político que puede transformar al salario en variable independiente. Resulta central destacar que la palabra "eliminación" significa estrictamente, entre 1976 y 1983; eliminación física. Pero subyace a esta afirmación otro propósito que queda de manifiesto en la siguiente publicidad oficial del gobierno dictatorial: "Si la Argentina es hoy uno de los mejores países del mundo... ¿Por qué tenemos problemas? ..." "porque algunos separaron las clases en 'trabajadores' y 'empresarios'; como si los 'empresarios' no trabajasen o los

¹⁷ Un análisis minucioso sobre las formas de persecución y represión del movimiento obrero durante la dictadura militar se puede encontrar en Cordone (1999).

¹⁸ "Para obtener sus objetivos la subversión ha usado y trata de usar todos los medios imaginables: la prensa, las canciones de protesta, las historietas, el cine, el folklore, la literatura, la cátedra universitaria, la religión y fundamentalmente han intentado usar el pánico", Jefe de Estado Mayor Naval Almirante Lambruschini en Clarín, 04/12/76.

¹⁹ "La guerrilla no sólo actúa en el campo militar sino que se infiltra, destruye y corrompe distintas áreas del quehacer comunitario como el club, la escuela, el taller, la familia; procurando de ese modo dominar nuestra vida nacional. El pueblo argentino no sólo comprende sino comparte la lucha contra la subversión. De no ser así no se puede triunfar". Luciano Benjamín Menéndez, Comandante del III Cuerpo del Ejército. En Clarín, 09/05/78

‘trabajadores’ no pudieran llegar a ‘empresarios’ [...] Tenemos problemas. Pero tienen solución” (Diario La Prensa, 7/12/79 en Blaustein y Zubieta, 1998: 324).

Las comillas que acompañan las palabras empresarios y trabajadores y el contenido de este mensaje, expresan que la “destrucción de los anticuerpos” es eficaz si logra crear subjetividades despojadas de la percepción de la realidad como campo de fuerzas. Nos referimos a ello en el capítulo anterior. El principal obstáculo para la remercantilización del trabajo es que se mantenga vigente una representación del mundo cuya fractura central se exprese en la existencia de trabajadores y empresarios. Retomando la idea que denota la especificidad neoliberal en su pretensión de una estructuración específica de lo colectivo; esto significa impedir, abortar y destruir los procesos de identificación que permitan constituir a los trabajadores como sujeto colectivo enfrentado al capital en tanto alteridad política.

En este sentido, y más allá de las diferencias existentes entre las distintas organizaciones sindicales, estudiantiles, políticas y guerrilleras de los ‘60 y los ‘70; podemos afirmar que en la cada vez mayor intensidad de sus luchas, la representación de la sociedad a partir de la escisión capital-trabajo, adquiriría una renovada centralidad.

La magnitud del horror y el terror de esos años se inscriben y prolongan en la memoria colectiva y reaparecen como amenaza efectiva en los intentos de levantamiento militar durante los ‘80 y principios de los ‘90. Pero también el genocidio y el terror se transforman en reserva permanente, en un recurso incondicional al que apelará buena parte de la dirigencia política para abortar la emergencia de resistencias frente a políticas sociales y económicas de corte neoliberal. En este sentido, tan sólo a modo de ilustración, podemos recordar las declaraciones del presidente Carlos Menem en 1992 luego de la masiva marcha estudiantil que se oponía a la puesta en vigencia de la “Ley Federal de Educación”: “no manden a sus hijos permanentemente a la calle, porque pueden ser víctimas de subversivos y los argentinos ya tenemos experiencia en la materia. En ese juego no se puede entrar, yo los llamo a la reflexión, que tengan cuidado, que se manifiesten en libertad, pero que no exageren la cuestión, no vaya a ser cosa que volvamos a tener otro contingente de Madres de Plaza de Mayo en la Argentina” (09/07/92). Una semana después de esas declaraciones, el nivel de participación a la marcha estudiantil se redujo sensiblemente.

No queremos concluir este apartado sin dejar de advertir que en este breve desarrollo simplemente quisimos poner de manifiesto el terror como elemento fundante de las dinámicas relacionales que se construyeron en las tramas históricas de emergencia y consolidación del neoliberalismo. Insistir en la irradiación del terror, en los soportes sobre los cuales se sostuvo una transformación muy profunda de la sociedad argentina.

El desempleo estructural y la demarcación social de excluidos-incluidos

Des-emplear es la política que permite consolidar el proceso de remercantilización del trabajo a lo largo de toda la década de los ‘90. En la Argentina, negar la utilización de la fuerza de trabajo significa negar la única fuente de supervivencia de los trabajadores. Si en países europeos, el desempleo estructural da lugar a discusiones sobre los estados de “inserción perpetua”; en nuestro país es

literalmente el hambre y la miseria el efecto material de ese fenómeno social²⁰. En este sentido, afirmamos en el capítulo anterior que se afianza una tecnología de la regulación que opera, en sentido foucaultiano, como poder de *hacer vivir y dejar morir*. El capital al des-emplear evidencia su inconmensurable poder mortífero. En el mismo sentido, es su desplazamiento cada vez más acentuado hacia la regulación de la articulación producción/reproducción el que le permite asegurar su dominación sobre el trabajo.

Asimismo, anticipamos que el desempleo como política preponderante de la década del '90 profundizó sus efectos apelando a una práctica simbólica que representaba a la sociedad a partir de una suerte de desgarrir irreversible: la exclusión-inclusión.

Poder performativo del discurso que al enunciar dicha representación social usufructuaba sus derivaciones materiales. "Sociedad dual", "sociedad a dos velocidades", "sociedad de incluidos-excluidos"; expresiones que dan cuenta de las "luchas por el monopolio respecto al poder de hacer ver y hacer creer, hacer conocer y hacer reconocer, imponer la definición legítima de las divisiones del mundo social y a través de esto, *hacer y deshacer los grupos*" (Bourdieu, 1999:88).

Durante la década del '90 la demarcación social de "incluidos-excluidos" ha sido la expresión privilegiada para definir la fractura central de nuestra sociedad. La noción de exclusión es el resultado de una construcción, y como tal no tiene nada de evidente, "se movilizan ciertas articulaciones, ciertas combinaciones, determinados presupuestos y determinadas miradas" (Karsz, 2004).

Sostenemos que esta forma de representar lo social, las fronteras, divisiones y fracturas que traza; son el resultado de una construcción ideológica con fuertes efectos sociales: 1.- la expresión excluidos-incluidos invisibiliza la contradicción estructural del capitalismo y con ello la significación de la relación capital - trabajo; 2.- la exclusión y la inclusión se presentan como estados de indefinición social; 3.- lo excluido se transforma en una segmentariedad que se constituye como amenaza disciplinadora de "lo incluido"; 4.- pero es la inespecificidad de ambos estados la que posibilita que el contenido del disciplinamiento se transforme y se renueve otorgando diversos sentidos al par exclusión-inclusión; 5.- las significaciones dependerán también de las luchas, y resistencias que recrean los propios sujetos clasificados. 6.- la "exclusión" no sólo funciona como exterioridad amenazante sino que partir de esa designación se afirma que el excluido es innecesario, prescindente, inútil para garantizar el funcionamiento de la sociedad; el excluido es por ello el "afuera social".

El vocablo "exclusión" se doxifica - en el sentido que Bourdieu le otorga al término doxa - comenzamos a escucharlo en los discursos cotidianos: declaraciones políticas, programas televisivos, conversaciones de café y hasta en formulaciones académicas²¹; la sociedad en su conjunto legitima las regios y fronteras impuestas;

²⁰ Es importante destacar que las políticas sociales y de empleo puestas en marcha por el Estado argentino durante la década del '90, todas ellas atravesadas por el criterio de hiper-focalización, resultan insignificantes en función de sus niveles de cobertura social. A partir del 2002, la implementación del Programa Jefes / as de Hogar estableció un quiebre respecto del criterio de focalización y amplió fuertemente su cobertura aunque estableció montos de "ayuda no remunerativa" muy limitados (\$150 por mes).

²¹ Buena parte del discurso académico no se constituye en excepción; ya que aún en sus formulaciones críticas no cuestionó la pertinencia de esa demarcación social. Por el contrario, partiendo de ese postulado encaminó sus esfuerzos a una suerte de corrección de esa división social: los "vulnerables", los "precarizados" resultan estados intermedios no asimilables a los extremos de inclusión-exclusión. Nos referimos en especial a la estructura argumentativa sostenida por Robert Castel en "La

el acto de autoridad, la relación de fuerzas específica de la cual ha emanado, se ha transformado en huella muerta: la exclusión flota entonces en el aire. (Bourdieu, 1999).

¿Cuál es entonces la historicidad de la demarcación social incluidos-excluidos en nuestro país? ¿Cuáles son las relaciones dinámicas que se crean entre ambos polos que nos permiten continuar la reflexión sobre la profundización de la mercantilización del trabajo?

Retomando el apartado anterior, la emergencia del neoliberalismo en países latinoamericanos no puede separarse del terror como elemento fundante de ese orden social. El cambio del modelo de acumulación que presagiaba Walsh ya en 1977 se encuentra a fines de la dictadura militar fuertemente avanzado: desindustrialización y terciarización, disminución de la participación económica de los trabajadores, caída de los salarios reales, financiarización de la economía. El aspecto central de las transformaciones gestadas se relaciona directamente con la desarticulación de lo colectivo y la acentuación de la asimetría capital-trabajo. A fines de la década de los '80, durante un gobierno democrático, ese proceso continúa profundizándose y es lo que muchos científicos sociales denominan "el terror económico" o los "golpes de mercado", lo que posibilitó la puesta en marcha de las denominadas políticas de ajuste estructural.

El desempleo estructural junto con la reificación de una sociedad dualizada permiten potenciar el proceso de remercantilización del trabajo. En lo que sigue ensayamos un análisis sobre tres formas de articulación del par incluidos-excluidos, entendiendo que las operaciones de poder direccionadas selectivamente hacia uno u otro lado de la fractura social producen efectos sobre el polo no directamente afectado. Por ello sostenemos que el capital redirecciona sus intervenciones y amplifica sus formas de afección a partir de la articulación que recrea entre el adentro y el afuera laboral. A efectos analíticos designamos estas tres formas de articulación adjetivando el polo sobre el que se ejerce una acción de poder: a) incluidos privilegiados-excluidos; b) excluidos obsoletos-incluidos; c) excluidos violentos-incluidos.

El par incluidos privilegiados - excluidos se cristaliza a principios de los '90, en ese momento la "rigidez" aparece como la causa primordial del desempleo que empuja a los individuos a la exclusión. La inespecificidad de la noción de inclusión permite señalar la rigidez en los trabajadores asalariados. Los excluidos son víctimas del exceso de beneficios que pretenden mantener los que tienen trabajo.

metamorfosis de la cuestión social" y en sus escritos posteriores pero entendemos que dicha redefinición de la representación exclusión-inclusión fue ampliamente retomada por diversos investigadores de nuestro país. Y el problema central es no haber cuestionado esas categorías de percepción de la realidad social como un constructo ideológico emergido de la relación de fuerzas específica que cristaliza el capitalismo neoliberal. La historicidad de esa demarcación dualizada nos señala que la "exclusión" - o la "desafiliación" - es una forma de inserción subordinada que amplifica la dominación del capital y que la potencia al pretender afirmar que ciertos sectores sociales son "innecesarios" para garantizar la reproducción de lo social. ¿Es pertinente legitimar ese postulado cuando la denominada "exclusión" cumple la función específica de profundizar el disciplinamiento de los "incluidos"; de abaratar brutalmente el costo de la fuerza de trabajo; es innecesaria entonces la presencia social de los denominados "excluidos" para el régimen neoliberal? En segundo lugar, la imposición de "exclusión" procuraba prescribir una privación política: quien se reproduce como "innecesario social", como "inútil para el mundo", como "sobra" carece de potencialidad para emerger como sujeto con capacidad de transformación. La realidad argentina ofrece al respecto múltiple evidencia para cuestionar esos postulados; como lo afirma Bourdieu a raíz de la redundancia en esa sentencia teórica, las diversas formas de organización de los desocupados se transforman en una suerte de "milagro sociológico".

Analicemos con mayor profundidad lo dicho; durante los '90 se sancionaron diversas reformas laborales que alteraron profundamente la naturaleza protectoria del derecho individual y colectivo del trabajo. Sabemos que dichas reformas perseguían el objetivo de reducir los denominados "costos laborales".

El derecho del trabajo hasta entonces vigente, edificado trabajosamente al calor de intensas luchas sociales, comenzó a erosionarse y cedió lugar a una infinidad de normativas que disminuyeron los costos laborales, degradaron la estabilidad laboral y profundizaron la fragmentación del colectivo del trabajo²².

Es interesante destacar que dichas reformas construyeron un discurso ideológico que proclamaba la "defensa de los excluidos", "de los que tienen hambre", "de los elementos externos"; según el hablante. Es decir, que las reformas que proponían la más brutal desprotección del trabajo en diversos institutos (contrato de trabajo, indemnización por despido, vacaciones, negociación colectiva, etc.) fueron "justificadas" en pos de lograr la inclusión de los excluidos.

La mayoría de estas reformas fueron el resultado de presiones muy fuertes ejercidas por los Organismos Internacionales e implementadas sin resistencias por parte de las autoridades locales. En un informe elaborado por el FMI (1993) se sostiene que:

"un desempleo alto y en aumento no se debe a una competencia excesiva ni al ritmo vertiginoso de las innovaciones tecnológicas. Es más probable que sea obra de mercados de trabajo inflexibles y de la falta de competencia... La solución del desempleo persistentemente alto debe buscarse principalmente en el área de las políticas estructurales. Hay que efectuar reformas que aumenten la flexibilidad de los trabajadores y de los mercados – sobre todo los de trabajo [...] es urgente reexaminar el financiamiento y la generosidad global de los planes de seguro social a fin de eliminar las características que desalientan la creación de empleos por elevar los costos del trabajo a cargo del empleador en relación con la remuneración de los empleados y que reducen los incentivos para que el desocupado se emplee [...] debe impedirse que a consecuencia del poder de mercado de las personas actualmente empleadas – *“los elementos internos”* – el nivel del salario real sea demasiado alto para que los desempleados – *“los elementos externos”* – puedan encontrar trabajo" (la tipografía itálica es nuestra) (FMI, 1993: 70-72).

Una líneas después, se acusa a quienes siguen "defendiendo la rigidez de la normativa laboral" y de esta forma sólo imponen "un beneficio social para los recursos humanos empleados, que quedan protegidos de la competencia de los desempleados, y no para toda la sociedad" (ib, 72)

Pocas formulaciones son tan precisas como la que acabamos de citar respecto a la pretensión de mercantilización del trabajo en la cual el estado debe asumir el rol de facilitador de la acción de las empresas (Murillo, 2003) garantizando la competencia con el objeto de que las leyes de la oferta y la demanda definan el salario real de los trabajadores. El Estado neoliberal argentino asume estos postulados y su

²² Una de las reformas más polémicas de la década se produjo con la sanción de la Ley 24.013 (1991), que introdujo nuevas modalidades de contratación a plazo fijo vulnerando el principio de estabilidad laboral; asimismo se disminuía el costo laboral al reducir drásticamente o hasta eliminar las contribuciones patronales y las obligaciones indemnizatorias. Esta problemática será analizada con mayor detenimiento en el Capítulo III.

accionar se encamina a lograr que la relación entre capital y trabajo se dirima en el "mercado de trabajo".

Resultan particularmente interesantes estas afirmaciones expresadas por el FMI porque nos permitieron encontrar los sentidos e intereses de las argumentaciones de diversos funcionarios del Estado nacional en ocasión del tratamiento legislativo de reformas laborales de indole flexibilizador durante la década en cuestión.

Particularmente, durante el debate parlamentario de un proyecto de reforma laboral en 1991²³, el Presidente de la Comisión de Legislación del Trabajo de la Cámara de Senadores sostiene que: "de alguna manera el proyecto trata de contemplar no la situación de aquellos compañeros que tienen trabajo sino de los compañeros que no lo tienen". "... Considero que no es tan precisa la denominación (se refiere a "flexibilización"), porque el sólo hecho de que pretendamos dar mayor cantidad de empleo no significa flexibilizar, sino tener pleno conocimiento de que no podemos legislar únicamente para los que tienen para comer. También hay que legislar para los que tienen hambre" (Sdor. Britos).

En primer lugar, se intentó situar la argumentación a partir de la construcción de una disyuntiva entre dos sectores sociales: trabajadores y desocupados. Desde una forma particular de describir la "realidad social" se afirma que la situación de padecimiento de los desocupados o de los "elementos externos" es el resultado de una legislación excesivamente favorable a los trabajadores o "elementos internos". De esta forma, se alienta un enfrentamiento entre dos grupos sociales que ocupan estructuralmente una misma posición subordinada con respecto al capital.

Lo velado por la unidimensionalidad del pensamiento único es entonces la división que define el nos-otros de la relación laboral: el capital y el trabajo. La noción de incluidos engloba "todo" lo que no es exclusión. Sin embargo, lo que se ilumina, lo que se hace existir de la categoría de "inclusión", son únicamente los sectores trabajadores.

La flexibilización laboral como política privilegiada de la década del '90 emerge capitalizando las prácticas simbólicas de articulación del par inclusión-exclusión. En un artículo anterior (Abal Medina, 2004) sosteníamos que el neoliberalismo impone un régimen de visibilidad específica: la exclusión social se hace existir como "presencia oscura". En este sentido, parafraseando a Foucault, afirmábamos que el poder se ejercita como "visibilidad invisibilizante" y a partir de esta práctica escópica puede construir una multiplicidad de revelaciones sobre dicha oscuridad social. En la articulación que analizamos los excluidos son transformados en esa existencia despojada de una razón histórica que padece los privilegios de los trabajadores asalariados.

Las consecuencias materiales de la proclamada flexibilización laboral son múltiples: la flexibilización se ejercita precarizando las condiciones de trabajo y de esta forma surgen una diversidad de vínculos laborales inestables (por ejemplo los "contratos promovidos" que lejos de generar empleo lo que promueven es un aumento de las tasas de beneficio del capital) a la par que asciende aceleradamente la subocupación, el trabajo no registrado y la informalidad. La multiplicación de estados precarios y no garantizados acentúa la fragmentación del colectivo de

²³ Dicho proyecto de reforma fue aprobado y sancionado en 1991 y se trató de una de las leyes que más fuertemente atacó los principios protectorios del derecho individual del trabajo. Actualmente se encuentra parcialmente derogada.

trabajo y centralmente limita la capacidad de representación sindical (Battistini, 2004).

La debilidad del sindicalismo se origina durante la dictadura militar bajo la forma de persecución y desaparición de cientos de dirigentes y delegados sindicales; luego, a partir de las transformaciones del mundo del trabajo que limitan fuertemente, como dijimos, su capacidad de representación. Sin embargo, debemos señalar que buena parte de la dirigencia sindical, en especial durante la década del '90, se ausenta de su función de homogeneizador de intereses y articulador de demandas colectivas, silencia cuestionamientos frente a las más brutales transformaciones de corte neoliberal, legitima el discurso que aumenta los márgenes de acción del empresariado nacional y transnacional al proclamar que lo único importante es la "generación de empleo" (bajo cualquier condición y salario), deviene una organización que afianza su vaciamiento reivindicativo al transformarse en "productor de servicios" para sus representados instalando una relación de aislamiento entre cada afiliado y la "ventanilla sindical" (obras sociales, clubes, cursos de inglés y computación, parques de recreación, etc.), en muchos casos se vuelve además permeable al proceso de cooptación iniciado por los sectores dominantes (Basualdo, 2001) y finalmente rechaza la representación de los trabajadores desocupados y de la cada vez mayor cantidad de trabajadores no registrados. Si esto último había impactado inicialmente debilitando al sindicalismo, lo cierto es que el mismo no reclamó – hasta hoy – esa representación como legítima y constitutiva de su función social. La denegación de representación de vastos sectores de trabajadores por parte de una parte importante de la dirigencia sindical es, a nuestro entender, profundamente perjudicial puesto que como lo venimos argumentando el capitalismo neoliberal afianza su dominación sobre la articulación producción / reproducción y entonces se vuelve imperioso un accionar sindical que asuma un ámbito de intervención más amplio. Debemos decir que una excepción clara a las características que reseñamos lo constituye la Central de Trabajadores Argentinos (CTA)²⁴, al poner en marcha un modelo sindical distinto al analizado y cuyo aspecto más sustantivo es el de establecer un mecanismo de afiliación directa para todos los trabajadores (ocupados y desocupados).

En segundo lugar, nos referimos al par excluidos obsoletos - incluidos. La idea-fuerza que mediatiza esta articulación es la "empleabilidad" a partir de la cual se enfatizan nuevos contenidos disciplinarios. Simultáneamente y ligado a lo anterior, se movilizan una variedad de mecanismos simbólicos como la exaltación del consumo, el "ingreso al primer mundo", la cultura del éxito basada en la exacerbación de una competencia individualista; rasgos centrales que tuvieron efectos fuertemente productivos sobre los incluidos y sin los cuales no podría comprenderse la adhesión de una parte mayoritaria de la sociedad al capitalismo neoliberal en su versión local (Battistini, 2004).

La "empleabilidad" emerge como un mecanismo específico, simbólico y material, que circunscribe a los excluidos para clasificarlos como "obsoletos". Los inempleables son aquellos que en el momento de mayor exaltación de la "nueva economía" y la "revolución tecnológica", carecen de una formación adecuada. La operación de poder movilizadora a partir de la noción de "empleabilidad" contiene diversos efectos sociales: en primer lugar, la culpabilización del excluido; en segundo lugar, un reforzamiento de la individualización que actúa tanto sobre los

²⁴ Creada en 1992 a raíz de sus fuertes disidencias con los gremios que constituyen la Confederación General del Trabajo. Se pueden encontrar análisis pormenorizados del modelo sindical que construye la CTA en Battistini (2002) y Cross (2004).

excluidos como sobre los incluidos; en tercer lugar, por definición la “empleabilidad” es inalcanzable, su especificidad reside en la imposibilidad de asegurarla y de esta forma impone una carrera interminable de “formación permanente” que una y otra vez devalúa acreditaciones y crea nuevos requerimientos.

Mientras las políticas de empleo gestionadas por el Estado Nacional incorporan módulos de capacitación obligatorios con el objetivo de convertir a los inempleables en “empleables sin empleo”; los trabajadores ocupados se sumergen en una carrera desenfrenada en pos de evitar su propia obsolescencia y quienes no pueden sostenerse en esa carrera tienden a culpabilizarse por sus propios resultados laborales. Por eso, como dijimos, la “formación permanente” y la acumulación de acreditaciones se transforman en las nuevas imposiciones del capitalismo neoliberal. El discurso que intensifica esta imposición se origina en el vocablo redundante de la “modernización”: modernizar la economía, modernizar el Estado, modernizar las políticas de gestión de los recursos humanos; para “construir un país que haga realidad el sueño del ingreso al primer mundo”. Como lo analizamos en el capítulo anterior al referirnos a los nuevos saberes requeridos por la empresa, los trabajadores deben asegurar una actualización permanente que les permita mantener una ligazón en el marco de una economía que proclama el orden de lo efímero.

A los efectos de ilustrar el contenido disciplinario de la imposición de empleabilidad, podemos referirnos a un acontecimiento que trascendió en diversos medios de comunicación cuando en una sucursal de la empresa supermercadista Coto, ubicada en La Plata, se publicó un aviso para cubrir 35 puestos de cajeros y administrativos y se presentaron más de 700 jóvenes, cristalizando una relación de 20 postulantes por cada puesto de trabajo ofrecido. Sólo los 200 primeros fueron entrevistados por personal de la empresa. En aquel momento, en esa localidad el desempleo abierto ascendía a casi el 20%. Representantes de la oficina de recursos humanos manifestaron que: “nos sorprendió el nivel educativo de los postulantes. Nos encontramos con más de un 30% de universitarios y profesionales cuya única aspiración es conseguir algún puesto”²⁵.

En tercer lugar, mencionamos que otra articulación construida durante la década es la de excluidos violentos-incluidos. Es importante destacar que la misma emerge como resultado de las resistencias que oponen los “excluidos” a las formas de dominación del capitalismo neoliberal. No vamos a desarrollar el proceso histórico que nos permite pensar el pasaje del “objeto exclusión” al “sujeto piquetero”²⁶, sino sólo destacar que desde mediados de la década del '90 comienza a derruirse la demarcación social de excluidos-incluidos y ello a partir de la visibilidad política que adquieren los trabajadores desocupados, su organización colectiva y la estructuración de un discurso que más allá de sus divergencias internas, comienza a situar al “modelo económico y social” como causante del desempleo y la “exclusión social”.

Al analizar las formas en que operó sobre los incluidos el estigma de la violencia, podemos ubicar dos momentos. Inicialmente operó con un grado de mayor eficacia: el señalamiento de la violencia actuaba potenciando el disciplinamiento de los incluidos en tanto trabajadores ocupados. Las empresas – nos referimos particularmente al sector privado – parecían acentuar su clausura y profundizar ilimitadamente su dominación sobre el trabajo. En un contexto de profunda debilidad del trabajo frente al capital, la asimilación del “excluido” – entonces

²⁵ Publicado en el Diario La Nación el 20/02/03.

²⁶ Ver Abal Medina (2004).

organizado colectivamente – y sus formas de reclamo con la violencia desencadena un proceso de resignificación identitaria de los trabajadores ocupados. Los mismos comienzan a exaltar su “pacifismo” o su “forma civilizada de actuar” con el objeto de extremar sus diferencias con lo identificado como “negativo”: los piqueteros. La “forma civilizada de actuar” significa entonces el silenciamiento de demandas y reivindicaciones en el interior de las empresas. Podremos analizar los efectos disciplinadores surgidos de esta articulación específica del par incluidos-excluidos al referirnos a las relaciones de poder que se construyen en la empresa Coto.

Sin embargo, a medida que las resistencias de los trabajadores desocupados adquirieron mayor gravitación²⁷, se recrean nuevas formas de intervención social con el objetivo de evitar la intensificación del conflicto social. Queremos referirnos en especial a la denominada “criminalización de la protesta social” (Schuster y Pereyra, 2001). Se construye de esta forma una asociación entre la protesta (el corte de ruta) y sus protagonistas (los piqueteros) con la violencia y el delito; asociación que desencadenó, en numerosas oportunidades, intervenciones represivas. El Estado neoliberal asume de esta forma no sólo la función de facilitador de la acción de las empresas sino también la de “sostenedor del orden interno a cualquier precio” (Murillo, 2003).

El modelo económico y social consolidado durante la década del '90 sólo podía sostenerse hacia finales de la misma, con represión. La declaración de estado de sitio por parte del Presidente Fernando de la Rúa el 19 de diciembre de 2001, transforma esta afirmación en brutalmente incontrastable.

Para ese entonces el desempleo abierto ascendía al 18.3%, la subocupación demandante al 10.7%, la tasa de empleo no registrado al 38.5%²⁸, la pobreza alcanza casi al 40% de los residentes urbanos, la indigencia al 13.6%²⁹; en el 2002 el ingreso promedio del 10% más rico de la población resultaba 28 veces más alto que el del 10% más pobre³⁰.

La capacidad de organización de los trabajadores desocupados y el estallido social desencadenado a partir de la declaración del estado de sitio no sólo pusieron fin al gobierno de aquel entonces sino que fundamentalmente comenzaron a revertir de manera gradual la sentencia de una existencia social que sólo intensificaba el aislamiento de los sectores subalternos y con ello reproducía una relación cada vez más asimétrica entre capital y trabajo.

Los cortes de ruta, las movilizaciones callejeras, el barrio como espacio que permite fortalecer el vínculo social y su potencia como lugar de encuentro político, la recuperación de fábricas, el proceso asambleario nacido de las movilizaciones del 19 y 20 de diciembre y en el último tiempo las demandas y reivindicaciones sindicales³¹ orientadas a mejorar las condiciones de trabajo y los salarios de los

²⁷ En 1997 se contabilizaron 104 cortes de ruta, en 1998 se cortaba una ruta por semana, en 1999 una vez cada día y medio, y en el 2000 no pasó un solo día sin cortes en algún punto del país. (Publicación del Centro de Estudios para la Nueva Mayoría, 2000).

²⁸ Fuente: Ministerio de Trabajo de la Nación en base a la Encuesta Permanente de Hogares (EPH). Mayo de 2001.

²⁹ Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - Encuesta Permanente de Hogares (EPH). Octubre de 2001.

³⁰ Para tener idea de cómo se ha ido perfilando esta tendencia podemos mencionar que en 1974 esta relación era de 12 veces, en 1994 esa distancia se elevó a 19 veces y en 1996 a 22 veces (Iriarte, 2002 en <http://www.ipap.sg.gba.gov.ar/doc/docdei/ai3.doc>).

³¹ Nos referimos en especial a las medidas de protesta llevadas adelante por trabajadores del sector de telecomunicaciones y del subte.

trabajadores; se transforman en indicios importantes que nos permiten vislumbrar las grietas y fisuras que erosionan el orden neoliberal. Los senderos de subjetivación abiertos por esta multiplicidad de luchas colectivas construyen nuevas geografías que resisten las fronteras demarcadas y que amplifican su potencial de transformación social. Sin embargo, la intensificación y articulación de esas luchas y la gestación de un proyecto societal compartido siguen siendo tareas pendientes y complejas en una sociedad que luego de casi tres décadas de vigencia de un capitalismo neoliberal que apeló al terror, a la generalización de la miseria y consiguiente brutal concentración del ingreso.

III - DISPOSITIVOS DE PODER EN EMPRESAS SUPERMERCADISTAS Y LÍMITES DE LA REPRESENTACIÓN SINDICAL

Presentación

En el siguiente capítulo se presenta un análisis de las configuraciones que adoptan las relaciones de poder en cada una de las empresas analizadas. En los dos apartados subsiguientes nos ocupamos de las empresas Wal Mart y Coto siguiendo el mismo orden de exposición. En primer lugar, a los efectos de que el lector pueda lograr “inmiscuirse” en la problemática analizada, comenzamos este apartado con un relato – construido en base a los informes de las observaciones directas y participantes – que pretende recrear el espacio de trabajo de ambas empresas: colores, sonidos, leyendas, distribuciones, interacciones ilustran esa narración que no tiene otro objetivo más que ofrecer una mirada de conjunto con mínimas focalizaciones. Posteriormente, a partir del análisis de las entrevistas en profundidad y de diversos documentos internos de la empresa, se presentan los elementos que a nuestro entender constituyen el dispositivo de poder de cada supermercado. Es importante destacar que, en esta instancia, no nos proponemos realizar comparaciones entre las empresas, por el contrario, si bien ciertas similitudes y divergencias pueden volverse ostensibles al lector en el devenir de esta escritura, nuestra preocupación y reflexiones se involucran con cada caso, descuidando intencionalmente una mirada que abarque simultáneamente ambas empresas. Recién en el tercer apartado planteamos lo que consideramos un elemento común a ambos dispositivos de poder: la contratación de trabajadores jóvenes. Finalmente, se analizan las características que asume la representación sindical en ambos supermercados, ofreciendo - sólo para el caso de Coto por los motivos que se explicarán más adelante- dos relatos construidos en base a testimonios de delegados sindicales.

Antes de abocarnos a este desarrollo, queremos explicitar la forma en que será aplicada la noción de dispositivo al estudio de las relaciones de poder entre capital y trabajo en las empresas analizadas. En el primer capítulo se establecieron tres niveles analíticos: el de la multiplicidad, el de las relaciones entre lo múltiple y finalmente aquel que permite ubicar la singularidad y que denominamos como la línea de fuerza general o dimensión estratégica del dispositivo. En este capítulo nos centramos en los dos primeros niveles analíticos, dejando pendiente el tercero para ser desarrollado en las conclusiones.

Empresa Wal Mart

1. Recreando el espacio del trabajo en Wal Mart

Se trata de la única sucursal que esta empresa tiene en la Ciudad de Buenos Aires y se encuentra ubicada en el barrio de Villa Pueyrredón desde mayo de 1996. Ya a lo lejos por la Avenida Constituyentes se puede ver el enorme predio de la empresa constituido por un amplio estacionamiento, el local de ventas de Wal Mart y las oficinas centrales, además del comercio “Easy”. A la entrada nos recibe un mural con la siguiente leyenda: “Nuestro compromiso con el cliente es: Regla N°1: El

Cliente Siempre Tiene Razón. Regla N°2: Si El Cliente No Tiene Razón, Revea La Regla N°1”.

Una menor presencia de clientes en la empresa combinada con una mayor amplitud espacial relajan la primera impresión de este espacio de trabajo que contrasta con otras empresas colegas sumergidas en el ruido de la espera, el interrogante insidioso y la queja permanente. Llamen la atención unos carteles diseminados con insistencia en todo el local: una cara cuya particularidad reside en su amplia sonrisa, el “smile”. En otros afiches, ubicados en cada una de las cajas, encontramos esas mismas sonrisas pero acompañadas de un casco, como los que usan los obreros de la construcción, junto a las leyendas: “derrumbe de precios”; “trabajamos para que ahorres más”, “precios bajos”.

Las cajas se ordenan en dos filas y finalizan en una línea roja que se encuentra pintada horizontalmente sobre el piso. La misma establece el lugar exacto en el que se deben parar las cajeras y cajeros cuando no tienen clientes para atender en su puesto invitándolos – con la misma sonrisa generosa de los carteles – a pasar a sus cajas vacías.

Es domingo y los trabajadores llevan en su mayoría chalecos azules y rojos. Los azules parecen corresponder a los trabajadores no jerárquicos, aquellos que están en las cajas y reponiendo mercadería. Algunos, muy pocos, tienen sus chalecos saturados de prendedores: pines por buen trabajo, buena idea, etc. Otros, en cambio, están más vacíos aunque tampoco despojados: algún prendedor, una credencial con su nombre y la leyenda “asociado temporal”. Luego de transitar las cajas y las góndolas se puede constatar que estos últimos, los temporales, son los que tienen una inscripción de gran tamaño en el costado izquierdo de los chalecos que dice: MANPOWER. Se trata de una *empresa* “Líder mundial en soluciones de Recursos Humanos”; como dice su página electrónica. También se afirma en esa página que: “la tercerización de Recursos Humanos a través de Manpower permite: la optimización de los recursos económicos, reducir costos operacionales, no distraer recursos en áreas no estratégicas, ganar flexibilidad y traspasar las complejidades de la administración de personal a terceros”. Los trabajadores de color azul llevan escrito en su cuerpo el nombre de esta empresa que facilita la flexibilidad y la optimización de los recursos de la empresa Wal Mart. Los trabajadores de rojo llevan una credencial con su nombre y su antigüedad como “asociados” a la cadena de supermercados, además parecen concentrarse allí los pines y prendedores que antes mencionamos.

A un costado del local se encuentra un amplio patio de comidas, que utilizan los clientes y también los trabajadores. Pueden verse algunas mesas ocupadas por trabajadores de azul y otras con trabajadores de rojo, a veces también son mixtas. Los días de semana, al mediodía, almuerzan los empleados de la casa central que, como dijimos, se encuentra en el mismo predio. Se los reconoce por su credencial y por su vestimenta: en general llevan trajes, salvo los viernes, cuando suelen usar prendas algo más informales.

Al entrar al sector de las góndolas, nos recibe un “greeter”, es el trabajador que da la bienvenida al cliente y ofrece los folletos de las ofertas. Estos trabajadores, a diferencia del resto, son personas de más edad, de alrededor de 50 a 60 años, también usan chalecos azules; cuya tarea central consiste en “darles carritos y sonrisas a los clientes para que sepan que estamos muy contentos de que hayan venido a Wal Mart” (Guía del Asociado).

2. Distinción múltiple y unificación abstracta

El elemento que denominamos como “distinción múltiple y unificación abstracta” opera a partir de diversos mecanismos, procedimientos y técnicas estableciendo complejas relaciones de lejanía entre lo dicho y lo no dicho; entre aquello que la empresa proclama y los resortes opacos y silenciosos que moviliza cotidianamente. Bajo el rótulo unificante de “asociado a la gran familia Wal Mart” se ejercitan unos mecanismos rupturantes; una conjugación de demarcaciones diferenciales de vínculos, de reconocimientos, de vestimentas, de credenciales, de espacios, de horarios y de ritmos.

La empresa ejerce su poder de designación al llamar a todos sus trabajadores - jefes, supervisores, cajeros, reposidores y cadetes, contratados por la empresa o a través de agencias de servicios eventuales - con el nombre de “asociado”. En la “Guía del Asociado” se establecen los “10 principios para triunfar”; en uno de ellos, el número 6, se postula: “somos todos socios”. Sin embargo, este principio no se corresponde con la figura de un “asociado” que comparte decisiones, riesgos y ganancias. En Wal Mart, el asociado es un trabajador en relación de dependencia, a veces reconocido por la empresa; en muchos otros casos contratado con intermediación de agencias eventuales de empleo.

A lo largo de las entrevistas, esa palabra es mencionada en forma permanente; y si bien en muchos casos los trabajadores no saben el motivo por el cual son designados bajo ese nombre, tienden a sentir que “el ser asociado” les garantiza un mayor nivel de pertenencia a la empresa:

“Me hace sentir más parte, no sé, cadete, cajero o cajera, pero asociado, no te dice sos cadete, sos cajera, asociado, acá sos asociado para todo, eso es lo bueno”. (cajera, 20 años).

“Porque la empresa donde trabajamos no dice que somos empleados sino que somos asociados de Wal Mart. Porque nosotros trabajamos todos supuestamente en equipo para un sólo lugar, no está dividido. Ellos llaman en realidad a los empleados, asociados. Eso es un tema de la empresa, viene de Estados Unidos, nosotros eso no lo manejamos”. (cajera, 26 años).

- ¿Qué sentís con esto de que te llamen asociado?
- Es insignificante, pero *peor, lo veo más chocante que te llamen empleado*, lo veo más chocante eso, no me gusta la palabra así.
- ¿Hay alguna diferencia con un empleado, porque te gusta más la palabra asociado?
- Porque dentro de todo estoy asociado a la empresa por un término que lo puede decidir la empresa o yo”. (repositor, 23 años).

Otra práctica tendiente a operar en el marco de la “unificación abstracta”, es la “porra Wal Mart”, la que inaugura los “meetings” (reuniones) semanales y mensuales que organiza la empresa y a los que asisten todos los trabajadores, además de iniciar las jornadas diarias de trabajo. La misma consiste en ir nombrando cada una de las letras que componen el nombre de la empresa lo más fuerte posible, para finalizar gritando su nombre tres veces seguidas: “¡ Wal Mart, Wal Mart, Wal Mart!”. En el mismo sentido, se canta y baila una canción cuyo contenido también se vincula a Wal Mart, sus objetivos, metas, slogan y estrategia de ventas.

La eficacia de estas prácticas, la creación de categorías unificantes que se distancian fuertemente de las prácticas materiales, se evidencia en las formulaciones de los trabajadores. Como lo afirma Bourdieu (1999) el acto de categorización ejerce por sí mismo un poder, al imponer una definición de las relaciones que se construyen en el interior de la empresa: relaciones entre socios, relaciones entre iguales que comparten un interés común, el éxito de Wal Mart. Sin embargo, como lo venimos anticipando, la empresa ejercita una diversidad de procedimientos que se apresuran por desmentir lo dicho instaurando el principio de la diferencia.

Una de las prácticas de distinción se relaciona con el tipo de vínculos laborales que la empresa establece con sus asociados³². Esta distinción se inscribe en sus propios cuerpos que llevan credenciales que definen su carácter de "temporal" o "permanente". Unos; asociados transitorios, prescindibles y flotantes. Otros; estables, reconocidos y protegidos. Lo que se une bajo la categoría de asociado se ruptura en una infinidad de signos, de señales y de símbolos, que conllevan a una fuerte fragmentación material entre los propios trabajadores.

Las diferencias entre temporales y permanentes se extienden también a la definición de los turnos y con ello de los ritmos de trabajo. Una cajera afirma que:

"todo el turno de la mañana es de Wal Mart, no hay nadie contratado por intermedio de una agencia. Todo el personal de la tarde, que es el turno más bravo es de agencia, es el turno más bravo que hay porque si a los de la mañana los cuidan a los de la tarde los matan. Te podés dar cuenta al mirar las credenciales, en los de la tarde figura asociado temporario". (cajera, 23 años).

La diferenciación se establece a partir de una delimitación de la duración del vínculo que se manifiesta explícitamente pero además a partir de distinguir a aquellos que son empleados por Wal Mart y aquellos que por el contrario, son empleados por otra empresa: Manpower³³. En realidad, como fue analizado en el capítulo anterior, en el cual se expusieron los resultados de la encuesta, estos trabajadores que realizan tareas de carácter permanente en la empresa Wal Mart, son empleados con un "contrato de trabajo eventual" por medio de agencias de servicios eventuales.

Wal Mart externaliza sus riesgos al vaciar de contenido el principio del éxito: todos son socios; la extraña sociedad que este supermercado proclama desconoce a buena parte de sus socios y además devalúa su vínculo. Los trabajadores manpower reciben sueldos menores a los percibidos por los asociados reconocidos por Wal Mart³⁴. Como lo afirma un ex asociado manpower, actualmente contratado por el supermercado:

³² La política de contratación de la empresa Wal Mart en Argentina es analizada con detenimiento en trabajos anteriores (Ver Abal Medina 2004 y 2005). De manera sintética podemos ubicar dos etapas diferenciadas en la política de contratación de la empresa: a) desde su instalación en el país hasta 1998 utiliza las *modalidades de contratación promovidas* (introducidas por la Ley Nacional de Empleo); b) a raíz de la derogación de varias de esas modalidades en 1998; la empresa reemplaza dicha política por otra de *intermediación laboral* con agencias eventuales de empleo.

³³ Al momento de realizar la corrección final de este documento (junio de 2006) se constató que la empresa Wal Mart comenzó también a emplear trabajadores con intermediación de la agencia de empleo eventual "Sesa Select".

³⁴ La política salarial de la empresa Wal Mart se analiza con mayor detenimiento en Abal Medina, 2005. Brevemente podemos decir que los ingresos promedio percibidos por los trabajadores de Wal Mart son levemente mayores a los de otras empresas supermercadistas. Sin embargo, los mismos registran

“O sea, capaz que vos entras, y tenés suerte, trabajaste bien, te ve uno y te efectivizó, ahí ya está, ahí está el cambio. *El sueldo de un asociado temporario no es el mismo que un asociado efectivo de Wal Mart*”. (repositor, 23 años).

El color de las vestimentas los ordena también jerárquicamente. Chalecos de color azul para el personal subordinado y rojo para los asociados jerárquicos. Vestimentas de colores divergentes que identifican-diferencian las gradaciones del lugar ocupado.

La política de incentivos es también una política de la distinción, en la medida en que los premios se exhiben en los cuerpos de los asociados. Los denominados “pines de buenas ideas” y “pines de buen trabajo” funcionan como símbolos que permiten establecer contrastes y clasifican a los trabajadores en orden de mérito según la cantidad y los colores de los mismos. Asimismo, el otorgamiento de esos pines significa la percepción de premios monetarios de entre \$25 y \$50.

La definición de la jornada laboral se transforma también en una política de la distinción. Existen contratos por 24, 36 y 48 horas semanales. En muchas entrevistas los trabajadores con jornadas reducidas expresaban su deseo de trabajar a tiempo completo. La empresa se reserva la posibilidad de fluctuar rápidamente sus costos laborales a los efectos de evitar que las oscilaciones de la demanda perjudiquen sus ganancias.

Los premios se exhiben en los uniformes de los trabajadores, un simple recorrido por el supermercado permite observar las diferencias entre los muy premiados, los escasamente premiados y los asociados que no son distinguidos – positivamente – por Wal Mart. Pero en reuniones que se realizan los días jueves y a las que asiste el personal propio y eventual, se dan a conocer los resultados de diversas evaluaciones que se realizan regularmente a los trabajadores de la sucursal. Quienes obtienen las mejores puntuaciones reciben los “pines” que recién mencionamos o incluso la posibilidad de transformarse en el “mejor asociado” del mes. Por el contrario, aquellos cuyas puntuaciones son bajas también son nombrados y seleccionados para realizar “un programa de mejora o entrenamiento”. Asimismo, la existencia de carteleras en el interior de la empresa también publicita y amplifica el ordenamiento diferenciador de esos resultados.

Coexistencia compleja entre un discurso que invisibiliza las divergencias y unas prácticas que las exaltan y las vuelven palpables para los trabajadores y para todos aquellos que transitan los espacios supermercadistas. Un trabajador de la empresa, refiriéndose a la política de contratación, afirmaba:

“Imaginate cómo te van a tratar los clientes que leen en tu chaleco que sos temporal y que ni siquiera sos de Wal Mart, hay que *bancarse ese cartel en la frente*, yo por suerte entré fijo y contratado por la empresa”. (cajero, 25 años).

importantes fluctuaciones en función de los niveles de actividad que registre la sucursal. Dichas fluctuaciones se fundamentan en dos políticas de la empresa: por un lado, la utilización de las horas extra que extienden la jornada real en momentos en que aumenta la actividad del supermercado. Una segunda forma que profundiza más sustancialmente la variabilidad de los ingresos de los trabajadores se vincula con el cambio contractual de la jornada de trabajo semanal; en muchos casos un mismo trabajador alterna jornadas de 24, 30 y 36 horas semanales; entonces la fluctuación se extiende al piso salarial. Por este motivo, las trayectorias salariales de los trabajadores son sumamente variables y llegan a registrar disminuciones y aumentos mensuales de alrededor de un 50%.

3. El cliente misterioso, un control invisible

El control del trabajo se realiza a partir del Programa Mystery Shopper, el cliente misterioso. De esta forma el control se transforma en omnipresente. Mystery Shopper podrá entonces circular por todo el piso resguardando su anonimato en la figura de un cliente que consulta, pide ayuda y finalmente compra ciertos productos. Como resultado, quien está investido de esta potestad de control, completará una variedad de formularios en los cuales se especifican cada uno de los procedimientos que deben cumplimentar los trabajadores de cada puesto y que permiten calificar desempeños, clasificar a los asociados y finalmente dar a conocer los resultados en carteleras de la empresa y en los "meetings" que suele organizar los jueves a los que asisten todos los trabajadores. En ese momento, el control pretérito se vuelve visible para los trabajadores a la par que recuerda su invisibilidad futura.

El control se ejerce invisiblemente para luego exhibirse en la forma de aprobación o "castigo" o mejor dicho de asignación del trabajador a "un programa de mejora", dando lugar a la "posibilidad de descargo" a cada asociado que no hubiere cumplimentado adecuadamente los procedimientos establecidos. Sin embargo, el descargo no puede adoptar más que la forma de "simple pedido de disculpas" ya que a los trabajadores les está vedada la posibilidad de reconstruir/representarse el momento en que fueron objeto de control. Se trata entonces de un control carente de garantías, que haciéndose invisible se transforma en control indiscutido. Un trabajador de la empresa cuenta cómo funciona esta forma de control del siguiente modo:

"es alguien que se hace pasar por un cliente y ahí es como que te evalúa cómo se está atendiendo en el supermercado, va por distintos sectores y va viendo si cada uno va siguiendo los pasos. Hubiese sido más justo que ese mismo día te digan mirá hoy te evaluamos y tus errores fueron este, este, este y este... porque después aparecés en una cartelera que dice que no se cuántos días atrás se te evaluó y no cumpliste" (repositor, 30 años).

En el Capítulo I analizábamos en qué medida la dimensión espacial garantiza relaciones de pluspoder del capital y subpoder del trabajo. Sosteníamos que el dominio del espacio, la posibilidad de aislar un lugar propio al capital y ajeno al trabajador permite al capital poner en funcionamiento una multiplicidad de prácticas ópticas. En Wal Mart, el control del trabajo se ejercita ocultando quién, cómo y cuándo se ejerce; se trata de un control que no sólo se ejerce escópicamente sino además bajo el ropaje del cliente; ese cliente que siempre tiene la razón y que cuando circula misteriosamente por las góndolas y las cajas del mercado, se vuelve excesivamente demandante a los efectos de corroborar si los asociados poseen la tolerancia adecuada frente a situaciones de presión o la atención suficiente para detectar si se ha modificado el precio de un producto. Como lo afirma uno de los trabajadores de la empresa:

"ellos pasan con un carro con mercadería con el precio cambiado, a ver si vos sabés que está mal el precio, y si vos te das cuenta, está todo bien, te dan un pin de buen trabajo (...) por ejemplo el chabón se lleva una bordeadora que tiene el código que se lo podés arrancar, vale 50 y te lo ponen 15. Porque muchas veces te pasa que estas reconcentrado que pasas, pasas, y no ves el visor, entonces ahí te cagan". (cajero, 21 años).

El control del trabajo lo puede estar realizando entonces cualquier cliente, ese cliente que además, según las formulaciones de la empresa "puede echarnos a todos". Mediatización del control a través de la figura del cliente, dilución del ejercicio del control empresarial que se traslada en esa figura ajena a la relación laboral pero que a la vez se presenta sobreabundada de decisiones con fuertes efectos sociales. Que cada cliente pueda ser representado como un potencial control, que en cada simple consulta, que en el requerimiento más espontáneo el trabajador se represente un examen, una evaluación, un premio o una llamada de atención en público. Que en cada interacción se insinúe una sospecha, una duda y entonces una disposición extrema, una sonrisa amable, una entrega incondicional de atención.

La eficacia del control invisible se expresa en numerosos relatos de los trabajadores, cuando a la pregunta "¿cómo controla la empresa el cumplimiento del trabajo?", los trabajadores responden refiriéndose a otros mecanismos o afirmando que la empresa no controla demasiado el trabajo:

"Supuestamente, desde donde está la cabina, en el medio, ahí los supervisores controlan, pero yo creo que es lo único" (cajero, 21 años).

"No, nos van enseñando y ellos se dan cuenta la forma en que vos trabajas" (repositor, 21 años).

"Igualmente yo creo que mucho control no hay, por lo menos por parte de lo que es la jefa nuestra, porque si te ponen ahí es porque saben que vos no vas a tratar mal a la gente, a nadie. Ellos estudian todo eso, no mandan a cualquiera" (cajera, 23 años).

El Mystery Shopper no es identificado como una forma de control a la que los trabajadores remitan frente a esa pregunta general y sin embargo, cuando aludíamos directamente al mismo, relataban su funcionamiento y la frecuencia con la cual suele visitar el mercado. Algunos de ellos habían obtenido incluso un premio a raíz de una puntuación positiva en esa evaluación. Otros trabajadores, manifestaron cierta disconformidad frente a esa política de la empresa:

"mucho no me gusta, pero bueno es algo que viene de arriba". (repositor, 18 años).

"molesta un poco sobre todo no saber cuándo te evalúan porque entonces vos no podés defenderte, no es un problema del control en sí, sino más bien saber cuándo fue para poder defenderte, pero como viene de allá de Estados Unidos y es un reglamento de ellos que nos dijeron que no pueden sacar acá". (cajero, 22 años).

"...a gente que ha tenido un lugar y porque, suponete, le dio mal el Mystery Shopper, la han sacado de ese lugar, como puede ser operadora, que es atender los teléfonos, o gente que tenía un cierto lugar privilegiado que estaba en atención al cliente porque le dio mal, la sacaron..." (cajera, 26 años).

El programa de control del cliente misterioso que no parece asociarse a una forma de control, pero que se implementa con frecuencia y que además puede desencadenar decisiones de "descenso" de un puesto; no se cuestiona aun entre aquellos que lo visualizan como negativo porque se trata de una política que

traspasa las fronteras nacionales, que se origina en ese país ajeno al cual pertenece la cadena de supermercados Wal Mart. "Viene de allá" es la frase que dice mucho más que cuál es el origen de esa política, expresa más bien la justificación de lo irreversible y ubica a todos los "asociados" argentinos en una misma posición respecto a ese afuera extranjero.

Las cámaras de filmación están distribuidas en todo el supermercado. Podríamos pensar en ellas como una versión modernizada del panóptico de Bentham, una tecnología que permite disociar la pareja ver-ser visto, volviendo a la vez visible pero inverificable el ejercicio de poder. Sin embargo, los trabajadores tampoco reparan en esos pequeños lentes que potencialmente podrían enfocarlos. Tal vez su tamaño, su ubicación disimulada pero fundamentalmente la creencia de que no son ellos los objetos de control de esas filmadoras:

-¿Hay algún mecanismo de filmación?

-Hay filmación, sí, pero por parte de la gente de seguridad, no para saber si nosotros estamos trabajando bien, o si atendemos bien al cliente, eso es en todos lados, en todas las cajas, en la caja de electrónicos, en todos lados hay para ver si roba algún cliente".
(cajero, 22 años).

Finalmente, queremos distinguir las características que adopta el control practicado a partir del Mystery Shopper de otras como la filmación, la observación de los supervisores o el control de resultados. La práctica referida permite un control que no sólo puede ejercerse invisibilizado en un cliente sino además transformando en objeto de control la propia situación de interacción. De esta forma el control del trabajo deja de ejercerse como externidad pasiva que "ve y hasta escucha" para inmiscuirse más profundamente, probando al trabajador y evaluando sus actitudes en muy diversas situaciones todas ellas creadas a voluntad de quien ejerce la potestad de control.

4. Cultura de una disposición permanente

En la guía del asociado, en las carteleras, en inscripciones en la propia vestimenta de los trabajadores se construye un discurso que exalta el culto por el cliente. Wal Mart establece tres principios: "la satisfacción garantizada", "la hospitalidad agresiva" y "el cliente es el verdadero jefe".

Los tres principios mencionados dan cuenta de esta política que designamos con el nombre "cultura de una disposición permanente". Los mecanismos por los cuales se garantiza la satisfacción del cliente han sido en parte analizados más arriba. Queremos referirnos en este apartado a las prácticas que permiten transformar el tiempo de presencia de los trabajadores en la empresa en tiempo de trabajo al servicio del capital. Los procedimientos y discursos que objetivan una actitud de colaboración persistente y de inagotable energía y dinamismo.

Carteles, anuncios, letreros, avisos que se exponen en la vestimenta de los trabajadores, en los centros de venta, pero también en la casa central, en los espacios internos que recorren habitualmente los trabajadores y en las revistas mensuales que la empresa les distribuye; resultan una suerte de apología de la sonrisa, de una atención que siempre debe superar las expectativas del cliente, de una entrega absoluta.

A los efectos de ilustrar lo dicho citamos algunas frases de las revistas mensuales que la empresa entrega a sus empleados, pero insistimos que estas transcripciones constituyen únicamente ejemplos de los múltiples a los que podríamos aludir en este relato y que saturan esos espacios laborales.

“Un cliente bien tratado es aquel que puede pasar rápidamente por la línea de cajas, siendo atendido por un cajero que no le hace sentir que le están haciendo un favor, sino que es un placer para él atenderlo y hacer que su experiencia de compra sea totalmente positiva”. (Revista Wal Mart, número 9).

“Debemos optimizar la atención a nuestros clientes, anticiparnos a sus requerimientos y dar la mejor respuesta en el momento que sea, además de una gran sonrisa que anime la permanencia de nuestros clientes en las tiendas” (Revista Wal Mart, número 7).

La política que permite transformar la fuerza de trabajo en trabajo efectivo no se ejercita como simple control de los ritmos, de los gestos, de los movimientos; debemos agregar que tampoco deriva de una masiva presencia de clientes en la empresa que demandan una atención constante eliminando de esa forma potenciales tiempos muertos; se trata más bien de una intensificación del trabajo cualitativamente diferente cuya eficacia consiste en brindar la certeza de que no hay comportamiento más gratificante para el “asociado” que el de brindarse generosamente al cliente. Que cada una de las centenas y centenas de “smile” dibujadas en la empresa sean apropiadas por cada uno de los trabajadores y que en cada interacción puedan sentir la satisfacción de ofrecer esas mismas sonrisas a los clientes; que no exista un valor máspreciado que la insaciable necesidad de brindar un servicio siempre mejor al esperado.

El filósofo esloveno, Slavoj Zizek, afirma en una entrevista en la que se refiere fugazmente a la economía de servicios, que “los trabajadores además de vender su tiempo, deben vender sus emociones” (Zizek, 2004). Esta frase refiere, a nuestro entender, a un aspecto central que será problematizado más adelante, relacionado con la especificidad de este sector de la economía. Para reinscribir esta frase en el marco de las reflexiones recién esbozadas podríamos remitir a un interrogante clásico de los desarrollos marxianos: “¿cómo transforma el capital el trabajo como subjetividad en trabajo objetivado?” (Marx, 1997: 213 y 236). En Wal Mart esta transformación se realiza cuando la subjetividad misma es susceptible de ser modulada por el capital, cuando un relajamiento de los controles por externidad no hace peligrar la generación de plusvalor. No ya la búsqueda de la obediencia, sino de la adhesión emocional; no tanto la introyección de la subalternidad como la creación de un campo de percepción ciego a la alteridad del mundo.

Cuando nos referimos al principio de la distinción múltiple afirmamos que el mismo se ejerce por medio de procedimientos y mecanismos que establecen una relación de coexistencia contradictoria con prácticas discursivas que instauran clasificaciones englobantes y refieren a un colectivo de trabajo despojado de escisiones internas. Por el contrario, este elemento del dispositivo denominado “cultura de una disposición permanente” se cristaliza a partir de prácticas discursivas y procedimientos materiales que mantienen relaciones de reforzamiento. Analicemos entonces algunos de los mecanismos que se establecen a los efectos de garantizar esa disposición permanente.

Algunas políticas como la “regla de la línea roja”, la “regla de los tres metros” o la obligación de embolsar en la línea de cajas, aseguran esta forma de intensificación

del trabajo. La primera, la regla de la línea roja, se aplica a quienes se desempeñan en las cajas. Los asociados deben en caso de no estar atendiendo clientes, pararse entre la segunda línea de cajas y las góndolas con el fin de “invitar” a los clientes a sus cajas.

La regla de los tres metros mencionada por los entrevistados y también establecida en la guía del asociado, tiene por objetivo “lograr que los clientes se sientan bienvenidos”, los trabajadores de todas las áreas deben “sonreír, mirar a los ojos, saludar y ofrecer ayuda a toda persona que esté a menos de tres metros. Cuando sea posible llame al cliente por su nombre” (Guía del Asociado).

Hasta ahora reflexionamos sobre las prácticas que contribuyen a asegurar una disposición permanente. Sin embargo, no hemos explicitado un análisis sobre el “cliente”, receptor de esas sonrisas y esa hospitalidad agresiva.

Afirmamos, en otros apartados de este trabajo, que el capital ensaya traslaciones con el objetivo de invisibilizar su condición de “alter” de la relación laboral. De esta forma esos rostros anónimos y efímeros ajenos a la relación laboral, son convertidos en partícipes de las relaciones de poder. La disposición, la intensificación del trabajo, el compromiso no aparecen como comportamientos que permiten asegurar las ganancias de la empresa Wal Mart, sino como comportamientos que se dirigen a lograr la satisfacción de los clientes.

Una frase del fundador de Wal Mart en Estados Unidos – Sam Walton– repetida en las diversas publicaciones de la empresa y por el personal jerárquico, expresa con excesiva claridad la política de desdibujamiento de la relación laboral: “todos los asociados trabajan para los clientes que compran nuestra mercadería. En realidad, los clientes pueden echarnos a todos, simplemente al gastar el dinero en otro lugar” (Guía del asociado).

De esta forma, la figura del cliente es utilizada de modo tal de aumentar la aptitud de servicio y subordinación en los empleados. Al multiplicarse “las autoridades” en el interior del espacio de trabajo se obstaculiza también la instancia de confrontación.

5. Barreras de entrada y puertas de salida: una tipología de los sospechosos

“Si bien es cierto que no podemos controlar las fuerzas externas que operan en nuestra comunidad, también es cierto que podemos controlar el ambiente de nuestros mercados”; se afirma en un manual confidencial de la empresa dirigido a sus supervisores y gerentes de recursos humanos³⁵.

El manual mencionado brinda una cantidad de herramientas, recomendaciones y consejos al personal que se desempeña en puestos jerárquicos con el objetivo de mantener a la empresa libre de intervención sindical. Si hasta ahora nos referimos

³⁵ Supimos de la existencia del manual por una nota publicada el 16/10/04 en el diario mexicano La Jornada. Posteriormente conseguimos el manual completo. El periodista que firma la nota mencionada, Hermann Bellinghausen, autor además de diversas notas sobre dicha empresa, fundamenta que la autoría corresponde a la empresa Wal Mart. Habiendo conseguido este manual hacia el final de este proceso de investigación debemos afirmar, que las prácticas y procedimientos allí establecidos resultaron totalmente concordantes con los resultados que se desarrollan en esta investigación. En el mismo sentido se advierte sobre las prácticas anti-sindicales de esta empresa en Brasil en un informe elaborado por el Observatorio Social, cuyo contenido se sintetiza en http://www.lainsignia.org/2004/abril/econ_041.htm

a una multiplicidad de prácticas y mecanismos visibilizados por el discurso o el accionar empresarial, en este apartado nos proponemos presentar una instrumentalidad silenciada, las vastas zonas de ejercicio del poder que la empresa se reserva y cuya oscuridad posibilita una selectividad minuciosa de los saberes requeridos y repelidos por Wal Mart.

Las relaciones espaciales asimétricas que caracterizan la relación laboral resultan una condición necesaria para la definición de una estrategia de relación con el afuera; "controlar el ambiente de nuestros mercados" significa arrogarse el poder de construir los cimientos de un orden socio-laboral indiscutido.

En lo que sigue se transcribe una tipología de asociados sospechosos que se encuentra desarrollada en el manual de Wal Mart³⁶ (1991): el asociado ineficiente, el asociado independiente, el asociado rebelde, el asociado "peor es nada", el asociado crónicamente insatisfecho, el asociado inclinado a tener "causas", el asociado sobrecalificado. Se trata de siete tipos de asociados cuyo pasado, personalidad y comportamientos los convierten en potenciales miembros del sindicato y que los supervisores deberán detectar inmediatamente a los efectos de evitar su ingreso a la empresa o por el contrario, su rápida expulsión del mercado ya que su presencia impediría garantizar el control del espacio laboral.

El asociado ineficiente: este tipo de asociado sabe que no es capaz de alcanzar los estándares mínimos y por lo tanto será despedido por su falta de eficiencia cualitativa y/o cuantitativa. Las organizaciones sindicales intentan cooptar a los asociados de este tipo y a la vez éstos se sienten atraídos por ellas ya que creen que los sindicatos podrán salvarle su trabajo.

El asociado independiente: este tipo de asociado no posee obligaciones económicas. En general suele vivir con sus padres o es mantenido por alguna otra persona. No tiene nada para perder y por eso puede sumarse a asociaciones sindicales. Ya que puede sobrevivir aún durante largas huelgas. Si es despedido no sufre consecuencias ya que no depende del trabajo en primera instancia.

El rebelde, el asociado anti-sistema: se opone a todo lo asociado con el sistema. En la medida que la mayoría de los negocios y las grandes organizaciones son vinculadas con "el sistema", él se opone a todo jefe o "manager". Este tipo de asociado es atraído por la causa de los sindicatos de enfrentar la explotación, simplemente porque se opone a todo lo vinculado con el sistema. Consecuentemente, se vuelve un adversario del empleador y un seguidor de la propaganda sindical.

El asociado "peor es nada": este tipo de asociado vive simulando lesiones y se dedica a recolectar indemnizaciones de sus empleadores. Es el tipo de individuo que está siempre en busca de un arreglo. Toma todo atajo existente en su trabajo y cree que el mundo está obligado a mantenerlo.

El asociado crónicamente insatisfecho: este asociado puede ser uno de los más eficientes y productivos del establecimiento. Sin embargo, siempre encuentra problemas en todo lo relacionado con su empleador. Es un agitador y un quejoso. Nunca se convence de que su empleador busca garantizar sus propios intereses o los de sus colegas asociados. Es un individuo verdaderamente infeliz, probablemente nació infeliz y muera infeliz, y va a ser infeliz durante toda su vida.

³⁶ El manual está en inglés, la traducción es nuestra.

Este tipo de asociado es un destructor moral. Mantiene a todos a su alrededor para despejar los rumores negativos sobre su persona y se dedica por tiempo completo a remarcar problemas vinculados con el equipo de "management".

El asociado inclinado a tener causas: este tipo de asociado se inclina a "treparse" a cualquier carreta que pase por ahí. Es el mismo individuo que se sumó a todas las protestas durante su época de estudiante. Seguramente lideró acciones contra todo [...] Alguna vez realizó un viaje a la India en pos de su gurú. Uno podría apostar su último dólar que este tipo de asociado va a resultar atraído por los sindicatos. Es un líder frustrado y se ve a sí mismo como un ser capaz de hablar sobre todo, los sindicatos sabrán capitalizar sus frustraciones.

El asociado sobrecalificado: este tipo de asociado se dedicará a ejercer influencias sobre sus asociados colegas con el objetivo de lograr mejorar su autoestima devaluada. Doctor o profesional operando una máquina picadora o contador limpiando pisos. Ya en la decadencia de su vida, su vanidad sufre y quiere ser respetado otra vez. Este tipo de asociado incluye a aquellos trabajadores que en general ganaron buen dinero en empleos anteriores. Ambos (el sobrecalificado y aquel que tuvo un buen pasar) serán atraídos por el sindicato simplemente porque éste podrá ofrecerles un reconocimiento que no tienen alimentando sus esperanzas de que volverá a esas mejores posiciones que gozó en alguna oportunidad.

La empresa construye una minuciosa estigmatización de tipos de trabajadores que deben ser rechazados al momento de la selección de personal o especialmente controlados en caso de que ya sean "asociados" a la gran familia Wal Mart. El gran rechazo que la empresa explicita en esta minuciosa y exhaustiva construcción tipológica de trabajadores nos permite definir cuáles son los saberes y estructuras de personalidad que desea incorporar a sus espacios laborales: trabajadores productivos, eficientes, carentes de cualquier participación pasada o actual en manifestaciones políticas u organizaciones sindicales, es decir, desprovistos de saberes políticos y sindicales y de una forma de percepción de la realidad como campo de fuerzas. Trabajadores subordinados por su situación de dependencia a un salario, trabajadores sin más prestigio que el que pueda brindarles la empresa, trabajadores felices cuya felicidad dependa de sentirse realizados en su trabajo. La empresa requiere un "saber hacer" en el trabajo: productividad y eficiencia, pero fundamentalmente requiere un "saber ser" y además un "saber haber sido"; que no existan indicios de un sujeto cuya forma de aprehensión del mundo evidencie la potencial asimilación del empresariado con un actor social que no comparte sus intereses.

6. Puertas abiertas para la circulación individual

"Si nos vemos como miembros de una gran familia maravillosa, ¡entonces no habrá límites para nuestro éxito!", se afirma en la guía del asociado. Cuando nos referimos a la regla de la distinción establecimos que opera vehiculizada a partir de diversos mecanismos implementados por la empresa; sin embargo la acción discursiva re-presenta un espacio del trabajo sin fisuras ni contradicciones constituido por una diversidad de voluntades con un mismo fin: el éxito. Wal Mart se presenta de este modo, como un espacio de armonía y de intereses convergentes donde los éxitos individuales garantizan el éxito del colectivo, del nosotros. "Todos somos Wal Mart" equivale a decir: no existe en esta empresa la escisión entre capital y trabajo, no existe por tanto el conflicto.

La empresa construye un espacio material del trabajo de múltiples distinciones a la par que instituye una circulación discursiva que postula la unidad del conjunto.

Ambos elementos del dispositivo obstaculizan la conformación de solidaridades colectivas entre pares y la homogeneización de intereses: el primero dificulta la identificación del otro como un similar; el segundo, garantiza la imposibilidad de vislumbrar el antagonismo de intereses.

A la saturación de representaciones como unidad y a la política de la fractura o distinción debemos agregar un tercer elemento: la inexistencia del actor sindical en la empresa. Desde la apertura del establecimiento no existieron delegados sindicales ni ningún otro tipo de intervención por parte del Sindicato de Comercio.

En el apartado anterior nos referimos a los discursos clandestinos de la empresa y en especial a una tipología de “asociados” que la empresa construye a los efectos de identificar los trabajadores potencialmente más permeables al accionar de las organizaciones sindicales. Esta clasificación nos permitió analizar los “saberes” que la empresa valoriza y que rigen los principales criterios a la hora de definir las “fuerzas externas” que serán admitidas.

Si el discurso público de Wal Mart exalta la pertenencia, las posibilidades de éxito individual (“todos pueden ser [como el fundador de la empresa]”; cajera, 22 años) los lazos afectivos que unen al asociado con la empresa (“somos una gran familia”) y fundamentalmente la existencia de idénticos intereses (“el éxito de la empresa es el éxito de cada uno”); en manuales confidenciales estas afirmaciones son reemplazadas por una cantidad de recomendaciones destinadas a abortar la presencia del sindicato en la empresa. En su introducción se explica claramente el objetivo del manual y la función que deberán desempeñar los supervisores a cargo de la gestión de personal:

“esta guía ha sido desarrollada para asistirlo en una mejor comprensión de la filosofía de Wal Mart, recordando diversas medidas preventivas que nos salvaguarden de los sindicatos y para brindarle elementos que le permitan comprender cómo operan esas organizaciones [...] En todo momento recuerde esto: USTED es un representante de la empresa. Por este motivo, debe cuidar y tener en mente los intereses de Wal Mart”. (Wal Mart, 1991:1).

Wal Mart dibuja meticulosamente un “identikit” del sospechoso e identifica la función del supervisor: un representante de los intereses de la empresa que deberá dedicarse de lleno a la tarea de combatir la presencia sindical: “mantener a la empresa libre de sindicatos es una tarea de tiempo completo a la que debe dedicar esfuerzo, energía, fervor y una gran atención durante los 365 días del año”.

Además se agrega en un listado de los “cinco conceptos centrales para mantenernos libres de sindicatos” que esa no es una “tarea sucia”, por el contrario “usted debe sentirse orgulloso de lograrla”. Asimismo, esto significa tener claro que “los asociados no votan a favor de un sindicato, votan contra el management”. Por último, se afirma que el “secreto” para lograr el objetivo reside en la “eliminación interna de problemas” y en la tranquilidad que otorga el que los sindicatos “son como el agua o la electricidad: persiguen el camino del menor esfuerzo”. Una política de creación de obstáculos es la mejor manera de mantenerlos alejados del espacio empresarial.

La tarea de impedir la acción sindical significa un supervisor siempre alerta y que frente a cualquier sospecha se comunique con la casa central. Empleados que conversan mucho, que se reúnen a la salida del trabajo, que hablan en voz baja,

que manipulan o se reparten folletos son comportamientos alarmantes que justifican una consulta inmediata.

El procedimiento central que la empresa establece para garantizar la erradicación del conflicto es la "política de las puertas abiertas". La misma es explicada del siguiente modo en la Guía del Asociado:

"nuestra política de Puertas Abiertas nos permite a cada uno de nosotros tener la oportunidad de ser escuchados. Significa que si usted tiene una idea o un problema, puede acercarse a su Supervisor para hablar al respecto sin temor a represalias. Si no está satisfecho con la respuesta obtenida, o si su problema es con su Supervisor, puede recurrir al nivel Gerencial siguiente. Usted puede acercarse a todos los niveles gerenciales, incluyendo a los líderes más importantes de la Empresa, para comentarles su idea o preocupación". (Guía del Asociado).

En el manual confidencial ya referido la política de puertas abiertas ocupa también un lugar central. Sin embargo, la misma es explicada del siguiente modo:

"la política de puertas abiertas de Wal Mart es nuestra mayor barrera frente a las influencias sindicales que intentan cambiar nuestra cultura corporativa y nuestra situación de estar libres de sindicatos [...] La comunicación abierta es la llave para detener la organización sindical antes aún de que haya comenzado". (Wal Mart, 1991:45).

Discurso público y oculto de una misma política empresarial que se ejercita en la empresa. Wal Mart fomenta un mecanismo de comunicación jerarquizado; cada asociado puede acceder a los distintos niveles gerenciales para sugerir ideas o plantear problemas. El discurso público de la empresa destaca los elementos positivos de esa política a la vez que institucionaliza una forma de comunicación: individual ("cada uno", "usted puede acercarse") y jerárquica (del supervisor más inmediato a cada uno de los siguientes niveles gerenciales hasta "los líderes" más importantes de la empresa).

El discurso clandestino destaca, en cambio, no la comunicación como objetivo de la política de puertas abiertas sino el cierre de la empresa a la influencia de cualquier organización sindical. Asimismo se mencionan otras recomendaciones a los supervisores: organizar "meetings" de sector y sucursal, llamar a los empleados por sus nombres, realizar entrenamientos y entrevistas fuera del lugar de trabajo. Se afirma que estos procedimientos permiten una "medición permanente del nivel moral de los asociados" (Wal Mart, 1991: 46).

¿Cuál es la eficacia de la política de puertas abiertas? ¿Cómo se posicionan los trabajadores supermercadistas frente a la misma?

En primer lugar, queremos esbozar una impresión general y asimismo explicitar los límites de la técnica utilizada: cuando indagamos las opiniones de los trabajadores sobre el sindicato, el convenio colectivo de trabajo, formas de manifestación del conflicto laboral (actuales y pasadas), la entrevista devino en una encuesta. Los trabajadores manifestaron una rotunda ausencia de opinión respecto a las problemáticas mencionadas:

"no se qué decirte, no conozco mucho el tema sindical". (repositor, 22 años).

"el Sindicato de Comercio... todo eso ... no existe para mí..." (cajera, 20 años).

"nunca se me dio por hablar sobre los sindicatos o esos temas, nunca toqué ese tema, ni rozando" (cajero, 25 años).

La ajenidad y la distancia que los trabajadores de la empresa manifiestan respecto al sindicato suspende la posibilidad de contar con un relato, simplemente en ese momento la entrevista se sucede en monosílabos: "no sé" es la respuesta mayoritaria. Los trabajadores carecen de experiencias propias de relación con la instancia sindical, el sindicalismo es para ellos un nombre vacío de contenido y significado.

Frente a la ausencia del sindicato, los trabajadores remiten inmediatamente a la "política de puertas abiertas" de la empresa. Departamento de Recursos Humanos y Sindicato aparecen como instancias asimilables. En segundo lugar, se destaca la imposibilidad de representarse una forma de reclamo colectivo; en todos los casos frente a una pregunta que aludía al conjunto de los trabajadores, los entrevistados respondían en términos individuales. Por último, los motivos por los cuales los trabajadores recurren a la "política de puertas abiertas" se vinculan mayoritariamente con propuestas de mejora del servicio prestado al cliente o con problemas puntuales vinculados a la necesidad de modificar el horario de trabajo.

- ¿A quién recurren como trabajadores frente a un conflicto o problema laboral?

- "A *recursos humanos*. Y de última si en recursos humanos no te solucionan el problema, ellos te dicen que es una pirámide, vos primero tenés que ir a tu supervisor, si tu supervisor no te soluciona el problema, a tu jefe, si tu jefe no te lo soluciona, a un gerente, si el gerente no te lo soluciona, a recursos humanos y sino al director. Pero siempre siguiendo esos niveles" (cajera, 26 años).

- ¿Al delegado sindical de la empresa lo conocés?

- De acá de Wal Mart de adentro?; no, no tenemos...

- No tienen... y frente a algún problema laboral: , a quién recurren?

- A *Recursos Humanos*.

- Recursos Humanos. Y el Sindicato de Comercio?

- No, nunca... por lo menos yo nunca lo usé... o sea, no pago la mensualidad... los 8 pesos que hay que pagar -me parece-... no tuve la necesidad...

- Y alguna vez se acercó alguna persona del sindicato?
- No, no, que yo sepa no... a nosotros no.
- Así que, frente a un problema -digamos- en general como trabajadores recurren...
- Sí, dentro de todo tenemos dos recursos... uno de acá y si no encontrás acá una solución, tenés enfrente otro (se refiere a la casa central de la empresa)... acá hay una política de *puertas abiertas*... Vos tenés un problema y hablás con el supervisor para que te de una solución y no te da una solución y hablás con el gerente... si el gerente no te da una solución, hablás con Recursos... si Recursos no te da una solución, tenés el Gerente de Recursos acá enfrente...
- ¿Alguna vez te acercaste a plantear un problema?
- Sí, muchas y llegué a ir al *Departamento de Recursos Humanos*
- ¿Por qué motivos?
- Y...ahora no me acuerdo, *recomendaciones para mejorar el servicio, cosas generales.*" (repositor, 23 años).
- ... tienen delegados sindicales?
- No, pero *acá está Recursos Humanos que viene a ser algo parecido*
- ¿Por qué algo parecido?
- Porque... o sea es de Wal Mart, pero la función es la misma porque hay *política de puertas abiertas*. Si tenés alguna duda vas ahí y lo charlás, está todo bien. A los que están ahí les paga la empresa y no el sindicato, pero en sí es lo mismo." (repositor, 23 años).

La empresa se apropia del espacio que debieran ocupar los representantes sindicales y la eficacia simbólica de la política de puertas abiertas se consume/materializa en la medida que los propios trabajadores reconocen que quien la ejerce no sólo está autorizado a ejercerla sino además a monopolizarla (Bourdieu, 1999).

7. Reflexiones finales en torno a Wal Mart

Las cinco políticas descritas dan cuenta de aspectos centrales de la configuración del espacio del trabajo en Wal Mart. En síntesis, lo que denominamos como política de la distinción multiplica y superpone fracturas entre trabajadores de similares condiciones objetivas, fracturas que abortan la posibilidad de identificación y

gestación de vínculos “horizontales”. Los mecanismos que viabilizan esta política se manifiestan en los diferentes vínculos contractuales que dinamiza la empresa, en los incentivos según tipo y cantidad, en la definición de turnos y con ello de ritmos de trabajo y en las vestimentas.

En segundo lugar, nos referimos a los dispositivos de control, específicamente al Programa Mystery Shopper, que invisibiliza el ejercicio del control a partir de su enmascaramiento en la figura del cliente. Esta política relaja, a simple vista, el ambiente de trabajo. Asimismo, traslada el control más coercitivo (aquel que tiene la facultad de desencadenar sanciones) desde los superiores inmediatos a un tercero desconocido e incognoscible. Con ello se logra que las relaciones entre superiores y trabajadores se establezcan como intercambios destinados a la “mejora continua de los resultados”, relación que queda despojada de tensiones que podrían delatar el conflicto de intereses.

En tercer lugar, nos referimos a la política de la disposición permanente frente al cliente. Afirmamos que esta política se ejercía a partir de reglas tales como “la ley de los 3 metros” o la “ley de la línea roja”, asimismo dicha política amplifica sus efectos a partir de una infinidad de discursos que recorren todo subterfugio del espacio laboral quedando inscripta incluso en los propios cuerpos de los asociados bajo la pregunta “¿en qué puedo ayudarlo?”. Destacamos dos aspectos que consideramos sustantivos: por un lado, la subsunción de la figura del jefe al cliente; por otro, recalamos las consecuencias de la multiplicación -fragmentación de la autoridad. Resulta interesante establecer una relación entre el cliente misterioso (con potestades de control y sanción) y los clientes que convertidos en “jefes” por el discurso empresarial poseen el poder de decisión sobre la continuidad laboral de los trabajadores.

Posteriormente, analizamos cuáles son los saberes que la empresa requiere y cuáles aquellos que define mantener fuera de su espacio de trabajo. En este sentido, destacamos como un aspecto central la política de selección de personal. Analizamos el discurso clandestino que la empresa dirige específicamente a trabajadores que se desempeñan en puestos jerárquicos. El estudio de este material nos permitió identificar los saberes rechazados por Wal Mart.

Por último, nos referimos a la configuración de un espacio laboral que como resultante de las políticas mencionadas, impide la emergencia de la instancia colectiva al representarse como espacio carente de relaciones de fuerza asimétricas. Analizamos entonces las políticas clandestinas que la empresa pone en marcha con el objetivo de impedir la presencia de organizaciones sindicales en la empresa. De esta forma, el vacío sindical es ocupado-tomado por el Departamento de Recursos Humanos de la empresa que en muchos casos es asimilado por los trabajadores como instancia que cumple los mismos objetivos. En la mayoría de los discursos de los entrevistados, aparece como un lugar de “intercambios de ideas” o de “búsqueda de soluciones a problemas personales” más que un lugar donde plantear reclamos. En todos los casos, los trabajadores conciben que ese vínculo debe establecerse individualmente porque como lo afirmaba uno de ellos “las ideas o los problemas son de cada uno”.

Empresa Coto

1. Recreando el espacio de trabajo en Coto

La sucursal del Supermercado Coto elegida para realizar este relato³⁷, se encuentra en uno de los barrios con mayor poder adquisitivo de la Ciudad de Buenos Aires. La misma tiene grandes dimensiones y posee alrededor de 40 cajas, entre las que se distinguen las de envíos a domicilio y las rápidas.

En las cajas de envíos a domicilio, aparecen de manera intermitente cadetes que embalan los alimentos a una velocidad sorprendente. Todos ellos, cajeros y cadetes, uniformados de rojo y con una credencial que los identifica. Otro grupo de trabajadores, muy reducido, cinco o seis en total, con camisas blancas que según nos contaron son los auxiliares, quienes se las ingenian para controlar a los de rojo: "otro error más..., no se qué voy a hacer con vos, después me firmás la ficha". Estos "auxilios" parecen incomodar a los cajeros que en la vorágine de esa jornada de trabajo atienden, por ejemplo, en lo que llaman las "cajas rápidas", a aproximadamente un cliente cada dos minutos.

Las filas de personas que esperan detrás de cada caja –pero que también se forman en otros múltiples espacios del mercado, en la carnicería, rotisería, pescadería, fiambrería, etc.- suelen ser largas y quejasas y en algún punto, esta escena nos recuerda una cadena de montaje, cada cliente es un producto y la cadencia queda impuesta por los reclamos de los propios clientes y ciertas competencias con los cajeros de las cajas vecinas; uno de los cajeros nos dice: "cuando yo bajo cuatro, el de la caja de al lado recién va por el primero" (cajero, 23 años). Dos cajeras, al final de la línea que ocupan puestos de envíos a domicilio, se miran con complicidad, es que una de ellas está atendiendo a un joven famoso, un cantante que según me cuenta desvela a las adolescentes: "siempre viene por acá, y bueno a una le queda mirar!!!".

Los cajeros gritan "cambio, por favor", "envío, por favor"; "autorización, por favor"; "código, por favor"; un proceso de trabajo cuya reducida autonomía requiere "demandas permanentes", porque cada una de ellas debe además reiterarse varias veces ya que suelen pasar desapercibidas por los de blanco, quienes deben "auxiliar" a los cajeros. Es que los de "blanco" corren por las distintas cajas con billetes en la mano, con tarjetas magnéticas para realizar autorizaciones, con bolsas para embalar productos y no logran llegar a tiempo alterando fuertemente a quienes esperan para pagar sus productos que oscilan entre la queja explícita y una repetida consulta impaciente de su reloj. Y los cajeros y cajeras aprovechan entonces para limpiar las cajas, ordenar las bolsas, dar alguna indicación al cadete que embala los productos para el envío: "esto tenés que envolverlo porque es frágil!!!" o para ir tomando los datos personales del cliente que quiere le envíen sus productos. Más tarde los envíos serán trasladados por los "cadetes de envío a domicilio", que en general tienen más antigüedad, es que con ella logran ganar el "privilegio de cobrar las propinas", a veces llegan en camionetas de la empresa; en otras ocasiones los canastos son trasladados por el propio cadete. Es que ya fuera del supermercado, los transeúntes podemos observar las calles de Buenos Aires con muchos de los trabajadores del delivery: motos, patines y también los carritos de los cadetes de los supermercados que prefieren trasladarse por las calles ya que el

³⁷ También se realizaron observaciones directas, entrevistas en profundidad y encuestas en sucursales ubicadas en los barrios de Villa Crespo y Mataderos.

peso de los canastos les impide subir a la vereda o tal vez porque haciéndolo en cada cuadra retrasarían su ritmo de trabajo.

Los repositores recorren las góndolas con carros repletos de mercancías, buscando un espacio donde poder acomodarse para ordenar y reponer mercadería mientras los clientes se acercan y le preguntan sobre la ubicación de distintos productos o se quejan porque ya no queda ni uno de los productos en oferta que la empresa publicitó en los diarios el día anterior, o porque cierta mercadería no tiene precio, o porque algunos envases están rotos, o porque el changuito no les funciona y quieren otro, o porque quieren que le abran un producto - en este caso se trata de fiambre - para ver si adentro se ve "tan lindo, fresco y desgrasado". En algunos casos, dos repositores coinciden en una misma góndola y una charla amigable aunque atenta a miradas exteriores parece desarrollarse a distancia, prudente, del entorno.

Llaman la atención también, varias "promotoras", sí en general todas ellas mujeres y muy jóvenes, con vestimentas cortas y algo ajustadas, que reparten nuevos productos: un jugo de frutas 100% natural, un nuevo sabor de sopa, galletitas fortificadas en hierro para niños; entre otros.

El espacio de la sucursal se encuentra saturado de clientes, de ruido y de changuitos que entorpecen el tránsito entre las góndolas y que una y otra vez golpean las sillas o a los propios cajeros cuando intentan, luego de la compra, salir del mercado. Es que los espacios en el interior de esta sucursal son muy estrechos y la paciencia de los clientes parece acabada al retirarse del establecimiento.

2. La distinción jerárquica

El espacio del trabajo exhibe y ostenta las distancias entre el personal jerárquico y el resto de los trabajadores. En las guías que se entregan a los empleados al momento del ingreso se grafica la estructura de la empresa en forma piramidal: Gerente de Sucursal, Jefe de RRHH, Jefe de Sector, Responsable de Área, Personal de Línea. En el texto de la misma guía se explicita una fractura entre un "nosotros" (la empresa, el personal jerárquico) y un "usted" (empleado de línea).

La configuración cotidiana de las interacciones refuerza esta fractura a partir de múltiples políticas como la inconveniencia de mantener vínculos extra-laborales con los trabajadores subordinados. La empresa traza una línea clara, evidente, quien llega a jerárquico debe redefinir sus vínculos: los empleados de línea son subordinados que deben ser vigilados, controlados y sancionados cuando sea necesario sin que medien antiguas relaciones. Las relaciones entre jerárquicos y trabajadores de línea son relaciones que se construyen en base a la clara identificación de intereses contradictorios. Los "jefes" deben representar de manera ostensible los intereses de la empresa.

"no va a haber un auxiliar que tenga un amigo cajero. Porque se tomaría mal y tomarían medidas y le dirían que no se puede hacer eso. Tácitamente eso está siempre." (cajero, 20 años).

"cuando un cajero llega a auxiliar pasa a marcar amigos para que los hagan bolsa." (cajera, 20 años).

"Cuando llegás a jefe tenés que ser un hijo de puta, si no, no servís; es así." (ex encargado del sector de lácteos, 35 años).

"No, en esa época no había niveles... en esa época te decían "bueno vos sos jefe y listo, tenés un premio de tanto"; y después como en esa época te llevaban a la empresa y *te querían cambiar totalmente la mentalidad... tenías que ser un hijo de puta con la gente...*" (ex encargado de sector, actualmente delegado sindical).

"No compartía tener que estar con el arma en la mano para que ellos laburen, creo que solos, si les enseñás bien era suficiente como para que hagan el trabajo tranquilos." (ex encargado de sector, actualmente delegado sindical).

La exacerbación de las diferencias jerárquicas se intensifica también a partir de la delimitación de funciones. Los auxiliares, supervisores y gerentes controlan y sancionan a los trabajadores. Los controles son visibles, directos, espesos, constantes y amenazantes; controles que se ejercen exaltando a la vez la autoridad de quienes los ejercen y la subordinación de quienes los padecen.

Frente a esta morfología del control se evidencian dos tipos de posicionamientos discursivos por parte de los trabajadores: por un lado, un grupo de entrevistados tiende a naturalizar los roles desempeñados por el personal jerárquico. De este modo cuando se refieren al tipo de relación existente con el personal jerárquico afirman "la relación es como la de un jefe, cuando te tiene que machacar te machaca y muy rara vez te salva" (cadete, 19 años) y en el mismo sentido, "ellos tienen que controlarte, tirarte para atrás, bueno ese es su trabajo, no?" (repositor, 20 años). Otro grupo de trabajadores, por el contrario, cuestiona el rol conferido por la dirección empresaria al personal jerárquico. Una de las entrevistadas afirmaba imaginando un diálogo con su supervisora lo siguiente:

"mi ser humano no es inferior a vos "supervisora" ... porque a mí nadie me pisa la cabeza porque sea jefe ... sos más que yo en el trabajo pero vos no me vas a rebajar... vos tenés esa camiseta blanca pero yo no se cómo llegaste a tener esa camiseta blanca ..." (cajera, 20 años).

Se puede observar además a partir de la cita transcrita que la vestimenta también profundiza la distinción jerárquica, los uniformes de "camisa blanca" y además corbata identifican al personal jerárquico.

La escisión dualizada jerárquicos-no jerárquicos que establece la empresa en su narración escrita y en sus gráficos piramidales se ejercita materialmente en sus relaciones cotidianas. Sin embargo, si ésta es la fractura central y exaltada por la empresa podemos ubicar las escisiones que se construyen en el interior del primer grupo: los jerárquicos. En primer lugar, la propia estructura piramidal que mencionamos abarca: gerente de sucursal, jefe de recursos humanos, jefe de sector y responsable de área. Pero además dentro de estos últimos existen siete niveles jerárquicos. Esa definición de niveles no marca divergencias funcionales pero sí salariales. Para los siete niveles la empresa establece un mismo salario básico al que le suma "premios" en dinero más cuantiosos a medida que aumenta la jerarquía. Asimismo, en el sector de cajas encontramos la categoría "auxiliar". Según lo afirman los entrevistados con mayor antigüedad en la empresa, Coto tendió a aumentar la cantidad de cargos jerárquicos a la par que fue creando nuevos niveles en el interior de cada uno de los cargos. Los trabajadores que acceden al cargo de auxiliar en cajas o al nivel más bajo de responsable de área quedan exceptuados del convenio colectivo de trabajo. Estas medidas tienen un

impacto importante para el análisis de las características que asume la representación sindical que será desarrollado en el último apartado del presente capítulo.

Por último, en la demarcación "jerárquicos-no jerárquicos" ubicamos una categoría-proyecto: el postulante. Existen postulantes a encargados de caja, de lácteos, de electrodomésticos, de envíos, etc. El "postulante" es un empleado que mantiene su categoría y salario pero que se desempeña como personal jerárquico. El lapso en esa condición no se encuentra establecido por la empresa, tampoco la garantía del ascenso: es un nuevo período de prueba en las trayectorias inconclusas de ascenso o descenso de los trabajadores.

Los trabajadores afirman que frente a problemas o reclamos deben seguir la "cadena de mando": primero el jefe inmediato, luego el nivel que sigue y así sucesivamente hasta atravesar la totalidad de la línea jerárquica.

"Si yo tengo problema con algún encargado voy y lo enfrento a él, lo mismo con un jefe de personal y con un gerente. Nunca lo paso de un lado a otro. Si yo tengo un problema con vos y vos sos jefe, voy y lo planteo con vos, si vos no me das una respuesta ahí sí. *Es la misma escala de mando.* Y lo mismo es para un delegado. Porque si vos pasas de una escala a otra te están considerando como un quilombero; si a lo mejor tiene un problema un pibe y vos lo hablas con el encargado, se puede llegar a revertir o mejorar. Pero si vos pasas de un encargado al jefe de personal, el problema se va a solucionar, pero ya el encargado lo va a ver mal al pibe. Lo va a tomar de punto." (Delegado sindical).

Esta metáfora militar utilizada por la empresa para especificar el procedimiento de reclamos que deben cumplir los subalternos - es decir los empleados de línea - nos permite analizar con mayor profundidad la trama de relaciones en el interior del grupo de los jerárquicos.

Procedimientos obligatorios estipulados para cada puesto, una gradación de sanciones descendentes, aseguran un ejercicio ilimitado de poder de los mandos superiores sobre los inferiores. En el vértice de la estructura piramidal se encuentra el dueño de esta cadena de supermercados.

Los responsables de área tienen personal de línea a cargo. Cada uno de ellos maneja un libro de actas en el que deben consignarse todos los problemas o anomalías surgidas en el sector: llegadas tarde de los trabajadores, reclamos de un cliente, faltantes de mercaderías, llamadas de atención realizadas a los trabajadores, etc. La sucursal organiza reuniones mensuales con los encargados de área y el resto del personal jerárquico. Cuando se trata de una sucursal importante en términos de facturación suele asistir además el dueño de la empresa. Un encargado de área que se desempeñó en el sector de lácteos y que en aquel entonces tenía a cargo 23 empleados internos y 45 empleados externos, cuenta lo siguiente:

"Las reuniones de merma empezaban 6:45 hs. todos los meses. Primero entraban los carniceros, después los verduleros, los fiambrosos, etc. y él [se refiere al dueño] estaba en la reunión. O sea con tanta gaita, con el ritmo de vida que tiene, ¿no tiene nada que hacer que está ahí a la mañana jodiendo? Y sí, estaba [...] Una

vez una chica de panadería, una encargada muy importante, le dicen: *¿Por qué das tan bajo en el número de ganancia? Y contesta: "y no... porque tengo empleados que son malos, me tiran la mercadería", etc. Entonces [el dueño de la empresa] sube y le dice: "señorita, tráigame su libro"; porque nosotros tenemos un libro de actas donde registramos toda las actividades, todas las novedades, vos podés sancionar a una persona... todas las novedades que pasen en un sector tienen que estar reflejadas en ese libro, todo [...] Entonces le pide el libro, [el dueño de la empresa] a esta chica, jefa de panadería y agarra el libro y le dice: "bueno, dígame usted donde están las sanciones para la gente que según usted está tirando la mercadería, no cuida..." Ella dice: "no, no anoté nada" Agarró el libro lo revoleó, hizo mierda todo. [...]. Vaya siéntese y cuando aprenda a ser jefa vuelva...". (ex encargado de sector lácteos, 35 años).*

La encargada del sector de panadería aludida en el relato de este trabajador, perdió su puesto luego de esa reunión por decisión del dueño de la empresa. El propietario del supermercado también visita las sucursales de manera imprevista y en ellas controla el funcionamiento de los distintos sectores. Muchos trabajadores han relatado situaciones en las que él definió ascensos o descensos de puesto como resultado de esas visitas.

Las relaciones inter-jerárquicas que se establecen en la empresa poseen efectos importantes en la configuración de las relaciones entre jerárquicos y no jerárquicos:

Los encargados de sector deben rendir cuentas mensualmente de sus balances en estas reuniones a las que a veces también asiste el dueño de la empresa. Un nivel de ventas en el sector que la empresa considera menor al esperado, desencadena una multiplicidad de sanciones: desde una disminución salarial hasta un descenso.

Los encargados de sector tienen la obligación de anotar en libros de actas cada una de las novedades o problemas del área. Podemos decir que se trata de la única "prueba" que podrán alegar en su favor. En caso de que, por ejemplo, el Departamento de Recursos Humanos revise los horarios de entrada y salida de los trabajadores y constate retrasos por parte de un trabajador, se chequea el libro de actas. Si en el mismo no se asentó dicho problema, el encargado de sector es sancionado.

Los faltantes de mercaderías o las pérdidas más allá de la causa que las origine son responsabilidad del encargado de sector. Responsabilidad significa en este caso que además de ser sancionados (llamados de atención, suspensiones, descensos de cargo) deben afrontar con sus sueldos al menos una parte del monto que representen esos faltantes.

Como lo afirman los trabajadores "nunca pierde Coto, nunca pierde y nunca va a perder". Las sanciones monetarias – además de ilegales – funcionan de forma tal que el encargado con el objetivo de defender su sueldo multiplica los controles y las sanciones a todos sus trabajadores ya que no sancionar es también causal de sanción del encargado. Por el contrario, la sanción realizada por un encargado nunca es calificada de arbitraria, desmesurada o excesiva. La sanción puede no tener relación con la falta o error cometido por el empleado siempre y cuando esa ausencia de correspondencia permita amplificar la minusvalía del personal de línea.

Una cadena de mando que establece una circulación vertical y jerarquizada de sancionados y sancionadores, vigilados y vigilantes, víctimas y verdugos. Cada cual parece ocupar simultáneamente ambos lugares. Dos excepciones a esa dualidad contradictoria: por un lado, los trabajadores de línea, objeto de la descarga de sanciones y llamados de atención de una sucesión de "superiores"; objeto privilegiado de los controles y de una mirada ininterrumpida. En el vértice opuesto, el dueño de la gran cadena nacional de supermercados que se hace presente esporádicamente en las distintas sucursales y en esos momentos resignifica la fractura central jerárquico - no jerárquico despojando a los primeros del poder de mando:

"...Eso era espectacular , ver a [el dueño de la empresa] como los trataba era la venganza que tenía uno entre comillas, no?; *ver como tipos que te basureaban en todo momento y llegaba este tipo y eran cachorritos indefensos*. Me acuerdo que en esa época había un gerente que era enorme, media 1,90, un porte, vos decías este tipo se come el mundo, pero venía [el dueño de la empresa] que medía 1,70 pegaba dos gritos y se acababa todo. *El poder que tiene [el dueño de la empresa] es impresionante como persona, el magnetismo que tiene es impresionante, es algo...* Son tipos que están marcados siempre digo, para ser líderes en lo que es social. Son tipos que mas allá de que van con dos guardaespaldas, el tipo entraba al mercado con un equipo de gimnasia marrón viejo, con una bufanda marrón y unas botas grises... sólo!!! al mercado, para ver como los empleados trataban a la gente..." (ex encargado de sector lácteos, 35 años).

3. La subestimación

La cotidiana subestimación del trabajador, la búsqueda insidiosa de los errores contribuyen a gestar subjetividades deterioradas y débiles. Los trabajadores no sólo están expuestos a menosprecios que provienen desde los diversos niveles jerárquicos sino también desde los clientes.

La configuración de un espacio de fuerte congestión (visual, auditiva, espacial) actúa ocasionando malestares en los clientes que suelen amontonarse en las cajas y en los distintos puestos de venta del supermercado. Los amontonamientos y superposiciones de clientes se traducen en demostraciones de impaciencia, quejas y reclamos que recaen sobre los trabajadores. Como lo afirma un cajero:

"y sí, la cola de clientes, y encima cada cliente que te pregunta el precio de .. y que me parece que no era eso... me parece que me contaste mal, te fijaste que ... y esto y aquello. Y estás bajo presión" (cajero, 26 años)

Según lo narran los trabajadores, en las sucursales ubicadas en barrios de alto poder adquisitivo, el maltrato de los clientes aumenta. Afirman que para esos clientes el trabajador es "un cabeza", "un negro", "un infeliz", "un villero", "un sirviente":

"No, es lo peor, es lo peor, porque la gente con más poder adquisitivo es lo peor, es lo peor, venden mucho, facturan mucho, pero es la peor gente, es la peor gente que hay, a lo mejor un

mercado de barrio la piloteás más, pero hay es , es no te perdonan una, no te perdonan una, la gente que tiene poder adquisitivo, no digo toda porque no podés generalizar, pero la mayoría, o se hace valer más, viste, gente con , eh, que no es ama de casa, viste a lo mejor una profesional que terminó su jornada laboral, entendés?, tuvo tales problemas, 7 u 8 de la noche, va a comprar al mercado y se la engancha con un infeliz , *porque somos unos infelices para esta gente*, entendés, entonces, va a buscar algo, que tiene razón ojo eh, tiene razón, que no está lo que ella busca, que estuvo publicado, le doy la razón, pero te agrade de tal forma, *te hace sentir que sos tan bajo*, que te pone mal, te pone mal.” (cajero, 26 años).

- Sí, es muy complicado. O sea, un día que pudo haber empezado siendo bueno podés renunciar, sin importarte absolutamente nada lo que tenés atrás, por *lo que logra hacer un cliente sobre tu integridad psíquica*.

- ¿Qué pueden llegar a hacer los clientes?

- Y te dicen que vos sos el empleado de ellos, *el sirviente de ellos*. Hay muchos cajeros que se cansan. O sea yo del trabajo no me canso, me canso de cómo me tratan. Me canso de saludarlos y que no me contesten.” (cajero, 20 años).

“Me acuerdo una vez una señora se había manchado las manos con dulce de leche, me pide una rejilla y yo no tenía en ese momento; entonces la buena señora agarró mi pechera amarilla y se limpió las manos. La gente es muy mala, es muy mala con los empleados, *la gente piensa que sos un negrito, vos sos un negrito más* o sea... en esa zona donde el poder adquisitivo es impresionante”. (repositor, 25 años).

El cliente, como se afirma en la Guía de Inducción para empleados, es el “*rey, el soberano*”. Desde este lugar de poder absoluto el cliente afirma y profundiza la política de subjetivación inherente a las formas de ejercicio del poder de la empresa: subjetividades que se construyen en interacciones cotidianas que los sitúan en el lugar de la carencia, de la minusvalía, de la subalternidad, de la ausencia rotunda de derechos. Los trabajadores construyen su subjetividad en un espacio laboral que exalta permanentemente el desequilibrio y la asimetría.

Nos referimos en el apartado anterior a las formas de control de los trabajadores implementadas en la empresa, afirmamos que se trataba de controles espesos, visibles y constantes. Sostenemos además, que el objeto de esos controles excede el garantizar una intensificación del trabajo o un “hacer” que se ajuste a las necesidades y requerimientos de la empresa.

Los controles desencadenan la sanción y el señalamiento de errores como herramientas privilegiadas que Coto utiliza para garantizar la obediencia. La obediencia aumenta a medida que los trabajadores acumulan en sus fichas personales sanciones, llamados de atención y castigos; aumenta a medida que la multiplicidad de “errores” les constituye una identidad deteriorada. Como lo afirma de manera elocuente un trabajador de la empresa:

"llega un momento que el asedio, el castigo te matan. Es horrible estar laburando y tener un tipo que te está mirando fijo y vos te das vuelta y sabés que está ahí, que te está mirando". (cajero, 26 años).

Los "errores" aparecen en todos los discursos de los entrevistados y definen las relaciones de los trabajadores con los distintos niveles jerárquicos, con los clientes, con el Departamento de Recursos Humanos. Los mismos no se encuentran estipulados, se trata más bien de una lista desconocida pero creciente, múltiple e inacabada. Uno de los trabajadores mencionó que una vez debió firmar la ficha porque según su supervisor *"cerraba la caja con desgand"*. El "error" se construye a diario en la empresa y cada día parece asumir nuevos significados. El elemento constante es lograr la amplificación de la insuficiencia del trabajador y la imposibilidad de construir una identidad laboral positiva.

Cada "error" se registra en fichas personales de los trabajadores. A medida que se acumulan, los supervisores definen si las fichas son enviadas al Departamento de Recursos Humanos. Este departamento se encarga de impartir sanciones, por este motivo, en todas las entrevistas aparece como una amenaza, algunos llegaron a definirlo como la *"cámara de gas"* y la *"guillotina"*.

Una jornada extenuante, un control infalible y multi-direccionado hacia el trabajador y una ruptura interna que exagera las jerarquías; son los elementos que configuran estos espacios del trabajo. Trabajadores que entonces construyen su subjetividad en el trabajo socializándose bajo el estigma de su asimilación con el defecto y la insuficiencia.

- ¿Tenés expectativas de ascenso dentro de la empresa?

- No veo posibilidades porque para ser auxiliar tenés que ser más rápido, cometer menos errores y hasta ahora no lo estoy logrando." (cajero, 22 años).

-¿Qué cosas irías a reclamar al departamento de recursos humanos?

-No tendría cara para ir a la oficina de recursos humanos por que no, porque me retaron porque tengo un montón de errores, así que no iría. Ahora en el caso de que iría, en el caso de que estaría todo bien, no me haya mandado muchos errores de caja, iría a reclamar por los quince minutos. Qué más podría reclamar? A lo mejor por algún horario que no me cambiaron, eso...

-¿Qué errores cometiste ?

-Y un montón... el otro día por ejemplo viene un tipo con una tarjeta de crédito y le fiché dos chizitos, y era uno pero el scanner me contó dos y eran 80 centavos pero yo no le podía dar los 80 centavos porque tenía al gerente enfrente, porque yo en mi caja tengo \$2 de diferencia o sea que yo le doy 80 centavos. Y no tengo problema pero estaba el gerente, pero no podía darle los 80 centavos con el gerente ahí. Yo no me di cuenta era un lista como de 800 productos, se me pasó. Pero no se me podía pasar eso. Y era con tarjeta y fue e hizo el reclamo y me hicieron firmar una nota

de crédito, por los 80 centavos. Que sería un error y eso va a una ficha del cajero donde tenés todo detallado, errores en envío; te olvidaste de poner el número de teléfono, te olvidaste la calle, te olvidaste de ponerle el código para envío, cuántas veces te olvidaste, fichaste mal tantas veces, atendiste con mala cara... y así hay varias cosas." (cajero, 20 años).

4. La extralimitación de la autoridad

Múltiples formas de accionar dan cuenta de esta política empresarial de la extralimitación. La imposición de las fluctuaciones de la jornada laboral, la suspensión del descanso diario, la rotación imprevista de los "francos", los fraccionamientos forzados de la jornada de trabajo³⁸, el no-pago de horas extra³⁹, la ausencia de correspondencia entre cargo y remuneración⁴⁰, la supresión arbitraria del premio por asistencia y puntualidad, la implementación de sanciones monetarias y el reemplazo de un porcentaje del salario monetario por "bonos Coto"; son algunos de los mecanismos que caracterizan esta forma de ejercitar el poder de dirección. Algunos de los mencionados significan la vulneración absoluta de la legislación vigente y además no son extraordinarios sino políticas sistemáticas de la empresa, tal es el caso del no pago de las horas extra.

Lo cierto es que Coto incurriría en una infinidad de ilegalidades y su impunidad quedaría a la vez reasegurada por la ausencia de controles externos (estatales) y de resistencias colectivas internas. Una de las cajeras llamaba la atención sobre esta primer "garantía" del ejercicio ilegal del poder de dirección:

"¿Cómo puede ser que estén tan al margen de la ley? Porque no es el almacén de Don Manolo es [el dueño de la empresa]... lo que digo es que no podés ser un bicho tan grande y que nadie te vea ... acá hay otras cosas y acá ya pasamos a otro ámbito, se trata ya de cuánto amiguismo tenés con el poder para que vos puedas manearte así ..." (cajera, 20 años).

Los abusos de poder de la empresa comprenden también a los responsables de sector. En primer lugar es importante destacar que la jornada de trabajo de los mismos es de 60 horas semanales. Sin embargo, llegan a realizar entre 12 y 16 horas diarias de trabajo; a lo que se suma, en épocas de aumento de actividad, la suspensión de los días de franco.

³⁸ Los cajeros que poseen contratos de 48 horas semanales deben fraccionar su jornada de trabajo en dos partes, como lo expresa una de las cajeras entrevistadas *"yo entro a las ocho de la mañana, a las doce del mediodía corto y tengo que volver a trabajar desde las tres de la tarde hasta las siete. O sea que yo no trabajo ocho horas diarias, trabajo once horas. En ese tiempo me tengo que quedar dando vueltas, porque como vivo lejos no me puedo volver y tendría que gastar mucha guita en viáticos"*. De esta forma la empresa se garantiza que un mismo trabajador cubra los momentos de mayor actividad en el mercado.

³⁹ La extensión de la jornada de trabajo no es un hecho extraordinario, sino una situación prácticamente normal. Lo más grave es, en todo caso, que este tiempo de trabajo suplementario no se paga. Todos los empleados sostienen que es una "ley de la empresa" el no pago de horas extras. Ese tiempo no remunerado se compensa únicamente cuando supera los 45 minutos. Las compensaciones varían aparentemente según el "perfil" de cada empleado. A algunos de ellos les suman los tiempos suplementarios y les dan otro franco en la semana; a otros trabajadores les devuelven las horas cuando disminuye el trabajo pero en forma fraccionada.

⁴⁰ Una descripción más abarcativa de la política de contratación y de la política salarial de la empresa Coto se puede consultar en Abal Medina, 2005.

“Cuando te toca apertura, que hacés una semana de apertura, entrás a la mañana, ponele que entrás a las 5 de la mañana y por lógica a las 3 p.m. tenés que irte porque son 10 horas los que tienen que trabajar los fuera de convenio, tenés que irte. Pero nunca me fui a las 3 de la tarde, lo más probable es que un día común te vayas a las 18:00. Común, te digo, porque si no quién sabe!!!!. Entonces ahí te va cayendo la ficha de que sos padre y que estás 16 horas en un mercado, te vas a las 3 de la mañana y el nene está durmiendo, llegás a las 10 de la noche y no lo ves a tu hijo, los primeros 7 meses yo no lo vi a mi hijo. [...] yo me acuerdo que tenía siempre un promedio, más arriba de las 340 horas mensuales y todo por el mismo precio, eh!. Un tipo de 48 horas semanales cobraba, metiendo los domingos, \$800, trabajando 8 horas semanales, con franco en la semana, y yo los domingos trabajaba, con ticket y todo, \$800, un nivel 7 cobraba \$800”⁴¹. (ex encargado de sector lácteos, 35 años).

En segundo lugar, los encargados de sector sufren también sanciones monetarias permanentes, afrontando con sus bolsillos pérdidas originadas en una multiplicidad de causas: un error en el precio de un producto⁴², los faltantes de mercadería por robos o las pérdidas producidas a raíz de una excesiva compra de productos⁴³. A la sanción monetaria debemos agregar las sanciones disciplinarias que algunas de estas faltas desencadenan.

La política sistemática de sanciones monetarias a los encargados acentúa las presiones hacia los trabajadores de línea y en el límite la necesidad de los primeros de proteger sus salarios los lleva al maltrato y a la humillación de los empleados que al cometer un error le generan una pérdida. En el mismo sentido, para evitar la disminución de su salario recurren a mecanismos como los narrados por este ex – encargado de la empresa:

“te enseñan a robar, yo me acuerdo que en una merma, me faltaban, mira, me faltaban salamines, viste los salamines, me faltaban 10 kilos de salamines y sabes que hacíamos? viste las bandejitas donde está el fiambre, esas de telgopor?, las poníamos arriba de las balanzas, pesan 10 gramos, y arriba pesaba el salamín, robaba 10 gramos por salamín... Es que no te quedaba otra, te enseñan a robar, tenés tanta presión que tenés que defender lo tuyo...[...] Tenés que apretar y apretás, apretás y llega un momento en que vos decidís sacar un queso que está tres días en góndola y vos ves los hongos bien y hacés que le pasen el cuchillo y vuelve a aparecer al otro día y así. Es todo una cadena. Te enseñan a robar.” (ex encargado de sector lácteos, 35 años).

⁴¹ Si bien, el entrevistado afirma que los trabajadores que realizan 48 horas semanales cobraban \$800, los datos que relevamos no resultan concordantes, siendo ese monto de alrededor de \$700 (Abal Medina, 2005)

⁴² Un responsable del sector de lácteos y pescadería contaba que: “a lo último a mi me dieron pescadería, había un pescado, no me acuerdo, sé que era caro, ponele salmón, no me acuerdo, estaba de oferta, un pescado que salga 25 mangos el kilo lo ponían a 17,90 pero el letrista en vez de poner 17,90 por kilo, en Coto tenés que hacer que parezca más barato y entonces te lo ponen por gramo, me ponen 1,79 por kilo en vez de por 100 gramos, yo tuve que pagar un vale porque una cliente se llevó dos kilos de esos por casi \$40 y lo paga el encargado, el error fue del letrista, el letrista tuvo su sanción pero yo estoy para corregir al letrista porque él me da mis carteles, yo no lo, yo no lo advertí al problema, al error, tuve que pagar la diferencia en caja por la señora esta”.

⁴³ Las compras a proveedores son definidas y realizadas por los encargados.

Castigos permanentes, humillaciones y maltratos a los trabajadores; venta de productos en mal estado o adulteraciones, estos comportamientos terminan siendo avalados o provocados por la empresa. El poder de dirección y control otorgado al personal jerárquico es ilimitado siempre y cuando se trate de la defensa de los intereses de la empresa y de la profundización de relaciones asimétricas que aseguren la obediencia como principio rector del comportamiento de los trabajadores de línea.

La política de la extralimitación de la autoridad llega al límite de la absoluta denigración de cualquier sujeto que ponga en peligro la más mínima ganancia de la empresa. El tenebroso relato de un ex – encargado de sector sobre cómo evitar que los clientes roben mercadería nos permite comprender el sentido de lo afirmado:

“¿Sabes qué pasa? Que uno termina haciéndolo, llega hasta esa bajeza porque tenés toda la autoridad y el poder; están en un cuartito donde tenés tres tipos avalando como podés delirar a una persona, está bien robó y está mal, pero ellos pueden llegar a delirar a esa persona y nadie te dice nada. Te hacés o te hacen así, tomálo o dejálo. Llega un momento que vos decís: yo no quiero perder, no quiero que me falte plata; y así es como te vas uniendo a todo eso. Después te terminás riendo, lo contás como una hazaña o como algo gracioso. Yo tenía la costumbre no de pegarles ni de mandarles a pegar pero sí de hacerlos encerrar en una cámara de frío de -21 °, y les apagaba las luces. Si me avisaba la gente de seguridad de que estaban robando, por ejemplo una mechera que haya robado media horma de queso, yo me acercaba, los pasaba a la trastienda, ordenaba que los lleven a la cámara, les cerraba la puerta y les apagaba la luz. La gente puede abrir la puerta desde adentro, pero no lo hacen porque está oscuro, tienen miedo y frío. Ese tipo no vuelve más. Uno se arrepiente, mirá si al tipo le agarra un bombazo del susto, vos no sabés que puede pasar...” (ex encargado de sector lácteos, 35 años).

Una estructura institucional que construye roles de dominio y superioridad sobre otros: “hay que estar con el arma en la mano todo el tiempo”, “hay que ser un hijo de puta para ser jefe”, que instaura representaciones sobre esos otros (empleados, “mecheras”) basadas en su inferioridad o incompetencia (la política de señalamiento sistemática del error acentuada por la mediación de los clientes a la que nos referimos más arriba), que impone relaciones verticalizadas ostentando el poder ilimitado de su vértice, que acorralla a los “mandos intermedios” a través del castigo económico poniendo en riesgo permanentemente sus salarios. Son estos elementos centrales los que dan cuenta de las formas de ejercicio del poder de esta empresa.

5. La visibilidad de un entorno externo amenazante

Las condiciones de contexto siempre actúan delimitando y estableciendo restricciones a los espacios de trabajo (Dombois y Pries; 2000). Sostenemos que en el contexto actual, signado por la precariedad laboral y los altos niveles de desocupación, las empresas pueden adoptar diversas estrategias. Si bien el entorno exterior a la empresa se encuentra indisolublemente presente a la par que se expresa en la materialización de relaciones de fuerza específicas; las empresas pueden aumentar o disminuir los niveles de visibilidad y presencia de ese entorno

en sus ámbitos de trabajo. Asimismo, pueden hacer presente el contexto selectivamente para un núcleo de trabajadores y transformarlo, en cambio, en más difuso o distante para otros (segmentación de la fuerza de trabajo). En la empresa analizada este elemento del dispositivo de poder se lleva al extremo de modo tal de atravesar todo el colectivo de trabajo, al exaltar la omnipresencia de un exterior amenazante. Se trata entonces de "hacer constantemente presente" una realidad social de pérdida de poder del trabajo.

¿Qué prácticas posibilitan una presencia amplificadas del "afuera" de la empresa como amenaza y garantía de orden interno?

En primer lugar la empresa implementa una política de rotación de personal. En trabajos anteriores (Abal Medina, 2005) expusimos los resultados de una encuesta según la cual el 56% de los trabajadores encuestados de Coto no supera el año de antigüedad en la empresa y sólo el 5% posee una antigüedad mayor a cuatro años. Como lo afirma una trabajadora de la empresa:

"Porque es una renovación de gente constante, pero más allá de la renovación de gente no tienden a generar nuevos empleos, sino la tienen por despedir empleados. Te exprimen todo el jugo, cuando ven que por ejemplo que vos ya no aceptás quedarte y hacer horas y trabajarlas de más porque no te las van a pagar... Y cuando ya empezás a cuestionar porqué no te pagan esto y porqué me descuentan esto y porqué lo otro y porqué me querés sancionar y porqué me querés sacar los tickets canasta -los vales alimentarios- ... ya ahí no les sos tan útil... Entonces pre fieren echarte, inventarte causas para que renuncies, a seguir teniéndote en la empresa; por eso tiene tanta renovación de gente, no porque cierre, sino que crece Coto, pero no de la manera como para tener tanta renovación de gente..." (cajera, 23 años).

En segundo lugar es importante destacar el procedimiento por el cual se garantiza el despido de trabajadores sin "costos de salida" para la empresa. En Coto "te persiguen hasta que renuncies" como lo afirman diversos empleados a lo largo de las entrevistas. La mayoría de las contrataciones de la empresa son "por tiempo indeterminado". Sin embargo, las políticas mencionadas permiten reemplazar despidos pagos por renuncias gratuitas ya que la estabilidad legal se vulnera materialmente. Como lo afirma un repositor del supermercado:

"me dijeron cuando me hicieron firmar los contratos que nosotros éramos estables, que nosotros solos nos íbamos a echar ya que a la mayoría de la gente la hicieron renunciar. Debe ser para no pagar la indemnización..." (repositor, 18 años).

Un tercer mecanismo es el trazado de trayectorias de descenso. Los ascensos no son espacios ganados que permiten generar expectativas de crecimiento sostenido. La empresa asciende y desciende al personal manteniéndolo muchas veces en el mismo sector lo que conlleva a volver patente una realidad de incertidumbre y de ausencia de garantías.

En cuarto lugar, la posibilidad del "despido" se formula como amenaza reforzando los efectos del ejercicio de una política de la subestimación de los trabajadores. La acumulación de errores lleva a los trabajadores a percibirse incompetentes y de esta forma "prescindibles" para la empresa.

La certeza de los trabajadores de ser simplemente “un número más”, quizás sea esta la afirmación que más cabalmente expresa la intromisión del afuera en esta empresa:

“...siempre supe que era un número más. Eso yo lo tuve muy en claro. Siempre fui un número más, siempre...” (cajera, 23 años)

“tenés miedo, porque te meten miedo... les meten miedo a los chicos, los atemorizan con que “vas a perder el trabajo”... Los primero tres meses son con que “no te vamos a dejar efectivo”; si quedás efectivo con que te van a echar y si vos tenés menos de ocho meses en la empresa, ya después si te echan no cobrás seguro de desempleo. ¿Qué chico que necesita el trabajo va a poner el grito en el cielo?, prefiere que le descuenten plata todos los meses –que no corresponde que se lo descuenten- a que los echen, que eso significa la comida de los hermanos, el estudio de los hermanos...” (ex encargado de sector electrodomésticos, 32 años).

“Es así mirá, hoy echan a alguien, mañana no lo ves, pasado tampoco y te preguntás que le habrá pasado y el chico no vuelve más y pensás lo habrán echado y así pasa que echan al que tenés al lado, al otro lado y al de más allá...” (cadete de línea, 22 años).

“Yo estoy rogando de que no lo hagan pero si me dicen el día de mañana estás despedido, no se que voy a hacer porque mucha vista laboral no tengo encima que vaya y diga bueno trabajé en Coto y en Coto tengo una fcha que dice que cometía errores, queda re mal, te echan de una patada, no sabés!!” (cadete de línea, 20 años).

La visibilidad que adquiere en la empresa un contexto de ausencia de garantías y de multiplicación de posiciones no garantizadas, no puede entenderse si no es en correspondencia con los demás elementos que constituyen el dispositivo de poder de esta empresa, los diversos mecanismos que operan garantizando y reproduciendo la debilidad y la indefensión de los trabajadores.

Por último, queremos destacar, un aspecto que fue repetido por distintos trabajadores durante las entrevistas, cuando fueron indagadas sus posiciones respecto a distintas formas de manifestar demandas y reclamos de distintos grupos y actores sociales⁴⁴ (piquetes, carpa blanca, cortes de calle, paros, etc.). Surgía entonces un cuestionamiento, en general, a cualquier forma de manifestación de los trabajadores y una tendencia a asimilarlo con “lo violento”. Además también resultó significativo el posicionamiento de ciertos trabajadores frente al “reclamo”, el mismo es de alguna forma como un recurso de última instancia donde esto significa lo que afirma el siguiente trabajador:

“...los reclamos no me parecen, les falta pacifismo, me parece que uno tiene que luchar como ... si tiene que luchar para conseguir

⁴⁴ Esta indagación se realizó con la utilización de material fotográfico. No incluimos sistemáticamente esos resultados ya que entendemos que ciertos sesgos metodológicos nos impiden arribar a conclusiones satisfactorias. Nos planteamos revisar esa técnica metodológica para su utilización en futuros trabajos.

alguna respuesta, pero yo no lo haría, te digo que no lo haría. Yo sé que uno para conseguir algo tiene que luchar pero yo no lo haría. Si mañana me llegan a pagar \$100, no sé a lo mejor me sumaría si tengo una esposa y familia y me estoy muriendo de hambre y necesitaría sí o sí, si me quedo así entre la espada y la pared es decir o voy a luchar o me muero, entonces tal vez sí pero no, no. O sea que de última muy de última lo haría." (repositor, 25 años).

6. Inversión de la representación del delegado sindical

En las sucursales más grandes de la empresa existen delegados que desempeñan sus funciones de manera permanente. Por el contrario en las más nuevas o pequeñas, nos referimos al formato del minimercado, no hay delegados propios de esas sucursales sino que son los delegados de otras sucursales los que asumen el ejercicio de esa representación.

En las entrevistas realizadas a personal jerárquico y trabajadores no surgen alusiones espontáneas sobre los delegados, sus formas de presencia y los roles que desempeñan en la empresa. Las valoraciones surgieron en general a partir de la formulación de preguntas directas. Entendemos que esta es una primera característica relativa a la problemática: en las dinámicas de relaciones que se construyen en los centros de venta; el delegado es una figura con una presencia débil.

Un dato que ilustra lo dicho se relaciona con las propias dificultades al momento de establecer el contacto con los delegados a los efectos de concertar una entrevista. En esos casos, optamos por preguntarles a diversos trabajadores (cajeros, repositores y cadetes) si sabían el nombre del delegado para poder luego solicitar que lo llamen desde la "caja central". Los trabajadores más jóvenes, en la mayoría de los casos, no recordaban su nombre. Lo que nos llevó a acercarnos a los pocos trabajadores de mayor edad que se desempeñan en especial en los puestos de carnicería y pescadería; quienes nos brindaron la información de manera inmediata. Luego de contactar al primer delegado, en las demás sucursales se siguió el mismo procedimiento: inicialmente se consultaba a los trabajadores jóvenes reiterándose las mismas dificultades y finalmente nos dirigíamos a los de mayor edad, por lo general, trabajadores de oficio.

Más allá de la débil presencia de los delegados en los espacios de trabajo, nos interesa en este apartado analizar cuáles son las prácticas ejercidas por la empresa destinadas a mediar o intervenir en el propio rol de los delegados y en las relaciones que éstos establecen con sus representados. En este sentido, un rasgo sustantivo se encuentra vinculado a mantener a los delegados "lejos" del espacio de ventas, en el cual se desempeña la gran mayoría de los trabajadores de las sucursales y el personal jerárquico que mantiene relaciones directas con los mismos: los niveles más "bajos" de "encargados de sector". Por este motivo, de las entrevistas surge en repetidas oportunidades la idea de que *"por acá abajo no andan demasiado"*; *"ellos se manejan más por arriba con la jefa de personal"* o *"la veo cuando hay esas reuniones generales de sucursal"*. También en los propios relatos de los delegados se suele afirmar *"ellos (se refiere a los trabajadores) me vienen a buscar a mi oficina [...] cuando tienen un problema porque saben que yo los voy a ayudar"*. En las sucursales más grandes - en las que existen uno o más delegados - las oficinas administrativas suelen ubicarse en los pisos superiores del establecimiento, lugar donde los delegados poseen su oficina propia.

Los relatos de los trabajadores evidencian una distancia, una lejanía en el vínculo con los delegados; una relación que se construye en interacciones esporádicas y en muchos casos sólo en el marco de reuniones generales de la sucursal convocadas por la empresa.

- ¿Conocés algún delegado de la empresa?

- Sí, hay una delegada, creo que se llama [Juana], que viene cuando hay reuniones únicamente... no sé si la empresa le paga, pero nunca está en la empresa. Ella viene a ver cómo va todo y... Ella siempre está o trata de estar a favor de nosotros; por ejemplo la otra vez estaban diciendo en una reunión que el tickeado tenía que ser más rápido y ella saltó y dijo "pero hay muchas cajas que no tienen la eficiencia al 100 por 100..."; me gustó esa opinión porque tiene razón." (cajero, 20 años).

- ¿Conocés al sindicato, y al delegado de la empresa?

- No, el sindicato no sé muy bien cuál es... y al delegado jamás lo vi y me dicen mis compañeros que es muy raro que aparezca por acá abajo⁴⁵." (repositor, 20 años).

Este rasgo permite comprender porqué en el marco de las entrevistas no surgen alusiones espontáneas a los delegados. Sin embargo, lo que nos interesa destacar aquí es en qué medida se pueden asignar a la empresa prácticas tendientes a incidir en la distancia que caracteriza el vínculo entre delegados y trabajadores. Problemática que posee cierto nivel de dificultad en función de que centramos nuestro análisis en la realización de entrevistas al personal jerárquico y a los trabajadores que se desempeñan en los centros de venta; espacios, que como dijimos, no suelen ser transitados por los delegados.

Sin embargo, un primer indicio de intervención de la empresa en el vínculo entre delegados y trabajadores se corresponde con la propia asignación del espacio conferido a los delegados. Dijimos en el primer capítulo que el dominio de un espacio por parte del capital posibilita la demarcación de otros múltiples espacios internos, parcelación y serialización del espacio que deriva en diversos efectos prácticos: establecimiento de circulaciones permitidas y vedadas, determinación espacial de los vínculos; entre otros.

En segundo lugar, son los propios relatos de los delegados los que nos permitieron ubicar otras características del accionar de la empresa. Nos permitimos citar para realizar este análisis las siguientes afirmaciones de un delegado que surgieron a partir de una pregunta sobre la "negociación colectiva", en particular intentábamos analizar la posición del delegado con respecto a la negociación por rama de actividad y por empresa :

- ¿Cómo pensás que se debería llevar adelante la negociación colectiva: para todo el sector de comercio o por empresa?

⁴⁵ El repositor tenía en el momento de realización de la entrevista, 6 meses de antigüedad en la empresa.

- Sí... hay veces... o sea, yo le llamo negociar... te tiro un ejemplo - yo le llamo negociar a eso, no sé: tengo un pibe que se droga y viene drogado todos los días y vos sabés cómo es esto... si en un cajón de manzanas tengo una manzana podrida, se va a podrir todo el cajón... Entonces como corre... yo lo tomo como que los pibes pueden correr el riesgo de perder el laburo los demás empleados y yo pongo en la balanza... *hay que achicar el costo de ese sector... y me dicen: "che, hay que achicar el costo acá porque sino lo vamos a tener que cambiar de sector, o lo vamos a tener que cambiar de sucursal o pedir la baja..."; bueno, fijate... a quién le querés pedir la baja?... y a este... pero por qué?... labura?... sí, labura... Y bueno, fijate porque este... porque yo lo miro desde el punto que si este tipo tiene pibes y este pibe que se droga no tiene nada, o bajale las horas o mandalo a otra sucursal... te sacás un problema vos y me saco un problema yo... A eso yo le llamo arreglar; a eso puntualmente..."* (delegado sindical, 28 años).

De estas afirmaciones se desprende en primer lugar un desconocimiento y una ausencia de "familiaridad" respecto a una terminología que en principio debería ser conocida por el delegado. Pero no vamos a referirnos a ello en este apartado, lo que nos interesa destacar es que se produce lo que podríamos denominar una inversión de la representación del delegado, la que se traduce en la asunción y participación en la definición de políticas requeridas por la empresa a los efectos de mantener "costos laborales" que no impliquen una disminución de sus ganancias. También cuando el delegado expresa una coincidencia de intereses con la empresa al referirse al "trabajador drogadicto" manifestando que es un problema para la empresa y también para él. En igual sentido, el delegado citado y otros delegados refieren a las permanentes reuniones con la jefa o jefe de personal de la sucursal, destacándose que la relación se caracteriza por un "diálogo permanente" y por su participación en las decisiones. En definitiva, queremos decir que los encargados del área de personal comparten con los delegados las decisiones de despido o traslado de trabajadores a otras sucursales y es aquí donde encontramos una práctica específica de la empresa destinada a invertir la representación de los delegados.

El problema de la inversión de la representación ejercida por el delegado se refleja también en la afirmación de otro delegado de sucursal, del siguiente modo:

- ¿Qué funciones cumple en lo cotidiano un delegado?

- Funciones son varias... *yo como delegado trato de... de respetar el laburo de un jefe, de un gerente, de un jefe de sector... cuando digo un jefe, hablo de un jefe de personal y hacer respetar mi laburo... y por sobre todas esas cosas es respetar al laburante... que esté cómodo, que no le falten el respeto, que si lo quieren sancionar o si lo quieren suspender o lo quieren echar, tratar de no hablar del problema para adelante, sino que hablar del problema para atrás... si colaboró con la empresa, si se quedó de más, si vino los domingos; porque uno lo tiene que poner en la balanza..."* (delegado sindical, 28 años)

El delegado asume, y en primer término, que su función es la de respetar el trabajo del gerente de sucursal, del jefe de sector, etc. También observamos que afirma que fundamentalmente se trata de "respetar al laburante". Sin embargo,

nuevamente el delegado asume para la defensa del trabajador (en caso de sanción o de posible despido) las exigencias de la propia empresa que como ya fue analizado, y por ejemplo en el caso de extender la jornada de trabajo, vulneran los derechos del trabajador ya que esta empresa no paga las horas extra.

La representación de los delegados se construye de manera ambivalente al expresar simultáneamente los intereses de los trabajadores y la empresa. Más allá de que existen otros elementos para reflexionar sobre los roles desempeñados por los delegados, nos interesa destacar que la empresa interviene en esa representación con el objetivo de modificarla e incluso de transformar al delegado en partícipe activo de sus propios intereses.

7. Reflexiones finales en torno a Coto

En este apartado describimos cinco elementos que consideramos fundamentales para comprender las características del dispositivo de poder que se construye en la empresa. Nos referimos, en primer lugar, a la política de la distinción jerárquica que demarca una fractura central en el espacio laboral entre los trabajadores y el personal jerárquico. La misma se expresa en los documentos internos de la empresa y se pone en práctica bloqueando vínculos laborales ascendentes y definiendo nítidamente las funciones de uno y otro grupo. Asimismo destacamos cómo la fractura “jerárquicos- no jerárquicos” se resignifica cuando se hace presente el dueño del supermercado.

Posteriormente, nos referimos a la política de la subestimación, intentamos mostrar que la diferenciación jerárquica se fortalecía en función de una forma particular de ejercer el control sobre el trabajo. Definimos que se trata de un control de múltiples orígenes (clientes, supervisores, departamento de recursos humanos) y con un único destino (los trabajadores). En segundo lugar, dicho control es visible, denso y extenuante. En tercer lugar, el control se vuelve estigmatizante en la medida que su objetivo es el permanente señalamiento de “errores” cometidos por los trabajadores. Una última característica de este principio es la indefinición del “error” y por tanto, de los “comportamientos prohibidos” por parte de la dirección empresaria. Dicha indefinición transforma, por lo menos potencialmente, a todo comportamiento en susceptible de ser definido como “incorrecto” y “defectuoso”.

El tercer elemento fue denominado como política de la extralimitación de la autoridad empresaria. Nos referimos concretamente a una gran variedad de ilegalidades cometidas por el supermercado que vulneran derechos elementales de los trabajadores jerárquicos y no jerárquicos. En segundo lugar, analizamos de qué forma la cesión de un poder ilimitado de control y dirección a los responsables de sector sumada a una política de sanciones disciplinarias y monetarias conlleva a la naturalización de situaciones de denigración, violencia y maltrato físico de todo aquel que ponga en riesgo los intereses de la empresa.

En cuarto lugar, aludimos al elemento “visibilidad de un entorno amenazante”. Si bien es cierto que las condiciones contextuales siempre actúan y tienen influencia sobre los centros del trabajo, afirmamos que la empresa puede establecer la claridad o nitidez de esa presencia y a su vez sus niveles de alcance según el entorno se haga visible selectivamente o no. Establecimos que Coto visibiliza el entorno externo a todo el colectivo del trabajo. Los altos niveles de rotación de personal, el trazado de trayectorias laborales descendentes y las amenazas de despido reforzadas por una política de señalamiento del error; aseguran la presencia constante de ese “afuera” amenazante.

Por último, nos referimos a las prácticas del personal jerárquico de la empresa que intentan una "inversión de la representación del delegado sindical"; que se ejercen de modo tal de hacer partícipes a los delegados de decisiones de la empresa que perjudican los intereses de los trabajadores, tal es el caso frente a decisiones de despido o traslado de personal. Asimismo, afirmamos que la empresa interviene en la relación delegados-trabajadores al definir el propio espacio de trabajo de los primeros, ubicándolos a "distancia" de los trabajadores. Por último, afirmamos que las relaciones de los delegados son más intensas con el personal jerárquico que no desempeña su trabajo regular en los espacios de venta, circunstancia que contribuye a liberar a los "responsables de sector" de la presencia de los delegados. Tanto la definición del "espacio de trabajo" del delegado, como la tendencia a "concentrar" los vínculos con los mismos con el personal jerárquico que realiza su trabajo fuera del piso de ventas; repercuten generando un aislamiento del delegado de los trabajadores a quienes representa.

Un elemento común a los dispositivos de poder de Coto y Wal Mart: los trabajadores jóvenes

"¿Por qué pensás que emplean gente tan joven?
Porque yo creo que los jóvenes somos como un pueblo sin cultura...
y siempre es más fácil manejar a la gente sin cultura"
(Cajera de Coto, 20 años)

Las empresas analizadas, Coto y Wal Mart, se caracterizan por contratar mayoritariamente trabajadores jóvenes. Además en muchos casos para esos jóvenes el trabajo en el supermercado es su primer empleo.

Resulta pertinente entonces interrogarnos sobre los sentidos que adquiere una política de contratación de trabajadores jóvenes. La posibilidad del capital de cerrar un espacio propio y entonces ajeno al trabajador; permite al primero la definición de las "fuerzas externas" que serán admitidas (Edwards, 1986 y Castillo Mendoza, 1991). Decíamos que el capital puede moldear la composición política, social y cultural de los trabajadores que decide incorporar.

Destacar la contratación de trabajadores jóvenes significa únicamente referir a una composición etaria del personal de las empresas. En este sentido, se puede pensar en cierta especificidad biológica de los trabajadores jóvenes en relación por ejemplo a la capacidad de sostener un ritmo de trabajo muy intenso que caracteriza directamente la actividad de la mayoría de los puestos de los supermercados (repositoros y cadetes de envío). Esa intensidad del trabajo, en tanto carga física, es tolerada por cuerpos que han sufrido un menor "desgaste" en función de la propia edad. En segundo lugar, se puede establecer una segunda característica ya no vinculada con la edad en sentido biológico, sino con algunas características comunes a cierto "modo de vida" del joven. En su mayoría los jóvenes entrevistados aún viven con sus familias de origen, lo que significa que los mismos aunque complementan los ingresos familiares, no poseen la responsabilidad primaria de sostener el presupuesto del hogar. En el mismo sentido, es decir a raíz de su condición de "no-jefes" y podemos decir también de "no-padres"; los trabajadores jóvenes se adaptan más fácilmente a los cambios permanentes de turnos o a la extensión de la jornada de trabajo como consecuencia de una política de utilización de la hora extra en momentos de mayor actividad, que es característica de ambas empresas.

Hasta aquí algunas reflexiones que permiten comprender a grandes rasgos un sentido de la contratación de trabajadores jóvenes. Nos interesa destacar ahora, otras particularidades de esta política a partir de la dimensión de "generación". Establecer una frontera generacional para referirnos a los jóvenes actuales remite al análisis de las transformaciones históricas gestadas desde el nacimiento y proceso de socialización de los actuales jóvenes. El objetivo es que lo que hasta ahora es un simple "dato estadístico" adquiera significación teniendo en cuenta que las variaciones estructurales crean nuevas "formas de existencia" estableciendo "determinaciones positivas y negativas sobre lo perceptible, pensable, factible" (Martín Criado, 1998:83)⁴⁶. Sin embargo, en concordancia con lo planteado por Karl Mannheim, la contemporaneidad cronológica no basta para formar generación; "lo fundamental [...] son las condiciones materiales y sociales a partir de las cuales se producen los individuos. Distinguir estas condiciones nos lleva a descartar cualquier concepto de generación puramente cronológico: hay que tener en cuenta también la situación en la estructura social" (Martín Criado, 1998:81).

En este sentido los jóvenes que se desempeñan en los supermercados son trabajadores con bajos ingresos que sufren la precarización de sus condiciones de trabajo. Por eso Mannheim recurre también a la noción de "situación de generación", "que es el punto donde se unen el tiempo histórico y las condiciones sociales e históricas de existencia" (Ghiardo en Martín Criado, 2004:25).

Nacidos a finales de la dictadura militar (1976-1983) inician su más temprana socialización en el marco de la irrupción del neoliberalismo impuesto primero por el terrorismo de estado y consolidado posteriormente durante regímenes "democráticos". Nos referimos largamente en el Capítulo II a dichos procesos históricos, basta con repetir que la remercantilización del trabajo es a nuestro entender el elemento central que caracteriza al orden neoliberal. Remercantilizar el trabajo significa asegurar la eliminación del componente político que puede transformar al salario en "variable independiente"; significa la erosión del trabajo como sujeto colectivo con capacidad de disputar beneficios al capital y de instalar visiones del mundo social.

Los jóvenes actuales crecen y realizan sus primeras experiencias laborales en el marco de un proceso de brutal deterioro de las condiciones de trabajo, de fuerte expansión de la concentración y extranjerización del capital, de aumento acelerado del desempleo. Durante la década de los "90, circulan ya doxificados, discursos divorciados de las condiciones que le dieron origen – nos referimos al terror como elemento fundante y a sus formas de prolongamiento – que exaltan "la clausura" de la historia, el éxito expresado en la posibilidad de consumo, la competencia y el individualismo.

En un trabajo muy interesante, Pialoux y Beaud, recrean el espacio de trabajo de la fábrica Peugeot constituido por trabajadores jóvenes y adultos, y analizan la imposibilidad de construcción de un "nosotros" haciendo especial hincapié en la "distancia cultural irreversible" entre unos y otros trabajadores. Esa distancia parece explicarse fundamentalmente por las características diferenciales que asumen los vínculos contractuales, que se expresa en el propio título del artículo:

⁴⁶ Retomando los análisis de Mannheim y Bourdieu, Martín Criado afirma que "en una sociedad completamente estática, donde las condiciones sociales y materiales con que se encuentran los nuevos miembros son idénticas a las que se encontraron los viejos en su tiempo, no habría "generaciones": las diferencias entre "jóvenes" y "viejos" serían meras diferencias de clases de edad. Cuando cambian las condiciones de reproducción de los grupos sociales, y por tanto, las condiciones sociales y materiales de producción de nuevos miembros, es cuando se producen diferencias de generación: los nuevos miembros son generados de maneras distintas" (ib.:82-3)

“Permanentes y Temporarios”. Sin embargo, a lo largo del mismo, esa distancia adquiere una diversidad de sentidos, el vínculo contractual no es más que el indicio más palpable de una multiplicidad de lejanías que rupturan la construcción de una identidad colectiva que pueda unir “viejos” y “nuevos” trabajadores en la fábrica. Una memoria colectiva, una experiencia histórica de luchas, una valoración en torno al trabajo, unas representaciones particulares sobre las “fracturas sociales”, una percepción del conflicto; descubren, a lo largo del texto, la profunda significación de las distancias que los separan.

Los autores citados afirman entonces que la distancia que separa a jóvenes y adultos en la automotriz francesa de los noventa es menos una diferencia de edad en el sentido biológico que una diferencia de generación. En este sentido, acordamos con Chauvel (2000), cuando sostiene que cada generación es portadora de una condensación de relaciones de fuerza específica .

La afirmación de una joven trabajadora de Coto, citada en el epígrafe, recobra, de este modo, todo su sentido: para las empresas “los jóvenes son como un pueblo carente de cultura”, y esta carencia es deseada en la medida que expresa ausencia de rigidez y de capacidad de resistencia.

Los saberes requeridos por la empresa al momento de definir “las fuerzas externas admitidas”, es decir una política de selección de personal, se vinculan con una preferencia etaria pero a la vez generacional. Las políticas de preferencia generacional de ambas empresas se dirigen hacia un “saber ser” particular de una generación que construyó sus experiencias en un contexto de cada vez mayor asimetría entre capital y trabajo, en la imposición de la soledad social como forma de estructuración de lo colectivo, y en las operaciones sobre el pasado que rupturan los procesos de transmisión generacional.

Presencias débiles o ausentes: límites de la representación sindical

El sindicato se ausenta de una presencia cotidiana en Wal Mart⁴⁷. No existen delegados sindicales que se desempeñen en la importante sucursal que se ubica en el barrio porteño de Villa Pueyrredón. Se trata de una extraña coincidencia con aquello que posibilita garantizar la eficacia de los distintos elementos que componen el dispositivo de poder de la empresa; porque, como será analizado en las conclusiones, la empresa requiere monopolizar la relación laboral, expulsar al afuera cualquier rastro que evidencie intereses divergentes entre ésta y los trabajadores.

Analizamos más arriba que los trabajadores tienden a confundir o a asimilar las funciones del departamento de recursos humanos con aquellas que entendería desempeñaría el sindicato en caso de hacerse presente en esos espacios empresariales. Las puertas abiertas del departamento de recursos humanos requieren de un cierre pretérito – silenciado e invisibilizado - de las “puertas sindicales”; requieren de una renuncia, la del sindicato, a ejercer la representación de esos trabajadores. Ese cierre y esa renuncia posibilitan que los trabajadores, en tanto “asociados”, perciban que esa representación es ejercida por Wal Mart.

⁴⁷ Recordamos que nos referimos a la única sucursal del supermercado ubicada en la Ciudad de Buenos Aires, que es el recorte geográfico que realizamos en esta investigación.

Al momento de realizar las entrevistas a dirigentes y funcionarios de la Federación Argentina de Empleados de Comercio y Servicios (FAECyS), se indagaron los motivos por los cuales en una sucursal en la cual trabajan aproximadamente 500 trabajadores, no existían delegados sindicales. La justificación a esa situación fue explicada del siguiente modo por uno de los entrevistados:

“O sea, no sé por qué motivo no hay delegado porque los delegados [...] pero te digo, los delegados, en realidad, es una necesidad y un requerimiento de los propios trabajadores y/o el sindicato... o sea, no es que la ley obliga a tener delegados ni que sea una imposición tener delegado, ni que sea siempre lo mejor tener delegado... Ahora, cuando las condiciones se dan y cuando los trabajadores consideran de que hay determinado tipo de problemática o determinado tipo de situación por la cual es conveniente tener un delegado, son los trabajadores los que hablan con el sindicato y le dicen: “por favor, nosotros queremos tener un delegado...”; y es únicamente el sindicato por la ley argentina, el que puede convocar a elecciones de delegados. Entonces, ¿qué pasa?; si los trabajadores se sienten más tranquilos -digamos- saliendo como se diría por digamos... salidas individuales para ir a hablar con el sindicato y no querer tener compromiso ahí porque a lo mejor de pronto es mucho riesgo o algo por el estilo... puede ser tranquilamente esa una... una excusa válida [...] No tengo conocimiento de que la empresa se niegue rotundamente a tener delegados, sí sé que en todo el mundo es una de las políticas más precisas que tiene la empresa, respecto a que en general, salvo en la Argentina, los tipos ni siquiera conocen al sindicato o reconocen al sindicato... No sé, por eso esto me sorprende... pero tengo que hablar con ellos a ver por qué no tienen delegados; pero la verdad es que yo creí que tenían...”

De acuerdo a este relato, la no presencia sindical en este lugar de trabajo, en principio se debería a que los trabajadores no se han presentado a solicitarla a la federación o sindicato de comercio. Esta afirmación nos permite ubicar una primera característica del tipo de representación que ejerce el sindicato respectivo; una suerte de representación circunscripta a una demanda expresa, que se activa sólo a pedido de los trabajadores. Si se trata de analizar en términos legales esta problemática, se debe recordar que de acuerdo a lo estipulado por la Ley de Asociaciones Sindicales, la representación que ejerce un delegado es múltiple: de los trabajadores ante el empleador y ante la asociación sindical y de la asociación sindical ante el empleador y el trabajador⁴⁸. Por lo tanto, en este caso la asociación sindical resigna el ejercicio de su representación frente a los trabajadores y al empleador en los lugares de trabajo.

Sin embargo, en el marco del mismo relato citado, se afirma que las “formas de asegurar la presencia del sindicato” son heterogéneas, nos permitimos transcribir nuevamente ese testimonio con el objetivo de agregar elementos que posibiliten analizar con mayor profundidad el carácter que adquiere la representación sindical:

“Y siempre te enterás así... o vamos al supermercado... nosotros también observamos... no, no; por eso te digo... no creas que la idea es no estar con el traje de pol... A ver, esto es como creer que

⁴⁸ Art. 40, Ley de Asociaciones Sindicales N° 23.551.

si el policía, no está vestido de policía, no es policía... más o menos es la misma lógica. En una marcha vos tenés cien tipos que están manifestando y tenés cincuenta que son milicos encubiertos y se lo discuto a cualquiera... ¿está claro?, esto es lo mismo... *Nosotros tenemos modos de ir, tenemos compañeros que tienen asesoramiento con el sindicato... es muy simple, cuando esa persona viene a hacer las prestaciones, viene a nuestros locales médicos y esas son nuestras estructuras sindicales... Cuando un joven va y hace uso del club, del Ateneo de la Juventud, ahí en Riobamba, hermoso club tipo uno de esos Megatlon... solamente de comercio, van y tienen una oficina sindical; o sea, no necesita venir a Moreno, al sindicato más grande [...] Cuando va a la óptica que está en el mismo edificio, tiene un aparato sindical... Cuando le recetan los anteojos para los nenes, va al sindicato... es una gran mentira que el tipo no tiene contacto con el sindicato."*

La representación sindical, así definida, pierde a nuestro entender todo contenido, representar a los trabajadores no puede ser confundido con "brindar servicios a los afiliados". La percepción que se desprende de esta afirmación es que la representación sindical se activa cuando los afiliados utilizan los clubes, campings y centros de atención médica del sindicato. Cuando esto ocurre el sindicato se reduce a "una organización de servicios" y las organizaciones de servicios no ejercen ningún tipo de representación⁴⁹. El vínculo que construye el sindicato con los trabajadores adquiere entonces dos características: es individualizado y se restringe a la prestación de un servicio. Que el vínculo construido por el sindicato adopte este carácter individualizante posee importantes efectos sobre el tipo de estructuración de lo colectivo que construye la organización sindical. Siguiendo a Offe (1992) podemos afirmar que una organización sindical que se proponga transformar la magnitud de la asimetría que caracteriza la relación capital-trabajo, debe resistir la existencia serial que el capital impone a los trabajadores con el objeto de reproducir esa relación asimétrica. Esto conlleva a que una de las funciones más sustantivas del sindicato sea la de cuestionar esa forma de existencia disgregada y fragmentada, recreando formas de identificación colectiva. Cuando la organización sindical construye un vínculo serializado-compartmentado con sus miembros (cada trabajador y el sindicato) el fundamento de la relación de poder permanece incuestionado. En segundo lugar, cuando el tipo de vínculo, además de adquirir un carácter individual, se restringe a la prestación de un servicio médico o recreativo, el sindicato se ve despojado de su función de representante para transformarse simplemente en un administrador – eficiente o ineficiente – de recursos. Se trata de un modelo privatista y empresario de la acción sindical, que a nuestro entender, vacía de fundamento específico a la propia representación sindical.

Sin embargo, no podemos divorciar estos análisis de las transformaciones producidas en nuestro país en las últimas décadas y analizadas en el capítulo II, que tuvieron impactos sustanciales sobre la capacidad de representación y el poder de negociación del actor sindical. El acelerado crecimiento del desempleo, del empleo no registrado y de la informalidad a la par que las prácticas de flexibilización laboral que posibilitaron una importante rotación laboral, amenazan las bases mismas del "modelo sindical" restringiendo cuantitativamente su representación y en términos cualitativos, debilitando la intensidad de los vínculos

⁴⁹ La conversión del sindicato en simple proveedor de servicios ha sido advertida en diversa producción bibliográfica (Offe, 1984 y 1992; Hyman, 1996; Martuccelli y Svampa, 1997; Battistini, 2001)

de los trabajadores con el sindicato (Bisio y Mendizábal; 2003). Podríamos decir que estas transformaciones afectan a la vez el número y la fuerza - problemáticas centrales y en muchos casos en tensión entre sí - de la representación sindical. Circunstancias que parecen agravarse cuando el actor sindical debe ejercer la representación de trabajadores muy jóvenes que como analizamos en el tercer apartado del presente capítulo, carecen de experiencias laborales previas y por tanto de prácticas de socialización en tiempos de vigencia de una cultura del trabajo de resistencia, de oposición, de luchas colectivas y orgullo sindical.

Los impactos de la crisis del mundo del trabajo son advertidos por otro dirigente de la FAECyS del siguiente modo:

"justamente nosotros nos hemos dedicado mucho a los servicios; porque nuestra propia organización al no poder discutir más... porque ya te digo, discutir con los empleadores, iba a ser discutir a la baja... eso si podíamos obviarlo, lo obviábamos como estrategia..."

Nuevamente encontramos la misma caracterización respecto a la función desempeñada por los sindicatos: "brindar servicios". Pero se alude a un contexto de fuerte debilidad del sindicato que impulsó una estrategia de tipo adaptativa en pos de evitar una negociación colectiva que en esa situación de debilidad hubiera cristalizado un empeoramiento de las condiciones de trabajo previstas en el convenio colectivo vigente por ultraactividad desde 1975⁵⁰.

Sin pretender minusvalorar los condicionantes objetivos sufridos por el actor sindical a raíz de la emergencia y consolidación del neoliberalismo, concordamos con Spyropoulos (1991:56) cuando afirma que los sindicatos tampoco pueden considerarse como meros "testigos pasivos del cambio; tienen en efecto la posibilidad de reaccionar a los cambios externos, es decir de tener sus propias estrategias [...]". En este sentido, a nuestro juicio, la estrategia de "refugiarse" en los servicios, resulta en una convalidación de la profundización de la asimetría entre capital y trabajo por los motivos ya fundamentados más arriba.

Hasta aquí hemos afirmado que la organización sindical construye vínculos serializados con los trabajadores y circunscriptos a la prestación de servicios lo que conlleva a un vaciamiento de aquello que entendemos resulta inherente a la misma. Queremos referir ahora a otra problemática que denominamos como "ambivalencia de la representación sindical". Las siguientes declaraciones⁵¹ del Secretario General de la FAECyS nos brindan elementos para fundamentar esta afirmación:

"... hay que sincerar algunos temas, no hay que esconderlos; no hay que hacer progresismo zozco, sino que hay que hacer progresismo realista. Y hay que tener en cuenta lo que dice Lula,

⁵⁰ Las empresas del sector supermercadista se rigen por el CCT N° 130 que se encuentra vigente por ultraactividad desde el momento de su homologación en 1975. Este convenio fue pactado para toda la actividad del comercio, por el sindicato respectivo y por todas las cámaras empresarias vigentes en ese momento. La Cámara de Supermercados no firma dicho convenio ya que aún no había sido creada. Se debe destacar que el Sindicato de Comercio de la Ciudad de Buenos Aires no firmó convenios en las empresas analizadas.

⁵¹ Declaraciones realizadas por Armando Cavallieri frente a acusaciones del dirigente sindical Hugo Moyano sobre las malas condiciones de trabajo existentes en el sector supermercadista. Programa televisivo "Desde el llano" emitido en el canal de cable Todo Noticias el 20 de octubre de 2003. Desgrabación realizada por Ejes de Comunicación S.A.

cuando viene acá: "no le tengan miedo a las multinacionales, miren que son gente que invierte". Y este caso, este caso, los supermercados son en mi sector gente que invierte. No vino a timbear, vino a dejar dinero, porque poner, levantar paredes, tomar gente [...] no les pagarán dos mil pesos pero sí 700-75052, pero tienen trabajo todos. Este es el mercado laboral que hay [...] Yo creo que hay que privilegiar la inversión y hay que tener un buen diálogo y también una seguridad jurídica muy importante".

La afirmación realizada por el Secretario General de la federación, nos lleva a reflexionar sobre otras problemáticas. Debemos decir, además, que el contenido de esta afirmación se puede constatar también en las diversas entrevistas realizadas a otros dirigentes sindicales⁵³. Los énfasis en la necesidad de garantizar "seguridad jurídica" a las empresas, la defensa de las mismas a partir del argumento de que generan trabajo y la insistencia en el diálogo en el marco de la aceptación del "mercado que hay"; redundan en los discursos del sindicalismo del sector. Cuando esto ocurre, la relación capital-trabajo deja de ser entendida como una relación fundamentada en la contradicción de intereses; el diálogo y el compromiso con el capital se transforman en elementos centrales que dotan de contenido a la acción sindical y que a la luz, por ejemplo, de la constatación de ausencia sindical en los lugares de trabajo de una empresa que de manera más o menos expresa afirma su política anti-sindical; significa que el "compromiso" deviene en una cesión continúa de la representación de los trabajadores por parte del sindicato; y en un compromiso que no parece significar más que la aceptación absoluta de la voluntad empresaria (Martucceli y Svamoa, 1997).

Por este motivo, frente a preguntas realizadas en el marco de las entrevistas a dirigentes y delegados sindicales como ¿por qué Wal Mart contrata a sus trabajadores no jerárquicos por medio de agencias de trabajo eventual?, o ¿por qué Coto tiende a vulnerar el principio de estabilidad de su política de contratación por tiempo indeterminado, al llevar adelante prácticas de persecución de los trabajadores que los obligan a renunciar?, o ¿por qué esta empresa incumplió los decretos de aumento salarial dispuestos por el poder ejecutivo? Las respuestas inexorablemente tendían a fundamentarse en los problemas que asumen los empresarios que intentan invertir en el marco de la "inseguridad jurídica" imperante en el país y/o en una crisis del empleo que impide cualquier tipo de reivindicación⁵⁴.

⁵² Esta información no resulta congruente con la información obtenida sobre la política salarial de la empresa Coto, cuyos salarios del personal de línea se encuentran por debajo de esos montos tal como fue analizado en trabajos anteriores (Abal Medina, 2005).

⁵³ Dirigente de la FAECyS afirmaba a partir de una pregunta sobre el incumplimiento de la empresa Coto a los decretos de aumento salarial: "...no son solamente culpables los empresarios, creo que es culpable el propio país, y el modelo que tiene...¿vos te animás a hacer algo acá con tres años de plazo? Sinceramente y con la mano en el corazón...hacer algo que tenga tres años de plazo, una inversión [...] vamos a ser sinceros porque también nos pongamos en el lugar del tipo...yo eso lo entiendo porque si te cambian las reglas permanentemente y no respetan una regla, entonces, es muy complicado moverse con esos marcos legales". En sentido similar se refería otro dirigente de esa federación: "...lo que es que después vos tenés que dimensionar si la empresa lo puede pagar, es decir cuando vos das un aumento salarial, vía Poder Ejecutivo, vos después te encontrás con el problema de si la empresa se puede hacer cargo". Entrevistador: "Sin embargo la expansión de Coto es impresionante"; Dirigente: pero también ojo, porque por ahí para hacer una expansión empresarial...yo te cuento lo que pasó en Yagmour concretamente...los tipos tienen fijados 20 millones de dólares, vos después les tocás quinientos mil y lo desbalanceás todo...tiene que ver con asuntos contables porque los tipos [...] ojo, porque puede ser un proceso expansivo pero que ya está pautado. Ahora, después el tipo dice dentro de seis meses que yo terminé con el ejercicio contable, lo hacemos... bárbaro".

⁵⁴ La segunda fundamentación resulta contradictoria además con la política general de la CGT que no asume la representación de los intereses de los trabajadores desocupados.

En lo que sigue se presentan dos relatos basados en testimonios brindados por delegados sindicales que se desempeñan en sucursales de la empresa Coto. En ellos encontramos el doble límite de una representación sindical en lugares de trabajo que debe ser ejercitada en el marco de una organización sindical más amplia regida por las concepciones y prácticas recién analizadas y por una empresa cuya política parece orientada a invertir esa representación y a transformar al delegado en colaborador de sus propios intereses.

1. Esteban: un delegado confinado⁵⁵

Esteban es un joven delegado de una sucursal de la cadena de supermercados Coto que se desempeña en ese cargo desde hace poco más de 3 años. No resulta una tarea sencilla ubicar “una perspectiva” desde la cual Esteban otorgue significado a su actividad de delegado sindical. Seguramente porque esas charlas adoptaron en ciertos momentos un tono de confidencia, porque en el relato de este trabajador joven que ejercita la práctica compleja de contar cómo se asume la representación de muchos de los que habían sido hasta un tiempo atrás sólo sus propios compañeros de trabajo; se entremezclaron sensaciones y emociones muy diversas y en algunos casos contradictorias.

Inicialmente Esteban destaca su espíritu combativo, su rebeldía pero a la vez se siente comprometido a recordar que a la larga aprendió que “el diálogo está primero” y que hay que “aprender a negociar”, que en definitiva “las cosas son como son”. Unos días después del primer encuentro, Esteban me escribe un correo electrónico para, por medio del mismo, hacerme llegar el suyo con la única frase: “este es el correo del zurdo que entrevistaste el otro día”. En ese momento yo continuaba realizando entrevistas a otros delegados y entonces pude reconstruir que Esteban se apropiaba y resignificaba positivamente el título de “zurdo” que otros delegados –que en aquel momento estaba entrevistando- utilizan para desprestigiar su práctica sindical y para destacar su incapacidad para comprender los “tiempos que corren”. Estos delegados insistían en afirmar que el grupo al que pertenece Esteban es minúsculo; argumento que tendía a reforzar la legitimidad de una crítica que por la sola fuerza del número se pretendía irrefutable⁵⁶.

A Esteban parecen agradarle estas acusaciones y en ellas siente descubrir un sentido a su práctica y una identidad que se empeña en defender. Sin embargo, a lo largo de la conversación él parece discutir consigo mismo la representación sobre su labor como delegado: de la omnipotencia a la impotencia, de la posibilidad de cambiar las cosas a la irreversibilidad de un orden, de la reivindicación de la lucha a los beneficios del diálogo.

Esta sensación que se mantuvo durante buena parte de las entrevistas seguramente se transforma en una de las principales dificultades al momento de escribir este relato. En muchas disquisiciones metodológicas solemos encontrar la recomendación de adoptar el “punto de vista del actor”: sin embargo, no podemos dejar de señalar que el punto de vista del actor no se expresa sin interlocutores y no me refiero únicamente a la presencia del “investigador” que realiza la entrevista sino a todos aquellos que otorgan un sentido a ese punto de vista: los trabajadores

⁵⁵ Por expreso pedido de anonimato del delegado, cambiamos su nombre y evitamos toda referencia que permita identificarlo.

⁵⁶ En ninguna de las entrevistas realizadas a delegados se dieron a conocer los nombres de otros delegados entrevistados. De todas formas se pudo reconstruir que las etiquetas de “medio zurdos”, “barderos”, etc. se referían al grupo al que pertenece Esteban porque ellos mismos mencionaron su nombre de pila o identificaron la sucursal. Datos que como dijimos omitimos de manera expresa.

representados, los delegados que lo etiquetan, los jefes del supermercado con quienes se relaciona a diario (y que según Esteban afirman “no, este es un negro cabeza que... que le gusta hacer bardo...”; se lo venden así para los pibes... a los compañeros...) y todos los otros no-dichos, no-nombrados y tal vez inimaginables para quien escribe. Simplemente quiero transmitir las limitaciones de recrear un relato que en su expresión oral parecía desarrollarse espasmódicamente a partir de una multiplicidad de interpelaciones y en el cual se descubre una identidad que se construye acorralada frente al rechazo, el estigma y debemos agregar a lo argumentado, también frente a la soledad impuesta por el Sindicato de Comercio, frente a una imposición de aislamiento que reduce al delegado a un simple gestor de trámites en la ventanilla sindical. Los más de 70 delegados que ejercen sus funciones en distintas sucursales de la empresa se transforman en esa pluralidad de soledades – a la que se refiere Sartre (1995)- que en los espacios empresariales atienden también una multiplicidad serializada de reclamos; como lo afirma luego de la pregunta: “¿Qué es ser delegado para vos?”: “Atender a los compañeros, atender a los compañeros [silencio]: no se si necesita remedios o turnos o lo que necesite acá... hablando de mi sucursal, trato de hablar con quien tenga que hablar y conseguírselo...bueno, básicamente es ese el laburo de un delegado”.

Aunque inmediatamente agrega sobre el “laburo del delegado”: “en realidad me gustaría que sea más, porque yo creo que si bien ese es un laburo de un delegado y el compañero te lo agradece, pero estaría bueno estar en lo puntual y qué es lo puntual? Para mí es el recibo de sueldo...”. En este momento de la entrevista la posición de Esteban parece expresar la fuerte contradicción entre una representación ejercida sólo a través de una suma de acciones serializadas y serializantes de un entonces imposible colectivo de trabajo y por otro, aquella que desearía llevar a la práctica: la construcción de intereses comunes que reemplacen esos lazos inertes de reciprocidad de aislamiento -seguimos rememorando a Sartre- por una praxis constituyente de identificación colectiva.

La soledad de Esteban es la sensación más contundente que me obsesiona a lo largo de los encuentros y se manifiesta de formas muy diversas: cuando al final de la charla me pide si tengo alguna “revista, diario o papel viejo” que hable del sindicalismo: *“prestámelo y yo te lo devuelvo enseguida pero... yo quiero leer y enterarme... no se, aprender cosas que me sirvan para trabajar mejor como delegado y yo no se dónde buscar esas cosas”*; cuando charlamos sobre la -en ese entonces reciente- definición de aumento del salario mínimo⁵⁷ y sus posibles impactos en los salarios de la empresa:

“yo lo que te puedo decir es la línea que hoy por hoy bajó la empresa vía mail y especificaba que bueno, para nosotros no era y por lo que yo leí en el diario, también: porque para el gobierno vital y móvil ... hay una diferencia ... está el móvil y está el inmóvil... entonces como el nuestro es móvil, el de los otros laburantes sería inmóvil porque no se mueve labura solamente por las... te pagan por las horas trabajadas o por día... como vos lo quieras poner. A nosotros nos pagan las horas, por ahí el recargo y ahí vas sumando todo y el gobierno lo suma, no la empresa, el gobierno... pero igual, mucho, mucho del tema yo no sé...esa es la información que yo les bajo a los pibes.”

⁵⁷ Fijada en \$450 en septiembre de 2004.

La soledad de Esteban se manifiesta cuando como delegado de los trabajadores sólo recibe “instrucciones” de la empresa y silencios desde el sindicato sobre políticas tan sensibles a los trabajadores como el establecimiento de un aumento del salario mínimo. Pero también cuando al referirnos a la relación entre ganancias de la empresa y monto que se destina a salarios, Esteban sólo puede manifestar que miente si aproxima un número o un porcentaje, o cuando afirma que no logra conseguir una copia de los nuevos contratos que utiliza la empresa, o cuando asimila la afiliación a la obra social y al sindicato (“por ahí yo lo primero en lo que me calienta es para afiliarlo a la obra social, por la salud del pibe o por la familia o por el hijo y a lo otro lo paso a segundo plano para mí... igual se le hace la afiliación... Pero en el momento me entregan una copia de lo que yo les pido, le saco dos copias y mando una para la obra social y otra para la afiliación al sindicato; así se hace”).

Los efectos de la situación de confinamiento del delegado en su sucursal y de una construcción de un vínculo con el sindicato cuyo contenido se restringe a la “diligencia” de turnos médicos, remedios, etc.; tienen un impacto profundo en el tipo de representación que un delegado ejerce en su lugar de trabajo. Al indagar sobre las funciones que cumple en lo cotidiano un delegado, Esteban afirmaba:

Funciones son varias [breve silencio] yo como delegado trato de [breve silencio] de respetar el laburo de un jefe, de un gerente, de un jefe de sector... cuando digo un jefe, hablo de un jefe de personal y hacer respetar mi laburo [breve silencio] y por sobre todas esas cosas es respetar al laburante... que esté cómodo, que no le falten el respeto, que si lo quieren sancionar o si lo quieren suspender o lo quieren echar, tratar de no hablar del problema para adelante, sino que hablar del problema para atrás... si colaboré con la empresa, si se quedó de más, si vino los domingos; porque uno lo tiene que poner en la balanza [...]”.

Esta transcripción ya fue realizada en el capítulo anterior para referirnos a la “inversión de la representación sindical”. Queremos destacar que la imposición de aislamiento de los delegados conlleva a la construcción de una representación sindical signada por la “ambivalencia” y entonces Esteban se dirime en enfatizar simultáneamente el respeto “al jefe” y al “laburante” como aspectos constitutivos de su función de delegado. En segundo lugar, sin perder de vista que su objetivo es defender al trabajador frente a la decisión de despido o cambio desventajoso de las condiciones de trabajo, las prácticas narradas muestran en qué medida convalida procedimientos empresariales que enmarcamos en el elemento del dispositivo “la extralimitación de la autoridad”.

Los vínculos serializados (compartimentados) que construye el delegado con cada trabajador, los silencios y la lejanía del Sindicato de Comercio, no son indiferentes a las políticas que pone en marcha la empresa: invertir la representación que ejerce el delegado comprometiéndolo con sus propios objetivos. En diversos momentos de la entrevista, Esteban narraba situaciones que resultan claramente ajenas a la labor de un delegado. Cuando conversamos sobre la negociación colectiva, para analizar su opinión respecto al nivel de negociación que él cree más conveniente, se puede observar una gran ajenidad respecto a qué significa la negociación colectiva pero brinda de todas formas un ejemplo sobre cómo entiende dicho término:

“o sea, yo le llamo negociar... te tiro un ejemplo -yo le llamo negociar a eso, no sé-: tengo un pibe que se droga y viene drogado todos los días y vos sabés cómo es esto... si en un cajón de

manzanas tengo una manzana podrida, se va a pudrir todo el cajón... Entonces como corre... yo lo tomo como que los pibes pueden correr el riesgo de perder el laburo los demás empleados y yo pongo en la balanza... hay que achicar el costo de ese sector... y me dicen: "che, hay que achicar el costo acá..."; " bueno, fijate... a quién le querés pedir la baja?"; "... Y a este...", " Pero por qué... labura?"; "Sí, labura..."; "Y bueno, fijate porque este..", porque yo lo miro desde el punto que si este tipo tiene pibes y este pibe que se droga no tiene nada, o bajale las horas o mandalo a otra sucursal... te sacás un problema vos y me saca un problema yo... A eso yo le llamo arreglar; a eso puntualmente...".

En el mismo sentido afirma:

"yo siempre les digo a los jefes "por qué no hacen un día una reunión para felicitar a Pepe [...]. Yo se los digo... pero bueno, se rien... pero con eso vos los comprás... si vos sos pillo, lo comprás al empleado... lo vas a tener más activo, ¿qué sé yo?, yo lo veo desde ese lado".

Podríamos continuar realizando múltiples transcripciones en las cuales Esteban reproduce – entendemos que sin siquiera imaginarlo – las formas de dominación del capital en el interior de la empresa. Su participación en las decisiones de despido de personal, los consejos esbozados al personal jerárquico para que mantenga más activo al personal pero también las opiniones esbozadas sobre el dueño de la empresa en las que destaca su inteligencia y su bondad, asignando responsabilidad a "cierto entorno" por la existencia de condiciones de trabajo poco beneficiosas para los trabajadores; resultan a nuestro entender inescindibles de una situación de confinamiento del delegado por parte del sindicato y de la oportunidad que ese confinamiento posibilita a la empresa: la de utilizar al delegado como colaborador activo de sus intereses.

2. Oscar: un delegado ¿sindical?

Oscar se desempeña hace poco más de un año como único delegado en una sucursal muy grande – en términos de superficie de ventas, facturación y cantidad de empleados – de la empresa Coto, en la cual trabajó durante más de 10 años. Antes de postularse como delegado, por ofrecimiento del sindicato de comercio, se desempeñó como "encargado de sector", cargo que decidió dejar luego de unos años porque no le gustaba el trato que debía mantener con los trabajadores a su cargo.

A lo largo de la entrevista Oscar insiste en afirmar que el diálogo es lo más importante en la labor de un delegado: "es fundamental el diálogo. Si vos vas y peleas por una cosa y hacés quilombo, creo que no vas a conseguir nada. Consecuir lo vas a conseguir de otra forma, para nosotros el diálogo está primero, se trata de defender los puntos de los dos lados". Nuevamente nos encontramos con una fuerte indefinición de la representación ejercida por el delegado, en la cual la defensa de la empresa es asimilada por éste como constitutiva de su actividad.

El énfasis en el diálogo que Oscar establece al referirse al tipo de relación que entabla con la empresa se refuerza cuando traza distinciones con un "grupo muy minoritario, minúsculo" de delegados que "quieren hacer bardo y seguir presionando a la empresa". Para Oscar este grupo de delegados "exige más cosas,

que realmente la empresa en este momento no te puede dar". Al indagar sobre cuáles eran esas exigencias, Oscar afirmó: "¿viste el aumento que dio el gobierno?, bueno primero lo daban en tickets, lo ponían en una tarjeta de bonos Coto, que nos hacía depender totalmente de Coto, porque teníamos que gastarlo en Coto, si no lo gastabas ahí no podías comprar nada. Bueno, nosotros lo que hicimos fue pelear el aumento del gobierno para que se pueda cambiar eso [...] Y eso es lo que reclamamos tirando volantes por las sucursales. Se hizo reclamando b lógico". A partir de las distintas entrevistas realizadas a delegados y trabajadores se puede reconstruir que: en primer lugar, la empresa demoró los aumentos salariales establecidos por los decretos del poder ejecutivo⁵⁸ sin luego hacerse cargo de la deuda contraída; en segundo lugar, como lo afirma Oscar, otorgó el aumento por medio de bonos que sólo podían gastarse en esa empresa; en tercer lugar, cuando finalmente reconoció los aumentos salariales efectuando el pago en dinero, definió dejar de pagar en efectivo los \$25 correspondientes a cada domingo trabajado, y los reemplazó por "bonos Coto"⁵⁹.

Oscar reproduce el discurso "oficial" de los dirigentes de la federación y el sindicato de comercio: "lo importante es que abran sucursales y haya más fuentes de trabajo". Cuando esta frase se repite a lo largo de toda la entrevista al referirnos a una multiplicidad de procedimientos movilizados por la empresa que vulneran derechos de los trabajadores, percibimos que la actividad sindical pierde su fundamento específico: toda reivindicación, demanda o presión resulta excesiva y entonces injustificada. La representación que Oscar construye sobre la relación capital-trabajo moviliza una acción signada por la omisión, vaciando de significado la representación de los trabajadores de la empresa.

Vale la pena agregar que el supermercado Coto se encuentra desde hace 10 años entre las primeras 20 empresas con mayor facturación del país⁶⁰. En este sentido, la afirmación redundante de Oscar -"lo importante es que abran sucursales y haya más fuentes de trabajo"- significa la reproducción de las condiciones objetivas y subjetivas que permitieron acentuar la asimetría entre capital y trabajo.

Cuando indagamos sobre la relación que Oscar mantiene con el Sindicato de Comercio, afirma que la misma se restringe al delegado general de Coto y que al resto no los conoce. Oscar no posee una opinión sobre la política general de la FAECyS y el Sindicato de Comercio: "¿qué pensás sobre la política general del sindicato de comercio o de la federación?, no sé porque siempre escuché hablar de ellos pero no te podría decir [...] las pocas veces que están en la tele no los pude ver". Como Esteban, Oscar sostiene su actividad de delegado a partir de una fuerte desvinculación con el sindicato y además ignorando cuáles son los objetivos y políticas que éste lleva adelante.

El vaciamiento de la representación de los trabajadores de la sucursal se refleja también cuando al preguntar su opinión sobre las características que adopta la relación con los trabajadores más jóvenes, Oscar afirma que:

⁵⁸ Decretos del Poder Ejecutivo de la Nación que establecen aumentos salariales de carácter remunerativo y no remunerativo y sus reglamentaciones: 1273/02, 1371/02, 2641/02, 905/03, 392/03, 1347/03, 2005/04.

⁵⁹ El pago de \$25 por domingo trabajado se realizaba en la empresa a raíz de demandas por su política de no-pago de horas extras. Finalmente, el sindicato acordó con la empresa que pagara al menos un plus en dinero a los trabajadores que asistieran los domingos.

⁶⁰ Para mayor información sobre las transformaciones del sector de comercio minorista y en especial las características de las empresas analizadas se puede consultar Abal Medina, 2005.

“mirá yo tengo acá un grupo muy mayoritario de trabajadores jóvenes, y a veces me gusta porque dependen de ellos solos, se las arreglan con más capacidad y si ven que no lo pueden solucionar vienen y me lo dicen a mi.”

De esta forma se puede observar cómo Oscar reproduce una forma de estructuración de lo colectivo cuya característica central reside en la fragmentación; existencia inerte de un colectivo de trabajo funcional a los intereses empresarios. Además debe destacarse que su percepción frente a la “soledad” de los trabajadores es resaltada como un rasgo positivo. La actividad del delegado se restringe al momento de la demanda puntual de cada trabajador joven.

Sobre el dueño de la empresa, Oscar afirma que “yo tuve la oportunidad de estar con él muchas veces⁶¹. Creo que es una persona que se destaca mucho. Creo que lucha día a día. Pero también está que a lo mejor no te da lo que uno quiere. Pero creo que es una persona que lucha por lo que tiene. Sería lindo que nos de todo lo que realmente nos merecemos”. La idea según la cual el capital “da” o al menos “debería dar” nuevamente expresa una determinada percepción de la relación capital-trabajo en la cual se reifica la subalternidad del segundo y la pasividad como forma de existencia.

Nuevamente desde la interpretación que construye sobre la relación capital-trabajo y las formas de canalizar demandas colectivas se refiere a los cortes de calle que realizan las organizaciones de trabajadores desocupados del siguiente modo: “si yo quisiera protestar creo que trataría de no perjudicar al otro. Creo que hay formas y formas [...] si vos vas a reclamar algo uno no tiene la culpa, andá a reclamarle a quien tengas que reclamarle, a quien se lo tengas que hacer. Que se yo andá a la casa de gobierno, a otro lado, pero no cortando calles y haciendo quilombo”.

La percepción de la relación capital-trabajo como una relación despojada de conflicto de intereses y por tanto la asunción de una representación ambivalente, la reificación de la subordinación pasiva de los trabajadores frente al capital, la imposibilidad de inscribir su actividad de delegado en el marco de un proyecto sindical más amplio, la concepción positiva sobre una existencia atomizada del colectivo de trabajo; resultan aspectos centrales que dan cuenta de las características que adopta la actividad de los delegados sindicales en la empresa Coto que contribuye a perpetuar una situación de profunda debilidad de los trabajadores frente al accionar empresario.

⁶¹ Cabe aclarar que Oscar “estuvo con el propietario de Coto muchas veces” cuando se desempeñaba como personal jerárquico.

IV. LÍNEAS DE FUERZA Y RESISTENCIAS

Presentación

En el primer capítulo de esta tesis sostuvimos que la noción foucaultiana de dispositivo es una herramienta fructífera para el estudio de las configuraciones que adoptan las relaciones laborales, entendidas como relaciones de poder, en el interior de las empresas. Es decir que la aplicación de dicha herramienta nos permite a la vez analizar la multiplicidad de prácticas que circulan en los espacios laborales, ubicar las tramas de interrelación que las conectan y, finalmente, reintegrarlas en una línea de fuerza general. En el capítulo anterior, cuando nos referimos al estudio de los elementos que constituyen cada dispositivo de poder en las dos empresas estudiadas, avanzamos sobre las dos primeras distinciones analíticas: la captación de la multiplicidad y las relaciones de reforzamiento, complementariedad o contradicción que ubicamos según los casos, entre esa multiplicidad. Nos resta entonces – cuestión a la que nos abocaremos en el primer apartado del presente - analizar en los casos empíricos estudiados esa línea de fuerza general del dispositivo o, en el mismo sentido, su “dimensión estratégica”.

En el segundo apartado, nos centraremos en otra preocupación planteada en el primer que se vincula, en términos generales, con nuestra concepción de las relaciones laborales como relaciones de poder y en términos específicos con el análisis de las políticas de subjetivación que se construyen en el marco de esas relaciones de poder. A esos efectos se retoman los desarrollos de los casos para plantear el problema de las resistencias y las formas generales de dominación del capital (revisamos entonces el debate en torno a “las disciplinas”, “el control” y lo que denominamos como “metamorfosis de las disciplinas”). Nuestro objetivo central, es ensayar un recorrido que nos permita enriquecer el marco conceptual a partir de los resultados obtenidos en el estudio de casos.

En tercer lugar, proponemos reflexiones de carácter preliminar, revisando el Capítulo II dedicado al desarrollo de las transformaciones estructurales que tuvieron lugar en nuestro país como consecuencia de la emergencia y consolidación del neoliberalismo, como específico histórico que modifica profundamente la estructuración de las relaciones sociales. El objetivo es profundizar en el debate de la “metamorfosis de las disciplinas” como modo específico de estructuración de la relación capital-trabajo en nuestro país.

Wal Mart: el borramiento de la alteridad

En el Capítulo III presentamos los elementos que componen el dispositivo de poder de la empresa Wal Mart. Para ello fue necesario realizar un análisis de las entrevistas, de los informes de observación directa y participante y de diversos documentos internos de la empresa; con el objetivo de ubicar una diversidad de políticas, reglas generales, discursos, procedimientos y operaciones que circulan en esos espacios de trabajo. Posteriormente, se procedió a construir lo que denominamos los “elementos” del dispositivo a partir de la búsqueda de relaciones entre las distintas prácticas.

Los elementos que conforman el dispositivo de la empresa Wal Mart son los siguientes: la distinción múltiple y la unificación abstracta; el cliente misterioso, un control invisible; cultura de una disposición permanente; barreras de entrada y de salida: una tipología de los sospechosos y puertas abiertas para la circulación individual.

Sostenemos que la línea de fuerza general que caracteriza a los distintos elementos del dispositivo y que permite ubicar la especificidad de las relaciones de poder en el interior del supermercado Wal Mart es la del borramiento de la alteridad. Por ahora postulamos esta idea general que será desarrollada a medida que nos detengamos en la revisión de cada uno de esos elementos.

Cuando nos referimos a “la distinción múltiple y la unificación abstracta” ubicamos una relación de contradicción entre prácticas orientadas a re-presentar un colectivo sin fisuras y prácticas destinadas a multiplicar y visibilizar diferencias entre trabajadores y entre trabajadores y personal jerárquico. Entre las primeras nombramos la utilización de la categoría de “asociado”, las circulaciones discursivas en revistas y manuales para empleados y también lo que se denomina “la porra Wal Mart”. Entre las segundas enumeramos los vínculos contractuales, los diversos premios y las vestimentas; todas estas distinciones son visibilizadas de diversas maneras en la empresa. También existe una política de distinción relativa a la extensión semanal del tiempo de trabajo: 24, 32, 36 y 48 horas; que si bien no se visibiliza de manera expresa posee fuertes efectos de distinción entre trabajadores que perciben bajos salarios y que por ello manifiestan la necesidad de trabajar más horas. Por este motivo, las diversas duraciones de la jornada actúan de modo de generar nuevas distinciones.

En principio podemos sostener que ambos elementos - la utilización de categorías unificantes como la de asociado o los discursos que destacan la pertenencia a la “gran familia Wal Mart” y las diversas políticas de distinción - mantienen relaciones de contradicción. Mientras el primero une, conecta, aglutina, re-presenta un colectivo sin fisuras; el segundo, distingue, separa, ruptura en múltiples sentidos ese colectivo de trabajo.

Cuando comenzamos el trabajo de campo, nos interrogábamos sobre cómo podían coexistir ambos conjuntos de prácticas sin ser vivenciados por los trabajadores jóvenes como contradictorios. Pero además; cómo algunas de las prácticas unificantes, por ejemplo la de designar a todo trabajador como “asociado”, no resultaban cuestionadas por su lejanía respecto a las condiciones objetivas: los “asociados” son trabajadores en relación de dependencia ya que no existe, en la estructuración del vínculo con la empresa, ninguna práctica que sea congruente con la figura del “socio”. En tercer lugar, nos preguntábamos porqué los trabajadores destacaban en sus relatos “el formar parte”, la pertenencia a un colectivo que era representado como despojado de tensiones y contradicción de intereses.

Estos interrogantes no podrán ser respondidos sólo remitiendo a la reflexión sobre el elemento del dispositivo en cuestión. Cada elemento opera en relación con otros en ese “todo complejo” que es la configuración que adoptan las relaciones de poder en la empresa Wal Mart. Sin embargo, debemos decir y explicitar con mayor detalle, que la distinción no ruptura el colectivo en un único sentido, por este motivo la adjetivamos como “múltiple”. Los colores, carteles, vestimentas, prendedores, listados expuestos en carteleras, nombres de trabajadores enunciados como “mejores asociados” o mencionados como aquellos que deben realizar “asesorías de mejora”; la multiplicidad de mecanismos que se superponen, que igualan y a la vez distinguen a los estructuralmente diferentes y a los

estructuralmente iguales. Se trata de consagrar, en el límite, una distinción insaciable, móvil e inacabada cuyo principio es repeler la fijación de "una distinción" para recrear un movimiento pluridireccionado de "las distinciones". Cada cual puede a la vez ser objeto de distinciones negativas y positivas y a su vez unas y otras sucederse signadas por su carácter eminentemente efímero⁶². Por este motivo, sostenemos que este elemento interviene reforzando la dimensión estratégica del dispositivo que es el borramiento de la alteridad.

Para concluir la argumentación debemos explicitar con mayor detalle que la distinción que entonces se vuelve difusa – sólo una más entre tantas - es la de personal jerárquico y no jerárquico. Siendo el primero el que asume la *función directiva* con el objetivo de lograr la transformación de la fuerza de trabajo en trabajo efectivo (Castillo Mendoza, 1991). Esa distinción se explicita sin rodeos en el manual confidencial dirigido al personal jerárquico de la empresa, en el cual se afirma: "USTED es un representante de la empresa. Por este motivo, debe cuidar y tener en mente los intereses de Wal Mart".

Frente a la distinción múltiple y móvil, las prácticas de "unificación" poseen un contenido invariable, redundando en el mensaje de re-presentar a cada uno como integrante de un colectivo de iguales que persigue un mismo fin: el éxito de la empresa. Ambos se interrelacionan con el objetivo de lograr el borramiento de la alteridad y de esta forma la percepción de la asimetría que caracteriza la relación capital-trabajo.

Para que la distinción en cuestión no adquiriera un carácter central en la empresa, es necesario además que la propia figura del "jerárquico" sea transformada: éste ejerce un "liderazgo servicial", sabe escuchar, los ayuda a mejorar, "desayuna con ellos", les hace sentir que su opinión "para mejorar el servicio que brinda la empresa" es importante. Por otra parte, la función de "control" del trabajo tiende, al menos en parte, a ser trasladada a "otros"; lo que nos lleva a plantear el segundo elemento del dispositivo.

El segundo elemento al que nos referimos es el "control invisible". Podemos decir que las características más relevantes de esta forma de ejercicio del control del trabajo son las siguientes: 1. La primera es la "invisibilidad" del control y por ello, quien controla es una persona desconocida para los trabajadores; 2. Para mantener su anonimato se hace pasar por un cliente; 3. Trasladándose el control al "cliente misterioso" se relaja el control de los gerentes o encargados de sector; 4. Lo que se controla es la propia situación de la interacción entre el trabajador y el supuesto cliente; 5. La particularidad es que quien controla puede direccionar la interacción a los efectos de "crear" el contenido del control; 6. Los resultados de las evaluaciones se dan a conocer públicamente reforzando la política de distinción de la que hablamos antes; 7. El control se transforma en "indiscutido" ya que no es posible para los trabajadores reconstruir el momento en que fueron objeto de control.

Para ubicar la especificidad de esta forma de control se puede realizar una comparación con el sistema de vigilancia "panóptico" de la sociedad disciplinaria. Foucault destaca las siguientes características: la vigilancia se vuelve a la vez

⁶² En este sentido, un "asociado" temporal puede tener varios "pines" y uno de carácter permanente contratado por Wal Mart, no tener ninguno. Un trabajador designado como "el mejor asociado" del mes puede posteriormente tener que realizar una "asesoría para mejorar"; un trabajador puede aumentar su jornada de 24 a 32 ó 36 horas semanales y luego volver a su condición anterior. Un trabajador temporal puede transformarse en permanente; etc.

visible e inverificable⁶³ y por tanto el panóptico se transforma en una “máquina de disociar la pareja ver-ser visto”. El “control invisible” que se ejercita en Wal Mart comparte la “inverificabilidad” del panóptico, los trabajadores no saben cuándo están siendo efectivamente mirados, evaluados, controlados. Sin embargo, la diferencia consiste en que el control se vuelve invisible, borra sus rastros; para decirlo banalmente no hay “torre de control” en Wal Mart, no se visibiliza el instrumento de la vigilancia. En segundo lugar, otra diferencia respecto al panóptico se vincula con el contenido del control; en este último, el cuerpo y sus movimientos. A través del “Mystery Shoper” se controla además y centralmente la “interacción”, una forma de ser del trabajador frente al cliente, la sonrisa, la colaboración, la disposición humana. Por eso el objeto del control no es tanto el movimiento como la “conducta”; no ya el cuerpo sino la situación de interacción.

Cuando nos referimos a esta forma de ejercicio del control en la empresa; nombramos también la existencia de pequeñas filmadoras diseminadas por el centro de ventas: en las cajas, entre las góndolas, etc. Podríamos pensar en ellas como la tecnología “modernizada” del panóptico en las cuales efectivamente el ejercicio del control se vuelve visible (las cámaras de filmación aunque algo disimuladas están y pueden ser vistas) e inverificable (podría desconocerse si alguien está efectivamente “mirando”). Sin embargo, sostenemos que este sistema de control también posee diferencias respecto al panóptico. En primer lugar, debido a que esas cámaras “graban” las imágenes y los sonidos. En este sentido, podemos decir que la vigilancia “puede almacenarse” y activarse en el momento en que resulte “necesario” para el capital. En segundo lugar, su tamaño pequeño y su ubicación disimulada, hacen que los instrumentos de control o vigilancia, no sean exaltados y tiendan a confundirse en la maraña de changuitos, carteles, góndolas y productos. Por lo tanto, si es cierto que no son invisibles queremos destacar en términos de especificidad del ejercicio del poder; que no se “ostenta” el instrumento de vigilancia, por el contrario se vuelve cada vez más “discreto”. En tercer lugar, y entendemos que este aspecto es el más importante, en espacios de trabajo transitados por “clientes”, la vigilancia a partir de la tecnología de la filmación vuelve “ambivalente” el objeto del control: ¿quiénes son vistos: los trabajadores o los clientes? Ya afirmamos en el capítulo anterior que los trabajadores sostienen que las filmadoras cumplen la función de controlar a los clientes para “evitar robos”⁶⁴. Ahora bien, podríamos decir que si esta forma de control es sólo discretamente visible y además no es en definitiva percibida como control, no estaría cumpliendo el objetivo de “inducir” a los trabajadores a “trabajar correctamente”; función inherente a toda vigilancia. Por este motivo, creemos que la “filmación” no es la forma de control central de esta empresa; pero no por ello deja de ser un recurso más que complementa otros procedimientos y mecanismos.

Volvamos entonces al Mystery Shoper para analizar las percepciones de los trabajadores frente al mismo. Dijimos que esta forma de control no es identificada directamente como tal en los relatos de los trabajadores. Sólo a partir de una pregunta directa sobre el “Programa Mystery Shoper” algunos manifestaron cierto desacuerdo respecto al programa; sin embargo sostenían que, según les informaron, el mismo no había sido definido en Wal Mart Argentina, su origen correspondía a la casa matriz de la empresa ubicada en Estados Unidos. En otros casos, los trabajadores afirmaban que no se trataba de un control ya que ellos

⁶³ “Visible: el detenido tendrá sin cesar ante los ojos la elevada silueta de la torre central desde donde es espiado. Inverificable: el detenido no debe saber jamás si en aquel momento se lo mira” (Foucault, 1989: 205)

⁶⁴ Con lo dicho no queremos afirmar que las cámaras de filmación no cumplan también el objetivo de vigilar a los clientes.

atendían “siempre bien” a los clientes y por tanto les resultaba indiferente que el cliente fuera “misterioso” o “genuino”.

Ambos posicionamientos de los trabajadores frente a esa misma política resultan muy interesantes. En el primer caso, encontramos una suerte de “externalización del conflicto”: es una regla que viene de otro lado y por tanto, los “asociados” argentinos no pueden “hacer nada”. Entonces, en primer lugar, las “reglas” o “procedimientos” concebidos en ese “afuera extranjero” se transforman en indiscutibles; en segundo lugar, en el interior de la empresa todos los “asociados” (jerárquicos y no jerárquicos) se posicionan en condición de igualdad respecto a esa técnica de control. ¿Se trata de una característica específica de la empresa transnacional?⁶⁵ No podemos contestar este interrogante a partir del análisis de un caso; sin embargo debemos advertir sobre su relevancia en términos de “borramiento de la alteridad” en el interior de un establecimiento empresarial. La “creación” de conflictos que no responden a la fractura central capital-trabajo; actúa erosionando la percepción de esa relación.

La segunda forma de posicionamiento de los trabajadores nos permite referirnos a otro aspecto que se relaciona con el tercer elemento analizado que denominamos “cultura de una disposición permanente”. Se destacaron dos tipos de prácticas: por un lado, la “regla de los tres metros” y la “regla de la línea roja” establecen un comportamiento “obligatorio” desde el momento en que se objetiva la situación en la cual ambas reglas deberán ser cumplidas: un saludo cuando un cliente o asociado se encuentre cerca o, sólo para el caso de los cajeros, pararse en la línea roja cuando estén desocupados a los efectos de “darle la bienvenida” a los clientes y guiarlos hasta la caja. Esta última claramente establece una intensificación del trabajo en sentido más clásico: se trata de evitar los “tiempo muertos” y convertir el tiempo de presencia del trabajador en la empresa enteramente en “tiempo productivo”. La primera (regla de los tres metros) se relaciona con la afirmación de Zizek ya citada: “los trabajadores además de vender su tiempo, deben vender sus emociones”. El saludo, el buen trato se transforman en reglas que debe cumplir todo “asociado”. La misma se refuerza con la fuerte circulación discursiva que construye la empresa destinada a moldear la relación cliente-trabajador y la relación trabajador-empresa.⁶⁶

Vamos a referirnos en primer lugar, a lo que consideramos dos formas centrales de intervención de la empresa en la relación “cliente-trabajador”: una puede formularse a partir de la frase del propio fundador de Wal Mart: “el cliente es el jefe y puede echarnos a todos al decidir gastar su dinero en otra parte”; la segunda, podría sintetizarse del siguiente modo: “el buen trato al cliente nos hace sentir mejores personas”.

La primera forma de intervención del capital en la relación cliente-trabajador es de carácter coactiva; de la buena atención depende la permanencia en el trabajo. Sin embargo, deberíamos rectificar la relación postulada del siguiente modo: cliente-asociados/empresa. El cliente puede echar en esta formulación a todos, ese “todos” que es designado a partir de la figura del “asociado”. Nuevamente, los quiénes de

⁶⁵ Lichtenberger afirma que “hoy la conflictividad pasa o está entre la estrategia y la implementación. Me llama la atención constatar que hoy encuentro conflictos mucho más violentos, mucho más fuertes entre un director de fábrica y la casa central; que entre el director de la fábrica y sus empleados [...] y cuando el director de fábrica se encuentra con los representantes sindicales de su fábrica tienen en común una preocupación por la defensa del empleo, y a menudo están de acuerdo para decir que la casa central no sabe lo que está haciendo” (2001: 24-25)

⁶⁶ Esta problemática es analizada en el sector automotriz en Battistini y Wilkis (2004)

la relación laboral (capital-trabajo) se diluyen y la “creación” de esta figura (el cliente) permite trasladar en esos terceros el ejercicio de la autoridad real. Por este motivo, establecimos en el marco teórico la necesidad de analizar la forma en la que es incorporada la figura del cliente en las empresas y cómo el capital realiza traslaciones y mediaciones en sus ejercicios de poder con el objetivo de velar su condición de “alter” del trabajo. La operación de poder del capital consiste en “suplir- reemplazar” a partir de la figura del cliente su condición de “jefe” en la empresa Wal Mart.

La segunda forma de intervención del capital en la relación cliente-trabajador; contiene a nuestro entender otra especificidad. Se relaciona además, con lo que llamamos más arriba el segundo tipo de posicionamiento de los trabajadores frente al “control invisible”⁶⁷. Para reflexionar sobre esta problemática vamos a referir brevemente a la noción de “trabajo afectivo” como una de las formas que adopta el “trabajo inmaterial”⁶⁸. (Negri y Hardt, 2004; Lazzarato y Negri, 2001)⁶⁹.

Según Hardt y Negri (2004:137) “el trabajo afectivo es el que produce o manipula afectos, como las sensaciones gratas o de bienestar, la satisfacción, la excitación o la pasión. Reconocemos el trabajo afectivo, por ejemplo, en la labor de los asesores jurídicos, de las azafatas de vuelo o de los trabajadores de los establecimientos de comidas rápidas (servir con una sonrisa). Una indicación de la creciente importancia del trabajo afectivo, al menos en los países dominantes, la tenemos en la insistencia de los empresarios en reclamar educación, actitud, carácter y conducta “prosocial” como aptitudes básicas que se solicitan a los empleados. Decir que se necesita un trabajador con buena actitud y capacidad para desenvolverse socialmente es otra manera de calificar a una persona idónea para el trabajo afectivo”.

⁶⁷ Nos referimos a la manifestación de cierta “indiferencia” de los trabajadores respecto a esa forma de ejercicio del control ya que “siempre atienden bien a los clientes” o a la no percepción de ese procedimiento como “forma de control”.

⁶⁸ La incorporación de estas reflexiones está inspirada en comentarios realizados por Alberto Bialacowsky en ocasión de la presentación del libro de Battistini, O. (2004)

⁶⁹ Los tres autores mencionados coinciden en afirmar que el trabajo inmaterial adquiere un papel hegemónico, “en el sentido preciso en que Marx proclamó que, en el capitalismo del s. XIX, la producción industrial a gran escala era hegemónica, en tanto color específico que da su tonalidad a la totalidad; no en un sentido cuantitativo sino jugando el papel estructural, clave, emblemático” (Zizek, 2004). El aspecto central que permite definir el trabajo inmaterial, refiere al carácter intangible del tipo de producción obtenida. Las dos formas principales del trabajo inmaterial son: el trabajo intelectual o lingüístico y el trabajo afectivo. El primero produce ideas, símbolos, códigos, textos, etc. El segundo satisfacciones gratas, bienestar, etc. (Hardt y Negri, 2004:136-7) La tesis de los autores en términos muy generales, es que el trabajo inmaterial produce “relaciones sociales” y con ello los productores pueden dominar la regulación de lo social ya que en la medida que las relaciones sociales son la materia de su trabajo, pueden *crear* la propia vida social. Por este motivo afirman que la creación de cooperación, de relaciones sociales, “se ha convertido en algo interno con respecto al trabajo y por tanto, externa en relación al capital”, tornándolo cada vez más superfluo (ib.: 178). Por eso denominan también al trabajo inmaterial como “trabajo biopolítico”.

Queremos destacar que la referencia a la noción de “trabajo afectivo” no significa adherir a los postulados aquí sintetizados. Por otra parte, tampoco nos proponemos realizar un cuestionamiento a esas teorizaciones, debido a que nuestro debate se centra en las características que adquiere el trabajo en el sector supermercado, donde sigue siendo centralmente material. Por otra parte, el aspecto inmaterial que destacamos refiere únicamente a la forma de trabajo afectivo, motivo que refuerza la imposibilidad de realizar un análisis crítico de las producciones teóricas de los autores en cuestión. Simplemente, como digresión, citamos los siguientes interrogantes formulados por Zizek (2004:41-2): “¿realmente podemos caracterizar esta tendencia hegemónica del trabajo inmaterial como un movimiento de la producción a la comunicación, a la interacción social [...] o sea como la superación de la distinción habermasiana entre razón instrumental y comunicativa?. En segundo lugar, cómo afecta esta “politización” de la producción, en la que la producción produce directamente (nuevas) relaciones sociales, la noción misma de política? ¿Es semejante administración de las personas (subordinada a la lógica de la ganancia) todavía política, o es la forma más radical de despolitización [...]?”.

Nuevos contenidos del trabajo (dimensión afectiva) e intermediación de terceros ajenos a la relación laboral. Ahora bien, nos parece que resulta necesario definir – al menos para el análisis del caso Wal Mart – una cuestión más: ¿la exigencia por parte del capital de incorporación de los “afectos” al proceso de trabajo (entrega emocional, el compromiso, el dinamismo, la implicación, etc.) requiere como condición necesaria la construcción de un vínculo afectivo que ligue a los trabajadores con la empresa?

En Wal Mart, encontramos fuertemente la exaltación de “la sonrisa al cliente” y a la vez el ritual matutino de gritar con fuerza y entusiasmo: “Wal Mart, Wal Mart, Wal Mart!” (nos referimos con este ejemplo a la “porra Wal Mart”). El involucramiento de las emociones no sólo opera en la relación trabajador-clientes sino también – y tal vez primordialmente – en la relación trabajador-empresa⁷⁰.

En todo caso, la ubicación de esta coexistencia de un contenido afectivo que interviene en ambos vínculos, nos lleva a advertir sobre la relevancia de este aspecto que entendemos resulta subestimado en los desarrollos sobre “trabajo afectivo” de los autores mencionados (Hardt y Negri, Lazzaratto). Para ser más específicos, lo que percibimos minusvalorado en dichos análisis es el vínculo afectivo que se construye entre el trabajador y la empresa. Aún sin poder afirmar si éste último opera como una suerte de condición de posibilidad para la activación de una producción de afectos dirigida al cliente o de una autonomía del trabajador; sí podemos advertir su coexistencia. La pregunta que de manera ineludible se nos plantea es la siguiente: ¿se puede vislumbrar en el contenido afectivo que adquiere el trabajo - en el hecho que las relaciones sociales se conviertan en materia de trabajo - un potencial político en términos de capacidad *creadora* de lo social?; o por el contrario, y en sintonía con Zizek, debemos advertir en función de su subordinación a la lógica de la ganancia una forma radicalizada de despolitización? Y agregando el aspecto aquí problematizado al interrogante de este último autor: ¿no podemos ubicar una suerte de “cerrojo” a ese potencial creativo al estar esa “producción de relaciones sociales” mediada por una resignificación profunda del vínculo que liga al trabajador con la empresa? Es decir que además de que esa producción de afectos se genera en el marco de la subordinación a la lógica de creación de plusvalor, también es la forma misma que adquiere esa subordinación del trabajador la que es transformada. Insistimos, planteamos como interrogantes estas preocupaciones que sólo se nutren del estudio de un caso y que por lo tanto no nos permiten avanzar en respuestas y únicamente advertir cómo en el doble vínculo problematizado ubicamos que la relación trabajador-cliente está mediada por un política de relación trabajador-empresa cuyo rasgo central reside en el borramiento de la alteridad.

Retomando nuestro análisis sobre la segunda forma de intervención del capital en la relación trabajador-cliente (aquella que sintetizamos como: “el buen trato al cliente nos hace sentir mejores personas”); sostenemos que funciona transformando “la hospitalidad agresiva” y “la satisfacción garantizada”⁷¹ en objetivos propios de cada trabajador en la medida que involucran la constitución de su propia identidad. La operación del capital en la mediación de ese vínculo consiste en lograr que la “satisfacción al cliente” garantice la propia satisfacción del trabajador. En este mismo sentido, pueden comprenderse algunas de las

⁷⁰ Si la construcción de este segundo vínculo resultara constitutiva del “trabajo afectivo” en la empresa capitalista, las tesis sobre la tendencia a la externidad del capital respecto a la creación de relaciones sociales (Hardt y Negri, 2004) no podrían sostenerse. Al menos, deberían ser relativizadas a partir del estudio de cuáles son las relaciones que se construyen entre ambos tipos de vínculos.

⁷¹ Ambos principios se mencionan en la Guía de la empresa Wal Mart.

afirmaciones de los trabajadores sobre el “control invisible”: “yo trato bien a los clientes porque quiero, porque me gusta hacer las cosas bien, entonces no me preocupa que controle o no el mystery shopper”.

En cuarto lugar, nos referimos al elemento “barreras de entrada y puertas de salida: una tipología de los sospechosos”. Para ello nos basamos en un manual de carácter confidencial dirigido al personal jerárquico cuyo contenido se centra en brindarle una cantidad de recomendaciones a los efectos de mantener a los sindicatos “fuera” de la empresa Wal Mart. En uno de sus capítulos se presenta una tipología de trabajadores que la empresa debe evitar contratar ya que por sus “trayectorias o rasgos de personalidad”, podrían sumarse a la actividad sindical: el asociado ineficiente; el asociado independiente; el rebelde, el asociado anti-sistema; el asociado ‘peor es nada’; el asociado crónicamente insatisfecho; el asociado inclinado a tener causas; el asociado sobrecalificado.

No vamos a repetir la caracterización que se realiza de cada uno de ellos ya que fue desarrollada en el Capítulo III. Simplemente vamos a destacar que la empresa, a partir de su capacidad de dominar un espacio propio define una política de selección de personal cuyo objetivo es garantizar una determinada composición política, social y hasta una determinada constitución psicológica de sus trabajadores. Podríamos decir que la política de selección de personal es central, ya que los demás elementos hasta ahora analizados tendrán mayor eficacia sobre esta composición específica de trabajadores⁷².

¿Cuáles son los lineamientos generales que definen el tipo de trabajador “repelido” por la empresa? La tipología de trabajadores puede sintetizarse de acuerdo a estos cuatro lineamientos:

Impedir el ingreso a la empresa de un trabajador ineficiente o que posee “independencia económica”. En este sentido, ambas características se relacionan con dos principios fundamentales de la empresa capitalista: la generación de plusvalor requiere de un trabajador que cumpla con un rendimiento promedio; en segundo lugar, que se trate de un trabajador que se encuentre obligado a vender su fuerza de trabajo para garantizar su subsistencia.

Impedir el ingreso a la empresa de trabajadores que aprehenden la realidad como campo de fuerzas, que asimilan a la empresa con el “sistema” y que por este motivo conciben al “management” o a los “jefes” como “adversarios”. En el mismo sentido, se debe evitar el ingreso de trabajadores que hayan participado alguna vez de protestas estudiantiles, sindicales y políticas, trabajadores proclives a “tener causas”.

Impedir el ingreso de trabajadores con prestigio propio ya sea por estar sobrecalificados para el puesto o por poseer una trayectoria laboral anterior exitosa en términos de bienestar material.

Impedir el ingreso a la empresa de trabajadores insatisfechos, de trabajadores quejosos y “no-felices”. La empresa transforma en requisito “la felicidad” que de acuerdo a lo que hemos estado analizando se puede traducir como “capacidad de sonreír”, de producir afecto.

⁷² Si bien enfatizamos estos lineamientos como parte de una política de selección de personal; los mismos también actúan como criterios para la definición de despidos.

La caracterización de aquello que la empresa rechaza y que en pos de controlar “el ambiente interno de sus mercados” decide no internalizar, nos refiere directamente a la dimensión estratégica del dispositivo. Por un lado, se repelen subjetividades que conciban las relaciones laborales como relaciones de fuerza asimétricas y por tanto que puedan cuestionar al management, los jefes y en general a la empresa. Es importante retener la insistencia con la cual en este manual confidencial se traza la distinción entre personal jerárquico y no jerárquico; esa misma que se borra en las operaciones de poder cotidianas que construyen en los establecimientos.

Por otro lado, también se rechazan trabajadores con prestigio propio; podríamos afirmar que lo que se rechaza es una constitución identitaria positiva del trabajador cuyo fundamento no resida en “formar parte” de Wal Mart. En este sentido, se requiere un “trabajador desprovisto”, y al cual sea la empresa la que pueda dotarlo, proveerlo de un “lugar”, “un sentido”, “una identidad”.

Por último, se rechaza el trabajador “quejoso”, “ese individuo verdaderamente infeliz, que nació infeliz, morirá infeliz y probablemente sea infeliz durante toda su vida”. No vamos a realizar una disquisición sobre la “felicidad”, es sencillo enmarcar este requisito en el marco de lo analizado hasta el momento. Como dijimos, la empresa requiere la producción de afectos; y ello significa en primer lugar, individuos que tengan “capacidad inagotable de sonrisas”, un entusiasmo que se cristalice tanto al momento de brindar “ideas” a la empresa para mejorar el servicio, como al atender un cliente, como al bailar el himno de Wal Mart. Esta caracterización se relaciona con la noción de “entrega emocional” que, repetimos, tiene como destinataria principal a la propia empresa.

Trabajadores despojados de una concepción del mundo como campo de fuerzas, desprovistos de una “identidad positiva” más allá de la que pueda brindarles la empresa, con capacidad de sentirse felices y satisfechos de formar parte de Wal Mart. Esta caracterización remite a una operación de poder del capital que concentra su atención en la elección de ciertas “subjetividades” que garanticen la eficacia del dispositivo de poder que pone en marcha en sus espacios de trabajo. En este mismo sentido puede comprenderse la contratación de trabajadores jóvenes como política de “preferencia generacional” en función de lo esbozado en el capítulo anterior.

Por último, la definición del tipo de trabajadores repelidos por esta empresa tiene como objetivo primordial impedir el accionar sindical; y entonces evitar la incorporación de trabajadores susceptibles de ser permeados por el sindicato. Para la empresa, los “trabajadores no votan a favor de un sindicato, votan contra el management”. Impedir la actividad sindical es la tarea primordial de un manager.

Como se analizó anteriormente; en Wal Mart⁷³ no hay delegados sindicales. Se garantiza eficazmente la rotunda “ausencia sindical”, se trata de operar sin confrontación potencial, sin siquiera indicios de una entidad que haciéndose presente demarque un lugar si no de confrontación al menos de divergencia. De esta forma, la dirección empresaria define la realidad laboral monopolizándola.

Llegamos así, al último elemento del dispositivo: “puertas abiertas para la circulación individual”. La empresa advierte a los “managers”: “la política de puertas abiertas de Wal Mart es nuestra mayor barrera frente a las influencias

⁷³ Nos referimos a la sucursal que se ubica en Ciudad de Buenos Aires.

sindicales [...] es la llave para detener la organización sindical". Las puertas del management se abren con el objeto de clausurar las sindicales.

La plasmación de esta política transforma sus contenidos cuando cruza esas mismas puertas: se destaca la "apertura" y se silencia el "cierre" al sindicato; es la comunicación, la oportunidad de ser escuchados aquello que viene a garantizar esta política.

Entendemos que el aspecto más relevante de este elemento del dispositivo es el doble movimiento de impedir la actividad sindical y a la vez establecer una forma de estructuración de lo colectivo: la circulación individual. Las puertas están abiertas para cada uno, para "Usted" como se repite una y otra vez en la guía del asociado. Podemos decir que al proclamar esta política se "borronea" la categoría unificante de "asociado", al describir el procedimiento a seguir se refiere al "supervisor", a los distintitos "niveles gerenciales", a los "líderes más importantes de la empresa": se trazan jerarquías. Pero el objetivo es definir un procedimiento que actúe asegurando una vinculación que indefectiblemente será entre el "management" y "cada" trabajador.

A modo de síntesis podemos plantear que el borramiento de la alteridad como principal característica que permite reinscribir la multiplicidad de prácticas analizadas en una línea de fuerza general, significa: volver difusa la contradicción entre personal jerárquico y no jerárquico, rupturar las identificaciones entre trabajadores, afianzar una vinculación individualizante del trabajador con la empresa, construir un vínculo "emocional" del trabajador con la empresa, garantizar la ausencia sindical.

Coto: la exaltación de la debilidad del trabajador

En el presente apartado nos proponemos reflexionar sobre la línea de fuerza general que caracteriza el dispositivo de poder de la empresa Coto, teniendo en cuenta los distintos elementos que lo componen, que fueron desarrollados en el capítulo anterior.

Los elementos del dispositivo analizados son los siguientes: la distinción jerárquica, la subestimación, la extra-limitación de la autoridad, la inversión de la representación del delegado sindical y la visibilidad de un entorno externo amenazante.

Sostendremos entonces que lo que caracteriza a dichos elementos y que permite ubicar la especificidad que adoptan las relaciones de poder en el interior de la empresa Coto es la exaltación de la debilidad del trabajador. Siguiendo la misma forma de exposición del caso Wal Mart, postulamos esta idea general que será enriquecida a medida que volvamos sobre cada uno de los elementos.

Al analizar "la distinción jerárquica" nos referimos a una fractura que se traza en la empresa entre el personal jerárquico y no jerárquico. Esa fractura es rígida, constante y redundante en su contenido. Las prácticas de control del trabajo resultan centrales para comprender las características que adopta la relación en cuestión: el personal jerárquico controla de manera incisiva y permanente no sólo el resultado del trabajo sino al propio trabajador. En este caso, retomando las reflexiones sobre el sistema de vigilancia panóptico, podemos afirmar que el ejercicio del control en Coto es a diferencia de aquel: a la vez visible y verificable. El control pierde al ejercitarse cualquier viso de discreción: es apabullante, contundente, ininterrumpido. En él reside la máxima cristalización de las diferencias

entre jerárquicos y no jerárquicos: la debilidad del trabajador parece fortalecerse en la medida que se vuelve más verificable la mirada del personal jerárquico. Decíamos en el primer capítulo que la instalación de una cesura entre a la vez un lugar propio del capital y ajeno al trabajador posibilita al primero una forma específica de dominio del espacio mediante la vista, la movilización de prácticas escópicas que refuerzan la fijación de una asimetría favorable. Esas prácticas varían en las empresas, ya analizamos las características que adoptan en la empresa Wal Mart.

La figura del jerárquico se valida en la empresa cuando logra apologizar ese ejercicio del control. La categoría de "postulante" que precede todo ascenso y que funciona como una suerte de "período de prueba" antes de reconocer contractualmente dicho ascenso, podríamos decir que opera como una etapa durante la cual el "aspirante a jerárquico" deberá sobreactuar sus cualidades de "jefe" y ello significa como lo afirmó una trabajadora: "pasar a marcar amigos para que los hagan bolsa". La conversión del postulante de subordinado a representante de los intereses de Coto requiere de un exceso de demostraciones que incluye la delación, la ruptura de "viejos" vínculos y la explícita aceptación de la nueva condición. El aspecto más destacable es la imposición de una identificación cuyo fundamento es de carácter esencialmente negativo: la misma debe construirse por oposición a los trabajadores de línea, en la medida que los mismos serán representados como "pura inferioridad".

Al analizar este elemento del dispositivo nos referimos también a las tramas de relación que se construyen en el interior del personal jerárquico y en particular a la idea de la "escala o cadena de mando". Remitimos entonces a una forma de circulación de poder que instala la asimetría en gradaciones de verticalidad y que convierte a los jerárquicos simultáneamente en superiores y subordinados. Como lo afirma Foucault al referirse a las disciplinas: transforma a cada "jefe" en "vigilante perpetuamente vigilado".

Distinta es la condición que asume el trabajador de línea. La demarcación "jerárquica" establece una dualidad de "inferioridad-superioridad" en la empresa: el vigilado, controlado, observado es el trabajador de línea. Trabajador que no invierte su rol de objeto de control en sujeto de control: es esa base numerosa de la jerarquía piramidal que se mantiene fija, estática en su condición de inferioridad.

Por este motivo, afirmamos que dos extremos de la jerarquía piramidal permanecen estáticos en su condición de "máxima subordinación" y "máxima superioridad". En este segundo caso nos referimos al propietario de la empresa Coto.

No es nuestro objetivo trazar las diferencias entre la caracterización que Foucault realiza del modo disciplinario del ejercicio de poder y las formas que adopta en Coto. Y ello por diversos motivos: en primer lugar, entendemos que las relaciones de poder que se construyen entre capital y trabajo en el interior de las empresas poseen una especificidad que no es susceptible de ser asimilada o comparada directamente con los desarrollos foucaultianos. En segundo lugar, queremos evitar que en la búsqueda de similitudes y diferencias, continuidades y rupturas, resulte subestimada una reflexión cuya directriz es volver inteligible la configuración que adoptan esas relaciones de poder en sí mismas. Por este motivo, sólo serán incorporados los análisis foucaultianos sobre las "disciplinas" cuando resulte esclarecedor para el análisis que realizamos.

Hecha esta aclaración, queremos sólo establecer que las disciplinas foucaultianas parecen debilitar en esta empresa un ejercicio silencioso, atenúan sus rasgos de diferenciación-singularización de cada individuo en la masa y el carácter eminentemente “correctivo” del castigo, relajan el reglamento como palabra muerta, dicha, explicitada, objetivada. Lo que nos lleva a referirnos al segundo elemento del dispositivo que denominamos como “la subestimación”.

Este segundo elemento nos permite avanzar en el análisis del fundamento que adopta la “inferioridad” del trabajador en Coto. En primer lugar, la gravitación del “error”; en segundo lugar, la forma particular de intervención del cliente en la empresa.

La insaciabilidad del señalamiento de “errores” parece ser la política central de la empresa funcionando del siguiente modo: 1. se trata no sólo de garantizar un comportamiento que se ajuste a los requerimientos de la empresa en función del objetivo de extracción de la “máxima utilidad de los cuerpos en términos económicos” sino de una operación sobre la propia identidad del trabajador: que el trabajador se perciba a sí mismo como un individuo siempre defectuoso; 2. en segundo lugar, la ausencia de una “objetivación” de lo incorrecto y prohibido amplía arbitrariamente los márgenes del castigo, el error se crea a voluntad de quien detenta el poder de sanción; 3. los “errores” y consiguientes sanciones se registran en fichas personales de los trabajadores lo que potencia, por acumulación, los efectos de subestimación del trabajador.

En este sentido, podemos afirmar que esta política opera desvalorizando al trabajador. Los mismos afirmaban naturalizando la función del personal jerárquico como quien tiene que “machacarte”, “asediarte”, “rebajarte”, “tirarte para atrás”. La idea según la cual “cuanto mejor trabajes más encima los vas a tener porque es más difícil para ellos encontrarte errores” refleja con claridad la intencionalidad del “señalamiento del error”. Podemos decir que en el extremo, esta práctica pretende construir una identidad signada por un sentimiento de inferioridad tal que lleve al trabajador a sentirse “agradecido” de que la empresa – pese a sus múltiples errores - no lo despidan. Si el mecanismo referido logra ser eficaz el trabajador tiende a aceptar cualquier condición establecida por sus superiores en búsqueda de reconocimiento: cambio repentino de turnos, alargamiento de su jornada de trabajo, realización de tareas que no corresponden a su cargo, etc.

Con respecto a la relación cliente-trabajador, podemos decir que la misma actúa reforzando la política de subestimación y desvalorización del trabajador. “El cliente es el rey” se afirma en la guía que se reparte a los trabajadores; pero entendemos que esa figura no es incorporada con el objeto de volver difusos los quiénes de la relación laboral, como afirmamos al analizar el dispositivo de Wal Mart. Por el contrario, se puede comprender en esta propia afirmación el reforzamiento de una estrategia empresarial que redundan en prácticas materiales y simbólicas que exaltan la debilidad del trabajador potenciando el “poder ilimitado” de los “otros”. Por este motivo, afirmamos que el cliente más que intervenir para “suplir o reemplazar” la condición de “jefe”, aparece “complementando” y potenciando una política de subestimación del trabajador.

Sin embargo, para clarificar la forma que adopta esta relación debemos referirnos brevemente a una problemática que no fue desarrollada en el Capítulo III y que puede incluso resultar ajena a esta tesis. Queremos referirnos a la estrategia comercial del supermercado. Destacamos algunas características en el apartado

“recreando el espacio de trabajo de la empresa Coto”: el atiborramiento de clientes, la sensación de escasa amplitud espacial, el ruido⁷⁴, etc. y cómo influyen estas características en una “queja sistemática” de los clientes que siempre se descarga en los trabajadores. Además debemos mencionar la política de ofertas que el supermercado implementa con el objetivo de asegurar presencias masivas de clientes en sus sucursales. Un ex-encargado del sector de electrodomésticos llamaba la atención sobre las repercusiones de dicha política en las condiciones de trabajo: “la noche anterior al día de oferta de productos de tu sector te volvé loco: hay que cambiar los precios de todos los productos, imagínate, pero peor cuando estás en fiambrería por ejemplo, ahí cambiar los precios es más laburo todavía tenés que sacar todo de la góndola y ponerle el precio nuevo y además ponele que el descuento es de jamón cocido, esa noche tenés que tener una montaña de jamón feteado porque al día siguiente ya sabés que se va a vender hasta lo que no tengas [...] entonces ahí es muy difícil no cometer errores porque son muchas las cosas que tenés que prever y la política de ofertas cambia todo el tiempo y ahí vienen los problemas con los clientes que están mandados a hacer para quejarse pero que viste... en esos casos están en su derecho [...] O ponele cuando hay oferta de bebidas alcohólicas, se hacen las propagandas: los miércoles 15% de descuento. Pero “Chandon” por ejemplo no se adhiere a esta política, entonces la gente viene y le hace un escándalo a un empleado porque tiene razón en entender que se incluía todo en la oferta...”

La explicación realizada por este encargado de sector pone de manifiesto dos cuestiones: por un lado, que la estrategia comercial de la empresa significa una fuerte intensificación del trabajo; en segundo lugar, que su carácter cambiante conlleva a disminuir la calidad del servicio brindado y ello actúa aumentando “el malestar” de los clientes que se dirige indefectiblemente a los trabajadores.

No profundizaremos esta problemática pero resulta relevante retener que la relación entre “cliente-trabajador” se encuentra fuertemente influenciada por una política que trasciende la relación laboral y que en este caso se vincula con la estrategia comercial de la empresa.

En segundo lugar, en el caso de las sucursales frecuentadas por clientes de “alto poder adquisitivo”; los trabajadores perciben los fuertes contrastes con aquellos clientes que pueden realizar en un solo día una compra equivalente a su salario mensual. Podríamos decir que dicho contraste es similar en Wal Mart, sin embargo, el mismo no fue mencionado por los trabajadores.

Cuando nos referimos a la forma de intervención del cliente en Wal Mart afirmamos que la empresa requiere de un trabajo afectivo: la producción de afectos es parte del contenido de la actividad de esos trabajadores. Sostenemos que en la empresa Coto, las exigencias del capital se centran en la “rapidez” y la misma se garantiza por la masiva presencia de clientes que al manifestar su impaciencia actúan de modo de garantizar la transformación permanente de fuerza de trabajo en trabajo efectivo.

La intensificación del trabajo es en esta empresa un aspecto central. Los relatos de los trabajadores son coincidentes respecto a destacar el acelerado ritmo de trabajo: “cuando salgo soy como una cáscara, adentro me exprimieron todo” o las “fobias al

⁷⁴ Por ejemplo, en Coto los cajeros deben “gritar” a los auxiliares cuando necesitan cambio, más bolsas, una autorización por una compra con tarjeta que supera cierto límite, etc. En Wal Mart, en cambio, los cajeros encienden una luz cuando requieren alguna de estas tareas.

cliente”⁷⁵ a las que también aludieron los trabajadores de distintas sucursales. Lejos de construir con los clientes un vínculo positivo en términos identitarios; los trabajadores perciben al cliente como una presión más que refuerza su propia debilidad en el marco de una jornada de trabajo extenuante.

Al analizar el tercer elemento del dispositivo, la extra-limitación de la autoridad, remitimos a una multiplicidad de prácticas y procedimientos que vulneran los derechos de los trabajadores tales como la extensión impuesta de la jornada de trabajo, la ausencia de correspondencia entre cargo real y contractual con sus consecuencias respecto al salario, las supresiones arbitrarias de las bonificaciones por presentismo o puntualidad, el fraccionamiento de la jornada de trabajo, la “persecución” a los trabajadores con el objetivo que renuncien para evadir el pago de la indemnización y el preaviso, el reemplazo de un porcentaje del salario por “bonos Coto”, las sanciones monetarias que trasladan el riesgo empresario a los salarios de los trabajadores, entre otros. Los procedimientos mencionados posibilitan un abaratamiento de los costos de la fuerza de trabajo reforzando una política de debilidad del trabajador frente a la empresa que en este caso se orienta a la precarización de sus condiciones de trabajo.

Debemos destacar que la exaltación de la “superioridad” del personal jerárquico sólo fundamentada como capacidad de ejercicio y sanción ilimitada y contradicha por otra infinidad de prácticas, en especial la sanción monetaria, provoca situaciones de máxima denigración y violencia sobre cualquier sujeto que ponga en peligro los salarios de los jerárquicos y las ganancias empresarias. Transcribimos en el capítulo anterior el relato de un encargado de sector que explicaba cómo evitar que una “mechera” volviera a intentar robar productos en la sucursal.

El cuarto elemento, la visibilidad de un entorno externo amenazante, opera como una forma de internalización de un afuera de la empresa caracterizado por la máxima debilidad del trabajo frente al capital. Se trata de hacer constantemente presente el desempleo masivo y su correlato de hambre y miseria; que el contexto no sea simple trasfondo social sino que sea absorbido cotidianamente, que abone la certeza de ser “sólo un número más”, que esa certeza de prescindibilidad absoluta acapare a cada uno, que no existan resquicios de estabilidad garantizada. Que cada nuevo error o sanción acumulado potencie la percepción de ese “afuera amenazante” (“yo estoy rogando que no lo hagan pero si me dicen el día de mañana estás despedido, no se que voy a hacer porque mucha vista laboral no tengo encima que vaya y diga bueno trabajé en Coto y en Coto tengo una ficha que dice que cometía errores, queda re mal, te echan de una patada...”), que la rotación de personal garantice la veracidad de la incertidumbre, que las trayectorias de descenso cristalicen la cercanía de lo exterior, que la estabilidad contractual sea desmentida en cada despido y que el “afuera” sea entonces susceptible de ser constatado por el conjunto de los trabajadores.

Las formas de vinculación del adentro y el afuera divergen en cada una de las empresas analizadas. El contexto de desempleo estructural posibilita a Wal Mart potenciar su política de selectividad de las fuerzas externas que decidirá internalizar a la empresa. Podemos decir que la cantidad y heterogeneidad de trayectorias de desempleados existentes vuelve, al menos potencialmente, más eficaz el funcionamiento del conjunto del dispositivo. En segundo lugar, sobre un núcleo de trabajadores, los eventuales y contratados por agencias, opera la “incertidumbre” pero la “visibilización” de ese tipo de vínculo contractual no interviene como

⁷⁵ Varios trabajadores mencionaron para ilustrar la presión que ejercen los clientes, que empleados de la empresa debieron pedir licencias por sufrir situaciones de “fobia al cliente”.

amenaza para el resto de los trabajadores; por el contrario podemos afirmar que se refuerza su sensación de pertenencia.

En Coto se construye una relación con el afuera que no se restringe al momento de inicio de la relación laboral. Al contrario de Wal Mart, no existe en esta empresa una política de selección de personal que, valga la redundancia, exacerbe su criterio de selectividad. El "afuera" representado como amenaza y como contexto de máxima debilidad del trabajo requiere de una internalización permanente, su visibilidad debe ser activada a diario resultando coextensiva del propio funcionamiento de los elementos del dispositivo.

Para clarificar lo dicho nos proponemos reflexionar sobre la dimensión productiva del dispositivo de poder (¿qué produce esta forma de ejercicio del poder?) y en este sentido afirmamos que los trabajadores construyen su subjetividad a partir del reconocimiento de una situación de profunda debilidad frente a la empresa.

Sin embargo, dicha debilidad adquiere significaciones diferentes: por un lado, trabajadores sobre los que parece operar con mayor eficacia el elemento que denominamos como "la subestimación" para quienes los "errores" sistemáticamente señalados por los "jerárquicos" construyen su propia identidad; cada nuevo error actúa profundizando una percepción de sí mismo que es la de un trabajador inferior, incapaz de realizar correctamente su trabajo. Estos trabajadores no resisten la política de señalamiento de los errores sino que la ratifican y la convalidan. Los efectos de visibilización del "afuera" son entonces mucho más potentes porque la introyección del estigma de "trabajador defectuoso" se recrea en sinonimia con la de "trabajador prescindible y reemplazable" en el marco de un contexto social que facilita la rotación de personal. En la medida que las representaciones que estos trabajadores construyen en torno a la figura del personal jerárquico enfatizan la "superioridad" de los mismos; los trabajadores acatan sus decisiones, aún aquellas que claramente vulneran sus derechos. Cuando la subestimación se convierte en "auto-subestimación", los empleados se sienten agradecidos al personal jerárquico por mantener su puesto de trabajo.

En segundo lugar, encontramos otro grupo de trabajadores que cuestiona, en el marco de las entrevistas, las prácticas tendientes a exacerbar la debilidad de los trabajadores: "mi ser humano no es inferior al tuyo, supervisora [...] a mi nadie me pisa la cabeza porque sea jefe"; "cuanto mejor sos en tu trabajo más te van a estar mirando para encontrarte errores". En definitiva, podemos afirmar que resisten las clasificaciones de la empresa: ya sea objetando el fundamento de "superioridad" del personal jerárquico o des-cubriendo la intencionalidad de una política de control exhaustivo y de señalamiento de errores. Sin embargo, los cuestionamientos esbozados a lo largo de las entrevistas no se transforman en "ejercicios de resistencia" en el interior de la empresa. Los trabajadores constatan de manera permanente la amenaza de un contexto de desempleo masivo y en este sentido su situación de profunda debilidad frente a la empresa. En el próximo apartado analizaremos con mayor detenimiento la noción de resistencias retomando las afirmaciones aquí realizadas.

Finalmente, nos referimos a la "inversión de la representación del delegado sindical", indagando los procedimientos movilizados por la empresa tendientes a influir sobre el contenido de esa representación, para asegurar que la presencia cotidiana del actor sindical en la empresa - que se ejercita a partir de la figura del delegado - no obstruya la eficacia de los demás elementos del dispositivo de poder e incluso, de ser posible, la facilite. Al analizar posteriormente, hacia el final del

capítulo anterior, las propias percepciones y prácticas de distintos dirigentes, funcionarios y delegados del sindicato de comercio, concluimos que el actor sindical tiende a actuar como "institución mediadora del disciplinamiento social y laboral" (Castillo Mendoza, 1990).

A los efectos de finalizar nuestra argumentación respecto a la línea de fuerza general del dispositivo de poder de la empresa Coto, afirmamos que la exaltación de la debilidad del trabajo, no es resistida por una organización sindical con capacidad de defender los intereses de los trabajadores y ello se vincula con las características que asume la presencia sindical en la empresa, el tipo de representación ejercida por los delegados y el tipo de vínculos que los mismos construyen con los trabajadores, la empresa y el sindicato de comercio. En lo que sigue volveremos sobre esta problemática.

Reflexiones finales en torno a las resistencias y a las formas generales de dominación del capital

En el primer capítulo de esta investigación planteamos algunos aspectos problemáticos en torno a la noción de resistencias: el problema del fundamento de las resistencias; el problema del contenido de las resistencias específicamente a partir de la reflexión del elemento de negación y rechazo; el problema de la condición de posibilidad del ejercicio de las resistencias vinculado a nuestro entender con las lógicas de subjetivación que se inscriben en las líneas de fuerza generales de la dominación; por último, nos interrogamos sobre la variabilidad histórica de los campos de intervención de las resistencias.

Aquí queremos revisar algunos de esos ejes a la luz del análisis empírico hasta el momento desarrollado. En el Capítulo III y en el apartado anterior del presente, se analizaron los elementos que constituyen los dispositivos de poder de cada empresa supermercadista y destacamos sus niveles de eficacia – y por tanto su impacto sobre la subjetividad de los trabajadores. Posteriormente, a partir de reflexiones en torno a las relaciones entre cada uno de sus elementos, se presentó lo que entendemos constituye la línea de fuerza general de cada dispositivo: el borramiento de la alteridad en el caso de la empresa Wal Mart y la exaltación de la debilidad del trabajo como dimensión estratégica del supermercado Coto.

Repetimos entonces que las resistencias resultan constitutivas de las relaciones de poder; de lo contrario, el capital no movilizaría una multiplicidad de prácticas cuyo objetivo se orienta a la transformación de fuerza de trabajo en trabajo efectivo, transformación del trabajo como subjetividad en trabajo objetivado; fundamento de la ganancia empresaria. El capital activa afecciones sobre esa corporeidad, sobre esa subjetividad porque en ésta reside el sustrato del valor. Esas formas de afección se transforman históricamente en función del carácter dinámico de las relaciones de fuerza entre capital y trabajo, pero también varían en un mismo "aquí y ahora", es decir en los distintos centros de trabajo –aún en aquellos de una misma actividad, de un mismo formato comercial, que emplean trabajadores con una misma inscripción generacional y que además coexisten en una "misma realidad social" – ubicamos un entramado que opera diferencialmente el contexto, que lo disecciona, lo articula, lo recrea y lo internaliza de formas específicas y divergentes; y que abona de esta forma la eficacia de la variedad de otras instrumentalidades que pone en marcha en sus espacios de valorización.

El contexto funciona de esta forma como "reserva" y esa reserva se acentúa, como analizamos en el Capítulo II, cuando "el afuera" cristaliza una realidad de profunda

asimetría de la relación capital-trabajo amplificada por una geografía periférica. O cuando el afuera doxifica la invariabilidad del tiempo, la euforia de una historia consumada o un saber clausurado. Pero la autonomía relativa de los "centros de trabajo" depende también de ser algo más que ese afuera - que es de todas formas, en tanto reserva, un afuera descompuesto y recompuesto siempre bajo ciertos límites que exigen alguna vinculación de cercanía (también variable) respecto de las "condiciones objetivas"- y eso es aquello que nos permitió pensar en la pluralidad de prácticas que describimos más arriba y que en sus interdependencias específicas nos permitieron trazar líneas de fuerza generales que divergen en cada supermercado.

El estudio de caso es, en este sentido, un método de investigación que posibilita focalizar estos recorridos del capital, que permite una mayor inteligibilidad de las "reservas" de poder que ofrece un todo social siempre atravesado por la complejidad y que, operaciones mediante, nutren sus ejercicios internos. Resta decir expresamente que el método utilizado requiere de una delimitación del caso pero sin que ello signifique consumir una operación de aislamiento teórico y empírico que transforme el proceso de investigación en proliferación de producciones parcializadas que entonces cristalicen una suerte de relación "muda" con los procesos sociales, políticos y económicos generales; ya que sólo en el marco de los mismos adquiere sentido el postulado de la "autonomía relativa" de los centros de trabajo.

Nos interesa reflexionar aquí sobre uno de los ejes problemáticos planteados que es la condición de posibilidad para la activación de las resistencias. Pero para ello debemos realizar dos precisiones: 1. las resistencias, repetimos, son constitutivas de la relación de poder porque de lo contrario la misma deviene en un "estado de dominación", el cual no requiere de ninguna otra afección más allá de aquella que cosifica una de las fuerzas y la vuelve simple "objeto"; 2. como las resistencias constituyen las relaciones de poder, el capital, activa ejercicios con el objetivo de desactivar la capacidad de afección de la otra fuerza; en este caso el trabajo. En este sentido, podemos diferenciar analíticamente – y aún con cierto nivel de simplificación – por un lado, la resistencia como amenaza latente y potencial que fundamenta y vivifica la relación de poder; por otro lado, las resistencias "fácticas" que se encuentran activadas, movilizadas y ejercidas transformando "la magnitud" o el nivel de "fijación" de asimetría que define la relación de fuerzas en un momento determinado. Cuando nos referimos al eje problemático que denominamos como "condiciones de posibilidad de las resistencias" aludimos a esta segunda concepción de las resistencias; siendo la primera únicamente el punto de partida de esta investigación.

Afirmamos, en el Capítulo I, que esta problematización no podía escindirse del análisis de las formas específicas de ejercicio del poder en el interior de los espacios laborales. Habiendo logrado fundamentar lo que entendemos como la especificidad de las formas de dominio en cada empresa – es decir habiendo pasado en términos analíticos del análisis de la multiplicidad, al de la interdependencia de la multiplicidad y finalmente a la dimensión estratégica de cada dispositivo de poder – nos proponemos realizar vinculaciones para plantear algunas reflexiones sobre la condición de posibilidad de las resistencias.

Podemos plantear la siguiente enumeración de carácter progresivo a los efectos de sumar elementos que nos permitan diferenciar por un lado, las condiciones de posibilidad de las resistencias y por otro, especificar los alcances de las mismas:

1. Percepción de la relación laboral como una relación de fuerzas asimétrica.

2. La ausencia de una reificación de esa asimetría; dicha reificación podría operar, en especial, de dos formas a las que también les asignamos un carácter progresivo: a) una reificación fundada en una introyección de la inferioridad que entonces valida la existencia de la asimetría (reproducción de la asimetría); b) la identificación de esa asimetría como “injusta”, cuyo proceso reificador reside en que la misma es de todas formas, considerada como “irreversible” (adaptación a la asimetría y por tanto el efecto sigue siendo su reproducción).
3. La inteligibilidad de las formas específicas que permiten fijar esa condición de asimetría percibida como injusta, en el interior de un espacio laboral.
4. La inteligibilidad de la vinculación entre la reproducción de esa asimetría en el interior del espacio laboral con las formas particulares de reproducción de la misma a escala societal.

Si los puntos 1 y 2 remiten a la condición de posibilidad de las resistencias; por el contrario los restantes, aluden al alcance que los ejercicios – fácticos – de las resistencias podrían desencadenar según se ubicaran únicamente en el tercer nivel o lograran alcanzar el último. Sin embargo, tanto en el nivel 3 como en el 4, podríamos desagregar una multiplicidad de formas de ejercicio de las resistencias (individuales-colectivas, reivindicativas-políticas, reactivas-proactivas, elusivas-confrontativas, selectivas-generales, etc.)⁷⁶ y sus vinculaciones con las formas específicas y generales de dominio del capital en la empresa y a nivel societal. El ejercicio de las resistencias no podrá ser estudiado de manera abstracta sino como formas de lucha específicas dirigidas a impedir, obstaculizar y bloquear ciertas operaciones de poder del capital y a movilizar en ese mismo movimiento formas específicas de afectación; circulación en dos sentidos de la resistencia.

A título meramente ejemplificativo, podemos realizar la siguiente suposición a los efectos de clarificar la afirmación sobre la heterogeneidad que caracteriza a los niveles 3 y 4: suponiendo que las condiciones de posibilidad para la activación de las resistencias están dadas (nivel 1 y 2), si en Coto se volviera inteligible como forma de ejercicio de poder de la empresa la fuerte tendencia a vulnerar ciertos derechos del trabajo con el objetivo de “disminuir” los costos laborales (elemento de la extralimitación de la autoridad); las resistencias tenderían a recorrer un plano exclusivamente jurídico; la principal reivindicación o demanda de las luchas sería el respeto de la legislación vigente. En este sentido, las resistencias así activadas tendrían efecto y capacidad de afectar uno de los elementos del dispositivo y más débilmente la dimensión estratégica que como dijimos es la “exaltación de la debilidad” ya que ésta funciona a partir de una variedad de otras prácticas en particulares relaciones de interdependencia. Con esta suposición queremos advertir que en el interior del nivel 3 (al igual que ocurre en el 4) deberíamos lograr el análisis de los distintos grados y contenidos y por tanto las diferentes capacidades de afectación de los trabajadores en función de cómo entienden que se dirime la relación de poder.

Se nos permitirá brindar algunos otros ejemplos respecto al nivel 3. Supongamos que ciertos trabajadores de la empresa Coto vislumbren la “intensidad del trabajo” como injusta y como una forma de ejercicio del poder que deben y/o pueden

⁷⁶ Esta enumeración es simplemente ilustrativa y si destacamos dos polos de distintas formas de ejercicio de las resistencias (en función de su forma de expresión, de su campo de intervención, de su contenido; etc.) no desconocemos por ello las gradaciones intermedias ni tampoco la importancia de estudiar las vinculaciones entre cada uno de los pares referidos.

resistir. Las resistencias podrían adoptar distintas formas: por ejemplo las que expresamos a través del par "elusivas-confrontativas"; en el primer caso, podríamos pensar por ejemplo en cómo "generar tiempos muertos al capital": aumentar unos minutos de almuerzo, pedir permisos reiterados para ir al vestuario, etc. Una resistencia que entonces sería ejercida como elusión de las "normas", escabulléndose, logrando evitar ser constatada por la empresa o por quien ejerce en ella la función directiva. En el segundo caso, la misma podría activarse de manera explícita, como una reivindicación concreta cuyo objetivo fuera que la empresa aumentara "la duración del descanso para almuerzo".

Otro ejemplo para continuar la reflexión sobre las distintas formas de ejercicio de las resistencias se vincula con el par "individual-colectivo". Entendemos que este es un aspecto central y sumamente complejo de las relaciones de poder entre capital y trabajo. ¿Por qué? El capital en sus ejercicios de poder siempre produce una forma determinada de estructuración de lo colectivo. En los casos estudiados aquellos elementos que remiten más directamente a esta problemática se vinculan con la "política de la distinción y la unificación abstracta" y "puertas abiertas para la circulación individual" en Wal Mart; y con la "política de la distinción jerárquica" en Coto (aunque los efectos de estos elementos como ya sabemos adquieren especificidad en función de su relación con los demás). Supongamos que en Wal Mart se encontraran dadas las condiciones de posibilidad para el ejercicio fáctico de las resistencias. Si únicamente resultaran inteligibles para los trabajadores los procedimientos de "unificación abstracta", por ejemplo si la resistencia se encaminara a cuestionar la condición de "asociado" es factible que ese ejercicio no lograra superar su instancia individual en la medida que no se encaminara también a cuestionar "la política de distinción". No queremos seguir avanzando con estas suposiciones en el caso de Wal Mart, ya que como analizaremos en breve, nuestra conclusión al respecto es que no están dadas las condiciones de posibilidad para el ejercicio de las resistencias. Pero sí destacar en términos generales que uno de los aspectos más sustantivos para la reproducción de una asimetría favorable al capital en la empresa y también a escala societal, reside en la ruptura de lazos de identificación colectiva entre los trabajadores; la asimetría se reproduce cuando sistemáticamente logra confrontar fortaleza y debilidad: la individualidad del capital frente a la individualidad de cada trabajador y para ello puede recurrir a una variedad de prácticas: el aislamiento, el incentivo de la competencia, la estigmatización del vínculo, la represión de ciertas identificaciones, etc. Debemos decir que aquí ubicamos la enorme gravitación de un actor sindical que actúe en el doble movimiento de resistir una estructuración de lo colectivo como agregación de individuos aislados, para construir una voluntad colectiva. En este sentido, podemos afirmar que el sindicato asume entonces dos problemas: el del número y el de la fuerza o mejor dicho, como lo afirma Cooke (1971), el de cómo transformar el número en fuerza.

A los efectos de evitar mecanicismo a este análisis en torno a los alcances de la resistencia, debemos decir que concebimos su expresión en luchas específicas a la vez como resultados y puntos de partida (Melucci, 1999). Es decir que en el marco de esas luchas se recrean simultáneamente sentidos, nuevas formas de identificación, sus propios alcances, el contenido de sus reivindicaciones, etc. De esta manera, el ejercicio de las resistencias debe ser analizado procesualmente; teniendo en cuenta que una resistencia ejercida individualmente podría ser simplemente, repetimos, un punto de partida, que abriera un proceso de resignificación y que derivara en nuevas prácticas de identificación.

Realizadas estas breves reflexiones sobre los alcances del ejercicio de las resistencias en función de las formas específicas de dominación; vamos a

detenernos en el análisis de la condición de posibilidad - que reiteramos, requiere la percepción de las relaciones laborales como asimétricas y la no-reificación de esa asimetría – en función de los casos que nos ocupan.

En el caso de la empresa Wal Mart, sostuvimos que la dimensión estratégica reside en el borramiento de la alteridad. Dicha dimensión actúa impidiendo la condición de posibilidad de las resistencias que ubicamos en el nivel 1: el borramiento de la alteridad moviliza una lógica de subjetivación muy específica y actúa sobre una forma de aprehensión del mundo como realidad despojada de fuerzas; su eficacia máxima se materializa al recrear subjetividades ciegas a las fuerzas de la alteridad (Rolnik, 2002). Proceso de engeguamiento que actúa borrando los indicios de desequilibrio y las contradicciones sociales. Proceso que afirma una existencia de aturdimiento, de desanclajes, desfijaciones e identidades inconsistentes que posibilitan la paradójica activación de una pertenencia virtual disociada de la percepción de relaciones de fuerzas que la desmientan.

Volviendo a los elementos del dispositivo de poder podemos decir que aquel que habilita la eficacia del dispositivo en su conjunto se vincula con la operación de selectividad del afuera que será internalizado y que funciona como selección de “subjetividades carentes” – según las propias producciones escritas de la empresa – de indicios minúsculos de “rebeldía” y también de identidades estables positivas. En esta política de selección se halla el fundamento de contratación de trabajadores jóvenes en función de aquellos rasgos generales que nos permitieron reflexionar sobre su inscripción generacional. Pero el otro elemento central del dispositivo se relaciona con impedir la sola presencia del sindicato porque el borramiento de la alteridad requiere la ausencia de cualquier rastro disonante. Ambos elementos resultan fundamentos sustantivos para la eficacia de las demás prácticas analizadas.

En este sentido, el sindicato de comercio renuncia a su función de representante de los intereses de los trabajadores de Wal Mart al ausentar –en extraña coincidencia con los intereses empresarios - la presencia de delegados en los lugares de trabajo y al reducir el rol sindical a una simple “organización de servicios” que construye un tipo de vínculo “privatista” con el sólo objeto de garantizar la afiliación de los trabajadores que entonces devienen en una suerte de “clientes” que aseguran la capacidad financiera de la organización (Offe, 1992; Martucelli y Svampa, 1997; Battistini, 2002). La ausencia de condiciones de posibilidad para la activación de las resistencias en esa empresa, es posibilitada y facilitada por un momento pretérito en el cual el sindicato definió una política de “no-injerencia” en los establecimientos de Wal Mart.

Los trabajadores jóvenes de la empresa Wal Mart no ejercitan resistencias en la medida que no se representan sus relaciones con la empresa como relaciones de fuerza, no ubican la asimetría, no contrastan su carácter de asociados, por ejemplo, con su vinculación “eventual” y desconocida por la empresa. Sus subjetividades repelen la percepción del mundo como campo de fuerzas. La eficacia del dispositivo de esta empresa, debemos concluir, es muy intensa.

Lo dicho hasta aquí nos lleva a ubicar la relación de esta forma de ejercicio del poder empresario y su política de subjetivación con los debates planteados en el Capítulo I sobre las formas generales de dominación del capital, en donde distinguimos “disciplina” y “control”. Esos debates han estado presentes a lo largo de este escrito pero nos interesa explicitar con mayor énfasis la vinculación entre esta dimensión estratégica del dispositivo de Wal Mart y el “control” como una forma de dominio que comienza a esbozarse conceptualmente en ciertos

desarrollos bibliográficos contemporáneos (Deleuze, Negri, Guattari, Lopez Petit, Virno, Burroughs)

Lo cierto es que al revisar esos desarrollos no logramos ubicar en dónde reside la especificidad del control como un nuevo entramado de dominación, como nuevas formas de circulación y activación del poder. Al sintetizar los principales postulados de esa bibliografía realizamos una suerte de agregación de características generales: ejercicio difuso del poder, el poder se ejerce en una red flexible que constituye a los ciudadanos y los implica en sus estrategias globales, los controles son de corto plazo y acción rápida pero continuos e ilimitados, la eficacia de los controles reside en la transformación del sujeto en colaborador activo, etc. No vamos a repetir esos postulados que pueden consultarse en el tercer apartado del capítulo mencionado.

Lo que queremos sostener es en todo caso que no logramos hallar lo que podríamos denominar la línea de fuerza general en la que desemboca esa multiplicidad; sin con ello pretender subestimar esos análisis que, por el contrario, nos resultaron sumamente fructíferos para la reflexión conceptual y el abordaje empírico de esta investigación.

Sostenemos que la especificidad del control reside en el “borramiento de la alteridad”. A partir de ello, podemos enmarcar esas caracterizaciones como formas particulares de ejercicio del poder: una nueva temporalidad de ese ejercicio (corto plazo y acción rápida, reprogramación permanente), una forma de circulación del poder (red flexible), nuevas relaciones entre poder y saber (la autonomía); etc. Sin embargo, lo específico de esos ejercicios es que actúan con el objetivo de garantizar que el mundo sea concebido como despojado de intereses contradictorios, en definitiva, de relaciones de poder. Sostenemos entonces, que el estudio de caso, nos permite contribuir a los debates sobre las nuevas formas de dominación del capital; advirtiendo sobre la importancia de no eludir una reflexión en torno a cómo la multiplicidad construye una línea de fuerza general.

Pero existe un aspecto problemático que el estudio de caso nos permite vislumbrar: al analizar el dispositivo de poder que se configura en Wal Mart fundamentamos la gravitación del elemento “barreras de entrada y puertas de salida: una tipología de los sospechosos” vinculado con la política de selección de personal. Dijimos que la selectividad se encontraba potenciada en el marco de la situación de “desempleo estructural” analizada en el Capítulo II. La empresa cuenta con una diversidad de trayectorias de trabajadores desocupados, que le permitirán potenciar la posibilidad de encontrar aquellos que más cabalmente se alejen de la “tipología de sospechosos”; cuya selectiva internalización asegurará la mayor eficacia de los demás elementos del dispositivo. En el extremo podríamos decir que las subjetividades de esos trabajadores que la empresa decide contratar se encuentran ya despojadas de una percepción del mundo como campo de fuerzas. Si esto es así, el caso nos permite analizar cómo la empresa “reproduce” esa forma de objetivación del sujeto; pero ello no nos puede hacer perder de vista que la subjetividad se está construyendo de esa forma en el “todo social”. Lo que transforma en central en términos conceptuales un análisis dirigido a las experiencias de socialización anteriores y simultáneas de esos trabajadores y en qué medida “el borramiento de la alteridad” circula ampliamente recorriendo lo social de formas particulares. Es claro que esta problemática no puede más que ser advertida en el marco de esta investigación ya que nuestro objeto de análisis son las características que adoptan las relaciones de poder en empresas.

Esta preocupación remite a algunas teorizaciones formuladas en el Capítulo I sobre el proceso de acentuación de la subsunción real del trabajo en el capital y a los análisis de López Petit, Deleuze, Hardt y Negri, que el primero de estos autores sintetiza de la siguiente forma: “proceso paralelo en otros ámbitos antes considerados ‘no productivos’ (ocio, cultura, política) y cuya distinción de la esfera productiva es cada vez más difícil de realizar [...] la sociedad se vuelve integralmente productiva, a toda hora y en todo momento; sin excepción, igual al fichar en la oficina por la mañana que al consumir la dosis televisiva nocturna” (López Petit, 1994:4). Nuevamente destacamos que la especificidad de esta productividad del poder reside en movilizar, a nuestro entender, una política de subjetivación de borramiento de la alteridad.

Continuamos este análisis con la reflexión en torno al segundo caso analizado: la empresa Coto. ¿Podemos concebir a partir de los desarrollos hasta aquí realizados que se encuentran garantizadas las condiciones para el ejercicio concreto de resistencias que impidan o disminuyan la eficacia del dispositivo de poder? Anticipamos nuestra conclusión negativa. Pero se trata de fundamentar esta posición.

En el apartado anterior establecimos que la línea de fuerza general que traza el dispositivo a partir de las interrelaciones de sus distintos elementos es la de la “exaltación de la debilidad del trabajo”. La asimetría de poder entre capital y trabajo se mantiene fijada en la medida que esa dimensión estratégica es eficaz. En este sentido la política de subjetivación inherente a este dispositivo es la de construir individuos que se perciban lo suficientemente débiles frente a la empresa; situación que los lleve a no poner en práctica ejercicios de resistencia.

Ahora bien, sostenemos que la mayor eficacia del dispositivo reside en lograr que esa “debilidad” sea el correlato de una auto-valoración del sujeto: que el sujeto introyecte una representación de sí mismo como “inferior”, que el trabajador perciba que la asimetría se justifica en su propia “inferioridad” respecto a la “superioridad” de la empresa o de quienes ejercen en ella la función directiva. La especificidad de esa inferioridad reside en la incapacidad de ser un “buen trabajador”; es decir que la operación de poder alcanza en este caso la propia identidad laboral de cada trabajador. Cuando la subjetividad del trabajador se construye de esta forma, ubicamos que la relación asimétrica puede incluso acentuarse, la misma resulta convalidada por los trabajadores.

La empresa no dirige su afección de poder a impedir que las relaciones laborales sean concebidas como relaciones de fuerza; al contrario, las mismas deben ser percibidas como tales pero la asimetría resultará legitimada. Reificar la asimetría significa en este caso, que la misma se transforme en indiscutida en tanto se presente como una verdad “universal” (y no la “verdad” construida a partir de un ejercicio de poder del capital) que pueda ser constatada a diario a medida que el trabajador sume “defectos” en el desempeño de su labor. Por este motivo, el elemento central del dispositivo se vincula con la política de subestimación pero en interrelación con la “internalización de un afuera amenazante” (y como ya hemos dicho también con los demás elementos del dispositivo). Esta relación entre esos dos elementos posibilita que el trabajador “auto-subestimado” encuentre en una realidad externa de fuerte escasez de trabajo una suerte de incentivo a, pese a “su incapacidad”, redoblar sus esfuerzos para intentar revertir esa valoración negativa y mantener su empleo. Cuando el trabajador construye de esta forma su relación con la empresa, se profundiza la relación de asimetría ya que éste llega al límite de “ceder todos sus derechos al capital” en pos de garantizar su puesto de trabajo.

Por este motivo, sostenemos que estos trabajadores no logran vislumbrar como posible el ejercicio de las resistencias, y por lo tanto se ubican en la dimensión "a" del nivel 2 presentado más arriba, a saber: reconocen la relación laboral como una relación de fuerzas asimétrica; pero reifican dicha asimetría en la medida que introyectan su condición de inferioridad. Aquí ubicamos la máxima eficacia del dispositivo de poder de la empresa Coto.

Vamos a fundamentar que la eficacia del dispositivo es, por el contrario, menor en el caso de otro grupo de trabajadores sin que por ello se desencadene un ejercicio efectivo de resistencia: los trabajadores conciben las relaciones de fuerza como asimétricas, perciben que dicha asimetría es injusta pero a la vez irreversible (nivel 2b). La representación de "irreversibilidad" de la asimetría se vincula con la operación permanente del capital de internalización de la debilidad del trabajo a escala societal en la empresa y entonces de la amenaza de la "exclusión" como constructo ideológico que caracteriza la etapa histórica del capitalismo neoliberal tal como fue analizada en el Capítulo II. Pero también con la constatación del "inagotable poder" del capital en la empresa que se dirige a destacar "su impunidad"⁷⁷ y en este sentido la debilidad del Estado o la complicidad del mismo frente al empresariado. En definitiva, la asimetría aunque resulta percibida como profundamente injusta es de tal magnitud que es vislumbrada como inalterable: nuevamente resulta central el elemento de "presencia de un entorno externo amenazante" y a la vez el de "extralimitación de la autoridad"; el primero porque el desempleo estructural presentado como amenaza de exclusión potencia la percepción de la debilidad del trabajador en términos de "condiciones objetivas"; el segundo, porque potencia la percepción de la impunidad del capital. Por último, tal como será analizado seguidamente, porque el sindicato tampoco logra constituirse como una organización que garantice en su accionar específico capacidad alguna de presión y resistencia y ello se vincula con otro de los elementos del dispositivo que denominamos "la inversión del rol del delegado".

Finalmente debemos fundamentar por qué afirmamos que la eficacia del dispositivo es, en este segundo caso, menor. Creemos que si bien en ambos, la reproducción de una realidad de profunda asimetría entre capital y trabajo a escala societal es sustantiva; en el caso de los trabajadores recién analizados esa realidad, ese afuera de la empresa, parece convertirse en absolutamente coextensivo del funcionamiento del dispositivo en su conjunto. Es decir que la "distinción jerárquica", "la subestimación", o "la extra-limitación de la autoridad"; no desencadenan el ejercicio de resistencias en la medida que la empresa vuelve patente esa amenaza y su capacidad de ejercer un poder ilimitado. La eficacia del dispositivo es entonces más débil ya que lo que en sí se debilita es la propia autonomía relativa de la empresa en sus espacios laborales; reduciéndose de esta forma ese parcial carácter autónomo y volviéndose cada vez más dependiente de la reproducción asimétrica de la relación capital-trabajo a escala societal. Podríamos decir entonces que una mejora de la tasa de empleo, o una mayor conflictividad social que se exprese en ejercicios de resistencias eficaces en otras empresas o sectores de actividad, una política estatal dirigida a un control del cumplimiento de las condiciones de trabajo por parte de las empresas, o una mayor capacidad de presión de la organización sindical; podrían actuar de forma tal de revertir la percepción de "irreversibilidad" por parte de los trabajadores del supermercado y entonces convertirse en situaciones que potencialmente activaran las resistencias.

⁷⁷ Recordemos la gráfica expresión de una trabajadora de Coto ya citada en esta tesis: "porque no es el almacén de Don Manolo: es Alfredo Coto. Lo que digo es que no podés ser un bicho tan grande y que nadie te vea!".

En relación con el último tema mencionado, la problemática sindical, debemos decir que al igual que en Wal Mart, el sindicato se vuelve perceptible también como simple organización de servicios; divorciando permanentemente representación y lucha, construyendo una representación de la relación capital-trabajo vaciada de conflicto, alentando una estructuración de lo colectivo de carácter atomística, y recreando un vínculo con los delegados sindicales signado por su aislamiento y confinamiento en los lugares de trabajo que posibilita entonces la eficacia del elemento del dispositivo de la empresa que denominamos como “inversión de la representación del delegado”. Por este motivo, podemos afirmar que los delegados tienden a construir las mismas reificaciones que los trabajadores respecto a la relación capital-trabajo.

Lo dicho hasta aquí nos lleva a realizar una última reflexión – al igual que hicimos en el caso de Wal Mart – sobre el debate planteado en torno a las formas generales de dominación del capital: disciplina y control y nuestra hipótesis que rectifica la primera, que entonces preferimos denominar como “metamorfosis de las disciplinas”.

Vamos a sintetizar aquí brevemente el argumento que nos permite enriquecer a partir del estudio de caso, las argumentaciones preliminares esbozadas en torno a la idea de la “metamorfosis de las disciplinas”. Posteriormente, analizaremos con mayor detalle esta problemática a los efectos de reflexionar sobre la misma como una forma extendida de dominación general del capital en sociedades periféricas en el marco de la emergencia y consolidación del capitalismo neoliberal. Pero para que esas reflexiones resulten pertinentes debemos aclarar lo siguiente: en base al abordaje empírico, podemos enriquecer los debates en torno a esas formas de dominación y detectar su coexistencia pero, en cambio, no correspondería derivar afirmaciones respecto de la preponderancia de alguna de esas dos formas de dominación en nuestro país. Para ello es necesario volver sobre los desarrollos presentados en el Capítulo II que refieren al análisis de las transformaciones estructurales que ocurrieron en nuestro país.

Lo que podemos observar a partir de las conclusiones a las que arribamos en función del análisis de las relaciones de poder en Coto, es lo siguiente: la eficacia del dispositivo de la empresa requiere – como condición necesaria – la existencia, la vigencia, la actualización de una asimetría muy profunda entre capital y trabajo a nivel social, más allá de las fronteras de su empresa. La eficacia se fundamenta mucho más en ese exterior que en el interior construido por ella. Esta es la diferencia central con las disciplinas cuya eficacia se recreaba con la propia extensión de los espacios regidos por esa forma de ejercicio del poder y se complementaba a partir de una tecnología de la regulación que fijando promedios, equilibrios y compensaciones lograba “optimizar estados de vida”. Pero se trataba de una relación de complementariedad. Lo que uno puede observar, en cambio, a partir del caso estudiado (y más centralmente en función del segundo grupo de trabajadores) es que la relación entre un orden de reproducción que pone en riesgo la supervivencia de los trabajadores se transforma en una condición indispensable y en todo caso en “la” condición que habilita la reproducción interna de la asimetría sin activación de resistencias y por tanto, sin que peligre la fijación de la magnitud de esa asimetría. Cuando la relación entre el afuera y el adentro se recrea de esta forma, el propio modo de ejercicio de las disciplinas tiende a modificarse al menos en ciertos aspectos: el mismo pierde su carácter silencioso, discreto, de procedimientos ínfimos y menudos; se modifica lo que podemos llamar en términos foucaultianos la “economía de poder” de las disciplinas. Se requieren “descargas” de afección mucho más intensas y resonantes, y entonces el elemento coercitivo, impositivo de ejercicio del poder, tiende a acrecentarse. Ello se debe a que “la

amenaza" misma se vuelve gravitante en la forma de enfrentamiento del afuera y el adentro a partir de la internalización de la paralizante realidad externa de hambre y miseria. Por estos motivos, discutíamos en el primer capítulo la afirmación de Hardt y Negri respecto a que "el afuera y el adentro se han vuelto indiscernibles". Por el contrario, a nuestro entender, el "adentro" de la empresa requiere cada vez más del "afuera" para sostener su dominio, pero siempre y cuando ese afuera pueda presentarse justamente como "diferente" y por tanto como una amenaza que desencadene efectos de obediencia.

En lo que sigue, vamos a situar históricamente, la problemática hasta aquí analizada para poder realizar algunas reflexiones de carácter preliminar que posibiliten ubicar cuál de estas formas de dominación del capital a escala societal (control y metamorfosis de las disciplinas) resulta preponderante en nuestro país. Entendiendo por preponderancia, parafraseando a Žižek (2004) y en realidad al propio Marx, ese color específico que otorga tonalidad a la totalidad; y por tanto, nos permite pensar cuál es la forma de dominación que juega el papel clave y emblemático en la Argentina.

Un ejercicio de síntesis: preliminares sobre la tonalidad específica de la dominación del capital en nuestro país

"Es una iluminación general que baña todos los demás colores y modifica su particularidad. Es un éter especial que determina la gravedad específica de cada ser que se materializó dentro de él".
Karl Marx, *Gründrisse*

Las transformaciones estructurales que ocurrieron en nuestro país en las últimas décadas no son un "simple trasfondo histórico"; por el contrario resultan constitutivas de todas las preocupaciones que planteamos en este trabajo. El interrogante que atraviesa este breve apartado es el siguiente: en función de los análisis desarrollados en este capítulo y de una revisión de las transformaciones estructurales ocurridas en el país: ¿cuál es la forma preponderante de dominación del capital? Repetimos, este análisis posee un carácter eminentemente preliminar.

Para evitar repeticiones y en función de la complejidad del tema que nos proponemos abordar intentaremos en lo que sigue plantear brevemente los siguientes problemas: 1.- Exponer la caracterización específica establecida por Foucault sobre las sociedades de normalización, lo que supone establecer la vinculación entre disciplinas y regulaciones⁷⁸; 2.- Sintetizar las transformaciones de la relación capital-trabajo que nos permiten fundamentar la emergencia de lo que denominamos como "metamorfosis de las disciplinas" a partir de una revisión de la especificidad histórica local como "tonalidad específica" que da color a la forma de dominación del capital.

1.

Dijimos en el Capítulo I, que ambas formas de ejercicio del poder operan a través de distintos mecanismos y bases de sustentación. Las disciplinas se dirigen a los cuerpos a partir del establecimiento de cesuras del espacio (instituciones de secuestro): adiestrando, vigilando, castigando, serializando, distribuyendo. Su

⁷⁸ Esa temática ya fue desarrollada en el Capítulo I, la retomamos únicamente a los efectos de clarificar las "rupturas" parciales respecto de lo que denominamos la "metamorfosis de las disciplinas".

objeto reside en la doble operación de extraer una máxima utilidad y docilidad de los individuos-cuerpos sometidos al régimen disciplinario. Las regulaciones, por el contrario, se dirigen a las poblaciones, operan sobre los fenómenos colectivos; intervienen fijando equilibrios, promedios, compensaciones. Actúan, desde su emergencia, sobre la natalidad, la mortalidad, la longevidad, las enfermedades, etc.; operan con el objetivo de "optimizar un estado de vida" y en este sentido, las disciplinas y la biopolítica mantienen relaciones de complementariedad. Optimizar un estado de vida a través de procedimientos de regulación significa garantizar cuerpos más sanos, más productivos, cuerpos en "cantidades adecuadas" incluso se puede decir "durables", "regulares" y "previsibles"; cuerpos sobre los cuales operarán las disciplinas mejorando la ecuación de máxima utilidad-docilidad. Problema biológico, económico, político; problema de poder. (Foucault, 1992b) Es en este sentido que Foucault destaca la inversión del ejercicio de poder de la biopolítica respecto del "derecho de soberanía": se trata de "hacer vivir y dejar morir"; las tecnologías de la regulación se centran en la vida. Finalmente, el autor recrea entonces dos series a los efectos de clarificar la distinción entre disciplina y bio-regulación; sobre la primera: "cuerpo-organismo-disciplina-instituciones"; sobre la segunda: "población-procesos biológicos-mecanismos reguladores-Estado"⁷⁹; y es en el marco de esta segunda serie, que Foucault advierte sobre la tendencia a la "gubernamentalización de la vida". (Foucault, 1992b)

2.

La transformación a la que referimos se sustenta en lo que podemos denominar "el límite de las disciplinas". Dicho límite fue fundamentado anteriormente a partir del análisis de las políticas de subjetivación movilizadas por las disciplinas: la construcción de subjetividades subalternizadas. Efectivamente, las disciplinas cuando son eficaces logran el autosometimiento, son por tanto, internalizadas por los sujetos, convirtiéndolos en el principio de su propio sometimiento. Pero también dijimos y justificamos que las disciplinas no lograron borrar las huellas de la asimetría. En la percepción de la obligación de obediencia podemos encontrar la máxima debilidad de las disciplinas. La subjetividad rebelada, el ejercicio de resistencias que rechazan un modo de vida signado por la obediencia y la subalternidad. El "contraderecho del derecho universal", el "subsuelo de las libertades", comenzó a erosionarse y debilitarse cuando las subjetividades disciplinadas trazaron senderos de rebelión visibilizando el antagonismo de intereses. Los sucesos históricos de protestas, movilización, sabotaje, guerrillas que se expresan y expanden en diversos países del mundo durante la década de los '60 son evidencias de los límites de las disciplinas. La tecnología disciplinaria, hasta ese momento eficaz en sus campos de aplicación, y complementada a partir del ejercicio de una biopolítica que operaba sobre las masas garantizando una optimización de los estados de vida; comienza a derruirse.

En nuestro país ese proceso expresaba importantes particularidades, pero intentando hacer cierta abstracción de ellas, podemos decir que desde los sesenta y setenta las resistencias se construían y resignificaban en el marco de los cuatro niveles antes aludidos: el reconocimiento de las relaciones laborales como relaciones de fuerza asimétricas, la percepción de esa asimetría como injusta, la inteligibilidad de las formas particulares de dominio del capital en los espacios laborales y la vinculación de las mismas con las formas de reproducción a escala

⁷⁹ Nos referimos a la especificidad de cada una de las tecnologías de poder analizadas, ya que Foucault aclara que al establecer esas series no quiere postular una oposición rígida entre instituciones y estado. Las disciplinas tienden a traspasar las instituciones y las grandes regulaciones interfieren también en una serie de instituciones sub-estatales. (Foucault, 1992b: 259)

social. Por ello los movimientos de esas décadas lograron desbordar el conflicto más allá de las fábricas e instalar nuevas “visiones del mundo” en las cuales la “justicia social” emergía como consigna de la transformación augurada; cuya “primer” cristalización se produce en el año '74 al alcanzarse el máximo registro histórico de participación asalariada en la riqueza nacional. Esa cristalización que además era vislumbrada por ciertos sectores sociales y políticos como una etapa a ser superada con creces en el marco de un proyecto que proclamaba transformaciones más profundas; establece – como lo afirma Anderson – la “situación de final de juego” con la consiguiente reversión hacia “la fuerza” como último determinante del sistema de poder (1981:74). La represión se anticipa y finalmente se desencadena con máxima virulencia a partir de 1976 en la forma de terrorismo de estado. Como fue analizado en el Capítulo II, tanto el proyecto político y social como el económico que la dictadura vino a poner en marcha en nuestro país formaron parte de la “Doctrina de la Seguridad Nacional”.

Podemos afirmar que el “capitalismo neoliberal” emerge entonces como respuesta específica del capital frente a la extensión y amplificación de las resistencias; y es en esta transformación histórica donde situamos la reflexión conceptual en torno a las metamorfosis de las disciplinas como tonalidad específica que juega el rol clave y emblemático en nuestro país. El aspecto rupturante se fundamenta en la transformación de la forma de articulación entre disciplina y regulación. En lo que sigue ensayamos un intento de conceptualización que nos permita ubicar sus principales características centrándonos en la problemática de la relación capital-trabajo:

Irradiación del terror político y consiguiente reconfiguración de lo colectivo; formas específicas de aletargar y prolongar el terror y preparar su mayor eficacia en su deslizamiento hacia lo económico⁸⁰.

Proceso selectivo de des-fijación de cuerpos, expulsión de sujetos de “instituciones de secuestro”, nos referimos en función de la temática que nos preocupa, a la fábrica o empresa. El capital des-emplea y entonces des-sujeta y des-liga: movimiento desde la sociedad de pleno empleo a la sociedad de desempleo estructural. Repliegue de las disciplinas en función de un angostamiento de su campo de aplicación.

Fortalecimiento de las tecnologías de regulación que comienzan a operar instalando heterogeneidades a partir de la fijación de una población económicamente activa, una población ocupada, una población desocupada, una población subocupada. Nuevo orden de reproducción que “prepara” una nueva relación de vinculación entre el “adentro y el afuera”. Relación que, como analizamos, adquiere diversos contenidos a partir de la demarcación social de excluidos – incluidos.

⁸⁰ Como lo afirma Lozano (2001:130): “la propia intervención en el terreno de la economía (es decir la política económica aplicada) era parte constitutiva y expresa de la Doctrina de Seguridad que gobernó el periodo en cuestión [se refiere a 1976-1983]. Este señalamiento permite interpretar por qué en la Argentina no resulta adecuada la tesis que habla del “agotamiento de la sustitución de importaciones” ya que lo que expresamente ocurrió fue una ruptura deliberada de dicho patrón de acumulación. [...] En este sentido, que la economía haya sido parte de la Doctrina de Seguridad de un estado terrorista, ayuda a entender por qué razón luego de finalizado el periodo dictatorial, es la propia dinámica de la economía la que prolonga el terror en la sociedad y la que por vía de la inflación, el desempleo y la pobreza, instituye la coacción como mecanismo sistemático y permanente de disolución de la experiencia democrática”.

Cuando la tecnología de la regulación resignifica de esta forma su ejercicio; se producen dos mutaciones centrales: *por un lado*, se evidencia – previo proceso de acelerada profundización de la concentración y extranjerización del capital – una traslación de la tecnología de la regulación: desde el Estado hacia las grandes empresas, las que adquieren la capacidad de incidir fuertemente en el establecimiento de esas regulaciones. En este sentido acordamos con la tesis de Hardt y Negri respecto del poder de las empresas de estructurar biopolíticamente los territorios⁸¹ (2002:42). *Por otro lado*, se descompone-recompone el modo de operar de la bio-regulación de la siguiente forma: si el mismo es expresado por Foucault como poder de “hacer vivir y dejar morir”; se trata más bien de operar más selectivamente sobre “*el hacer vivir*” (el capital hace vivir garantizando el intercambio fuerza de trabajo-salario de los “más capaces”⁸²) y de intensificar la operación del “*dejar morir*” negando a vastos sectores de trabajadores la posibilidad de reproducción de la vida.

Por lo tanto, el Estado también sufre transformaciones. Álvarez Leguizamón (2002) en una investigación muy esclarecedora se refiere a dicha transformación del Estado a partir de la idea de reemplazo de la biopolítica por la “*foco-política*” como modo de ejercicio del poder estatal. De esta forma el Estado actúa sobre las poblaciones des-fijadas por el capital a partir de una variedad de programas y políticas que operan sobre segmentos cada vez más minúsculos⁸³ de la sociedad. También en la hiper-focalización y en la escasa cobertura de esa variedad de programas podemos ubicar importantes diferencias con respecto a los países centrales⁸⁴.

Pero la “*foco-política*”, como modo específico de regulación del Estado, no actúa sólo sobre los sujetos des-fijados por el capital. Se extiende también como criterio rector de políticas dirigidas a los trabajadores y de esta forma opera garantizando nuevas-laxas formas de fijación y circulación de los individuos. Lo dicho se puede constatar por ejemplo en un rápido análisis de algunos de los cambios en materia de legislación laboral como la proliferación de nuevos vínculos contractuales durante la década del '90 dirigidos a segmentos específicos de la población: contratos dirigidos a discapacitados, a jóvenes, a ex -empleados públicos, a trabajadores de pequeñas empresas, etc.. El aspecto que queremos destacar sobre esta forma de operar de la *foco-política* es el siguiente: podemos decir que hasta los '90, los cambios introducidos en materia de contratación la boral se regían por las características de la actividad económica (por ej. contrato de trabajo de temporada, contrato de trabajo eventual, contrato de trabajo por tiempo determinado, etc.) pero durante la década en cuestión el fundamento de las nuevas modalidades de contratación pasa a regirse en función de características vinculadas con los propios trabajadores (etarias, actividad laboral anterior, tipo de capacidades

⁸¹ Aunque como afirmamos en las “Reflexiones finales” del Capítulo II, ese ejercicio de poder adquiere importantes diferencias en los países centrales y periféricos que no pueden ser minusvaloradas; lo que fue constatado al indagar las particularidades que adoptó el proceso de concentración-extranjerización en el sector de comercio minorista en nuestro país.

⁸² Lo que significa “los más capaces” para cada capitalista individual puede resultar muy variable. Vimos, por ejemplo, que en el caso de la empresa Wal Mart ello significa carencia de saberes políticos e identidades positivas más allá del vínculo que cada “asociado” construye con la empresa.

⁸³ La noción de “población objetivo” es, por ejemplo, una característica central de cada uno de esos programas sociales y/o de empleo. Con sólo examinar la Ley Nacional de Empleo podemos constatar: programas dirigidos a jóvenes, programas dirigidos a cesantes de difícil reinserción ocupacional, programas para grupos protegidos (se entiende por tales a “liberados”, “ex-combatientes”, “aborígenes”, “rehabilitados de la drogadicción”), programas dirigidos a discapacitados; entre otros.

⁸⁴ Por ello, mientras en los países centrales se debate la condición de “inserción perpetua” (Castel, 1997; Roche, 2004; entre otros) en los países periféricos como el nuestro, es la fuerte extensión de la miseria y la imposibilidad de garantizar la subsistencia, el dramático problema que caracteriza a la nueva cuestión social.

físicas, etc.). El Estado opera creando fisuras y selecciones de grupos sobre los que ejercita afecciones de poder particulares al, por ejemplo, definir tránsitos cada vez más signados por una flexibilización precarizadora.

La instalación del terror en los cimientos del neoliberalismo, su irradiación y su prolongamiento político y sus formas de deslizamiento hacia lo económico, la estructuración de lo colectivo que el mismo impuso, el des-ligamiento de trabajadores en el marco del proceso de desempleo estructural, la profundización de la concentración y extranjerización del capital y su consiguiente potencial bio-regulador, la transformación del Estado y su ejercicio foco-regulador; nos permiten afirmar las características que adopta la relación capital-trabajo en nuestro país y con ello nuestra tesis respecto a la metamorfosis de las disciplinas como forma preponderante de dominación del capital durante la etapa en cuestión. Bajo esa denominación ubicamos la transformación de la disciplina (angostamiento de su campo de aplicación) pero también su propia forma de ejercicio (respecto a esto último analizamos el caso de la empresa Coto); la transformación del biopoder (la gravitación de las grandes empresas como consecuencia de su capacidad para estructurar de esa forma los territorios pero también del propio contenido del biopoder en tanto forma específica de resignificar el “poder de hacer vivir y dejar morir”); la emergencia de una forma de regulación estatal cuyo elemento central referimos como foco-política y finalmente las formas de articulación entre todos ellos.

Esta es la plataforma sobre la cual se construyen las diversas formas de ejercicio del poder del capital a nivel de las empresas. En el caso de la empresa Coto ubicamos una suerte de mimesis respecto de la forma en que se garantiza la profundización de la asimetría capital-trabajo a lo largo de la etapa histórica analizada a escala social. Por ello afirmamos su menor autonomía relativa respecto al contexto y su necesidad de amplificarlo en sus espacios laborales como amenaza paralizante que siga haciendo efectiva la máxima utilización de los cuerpos en términos económicos y su máxima debilidad en términos políticos. La empresa Wal Mart construye una autonomía relativa mayor, aunque insistimos sin perder de vista la adjetivación del sustantivo, pero siempre anclada y “deseñada” por el color preponderante de la forma de dominación general que es la exaltación de la debilidad del trabajo.

ANEXO METODOLÓGICO

Nada obliga a la sociología a vacilar, como lo hace muy a menudo, entre la teoría social sin fundamentos empíricos y la empiria sin orientación teórica. La sociología podrá encontrar, sin duda, en la resolución en acto de la oposición entre el racionalismo y el empirismo, el medio de superarse, es decir de progresar en el sentido de la coherencia teórica y de la fidelidad a lo real, al mismo tiempo.
Bourdieu, Chamboredon, Passeron

Población estudiada

Trabajadores, personal jerárquico y delegados sindicales que se desempeñan en los centros de venta de dos grandes cadenas de supermercados e hipermercados. A continuación se sintetizan las principales características de las empresas:

	Empresa Coto	Empresa Wal Mart
Origen de los capitales	Argentina	Estados Unidos
Cantidad de empleados a nivel nacional (*)	19.500	4.500
Cantidad de empleados en Ciudad de Buenos Aires (*)	10.100	750
Cantidad de sucursales a nivel nacional (**)	95	11
Cantidad de sucursales en Ciudad de Buenos Aires (**)	60	1

(*) Las cifras sobre cantidad de empleados se estiman en base a la información suministrada por la Revista Mercado. Ranking de Principales Empresas Empleadoras, 2004. (**) Las cifras sobre la cantidad de sucursales corresponden a las publicadas en los sitios web de esas empresas. Marzo de 2005.

El recorte geográfico establecido en esta investigación es la Ciudad de Buenos Aires. Dado que no existen estadísticas que brinden información sobre la cantidad de trabajadores que se desempeñan en los centros de ventas, no podremos establecer la proporción exacta de trabajadores a la que hacemos referencia en nuestro estudio.

Estrategias metodológicas utilizadas

En función de la complejidad del problema estudiado resultó necesario utilizar diferentes perspectivas metodológicas. Por este motivo, el abordaje del núcleo temático referido, requirió de la complementariedad de datos primarios y secundarios, y de la aplicación de diversas técnicas metodológicas tales como: entrevistas en profundidad, observación directa y participante, como así también análisis de datos secundarios como normas, leyes, guías para empleados, manuales de inducción, documentos internos de las empresas y materiales periodísticos.

Técnicas de investigación utilizadas

Datos primarios

Observación directa y participante.

Entrevistas en profundidad a personal jerárquico, no jerárquico, delegados y dirigentes sindicales de la FAECyS;

Datos secundarios

Legislación laboral y Convenio Colectivo de Trabajo N° 130/75;

Documentos internos y publicaciones oficiales de las empresas analizadas;

Entrevistas a dirigentes de la FAECyS en televisión y medios gráficos;

Carteleros y otras leyendas de la empresa.

Observación directa

La técnica de observación fue utilizada a lo largo del proceso de investigación permitiéndonos obtener información relativa a la tecnología, a los ritmos y secuencias de trabajo y al medio ambiente de trabajo. Asimismo nos permitió analizar las interacciones cotidianas que se producen en el lugar de trabajo entre trabajadores jerárquicos, no jerárquicos y clientes.

Entrevistas en profundidad

La utilización de esta técnica nos permitió conocer el sentido que los sujetos otorgan a sus actos, para conocerlos en sus propios términos y expresiones, con el fin de captar "en profundidad" todo lo que desea comunicar el interlocutor.

Se realizaron un total de 46 entrevistas en profundidad distribuidas del siguiente modo:

35 entrevistas a trabajadores no jerárquicos que se desempeñan en distintos cargos;

4 entrevistas a personal jerárquico;

5 entrevistas a delegados sindicales;

2 entrevistas a dirigentes sindicales de la FAECyS.

Se debe destacar que los contactos con los trabajadores se realizaron sin mediación de las autoridades de la empresa. Al inicio de este proceso de investigación intentamos establecer un contacto institucional con ambos supermercados; sin embargo el mismo resultó infructuoso ya que en los dos casos se negaron a facilitar el trabajo de campo de esta investigación. Por este motivo, los contactos se realizaron fuera de los establecimientos, esperando en la puerta de ingreso y salida

del personal de cada empresa. En otros casos, en especial, cuando asistíamos a los establecimientos durante la noche, se detectaron bares y kioscos a los que los trabajadores solían asistir al finalizar su jornada diaria de trabajo. Las entrevistas a los trabajadores no jerárquicos pudieron realizarse con relativa facilidad.

En el caso del personal jerárquico, el establecimiento de esos contactos resultó muy complejo ya que, con excepción de una entrevista realizada a un Gerente de Recursos Humanos de la empresa Wal Mart, se negaron a brindar entrevistas sin autorización expresa de las autoridades del supermercado. Por este motivo, dada la relevancia que esos testimonios poseen para nuestra investigación, establecimos contactos con ex – trabajadores jerárquicos de ambas empresas logrando realizar tres entrevistas. En los tres casos se trató de personal que había renunciado a la empresa recientemente (menos de 1 año) y cuya finalización del vínculo laboral no resultó conflictiva ni tuvo derivaciones judiciales (al menos hasta el momento de realización de las mismas).

Para realizar las entrevistas se construyeron cuatro guías temáticas a efectos de focalizar la instancia de interacción:

Guía temática para entrevistas en profundidad a trabajadores;

Guía temática para entrevistas en profundidad a personal jerárquico;

Guía temática para entrevistas en profundidad a delegados sindicales;

Guía temática para entrevistas en profundidad a dirigentes sindicales.

La cantidad de entrevistas realizadas se definió siguiendo el criterio de la saturación teórica definido por los autores Glaser y Strauss (1967). Según dicho criterio, la recolección de información cesa cuando no es posible hallar ninguna información adicional. La saturación teórica es acorde a un proceso de análisis y recolección, en el que el analista a la vez que selecciona, codifica y analiza su información.

Realización de entrevistas en profundidad a trabajadores no jerárquicos

Se realizaron entrevistas en profundidad a trabajadores de distintas sucursales de la empresa Coto (Mataderos, Barrio Norte y Almagro) y en la única sucursal de la empresa Wal Mart ubicada en la Ciudad de Buenos Aires. Las entrevistas fueron aplicadas a trabajadores que se desempeñan en distintos puestos de los centros de venta: cajeros, repositores, cadetes de envío y cadetes de línea. Asimismo se contempló el turno de trabajo, realizándose entrevistas a trabajadores de turnos rotativos y fijos de la mañana, la tarde y la noche.

En total se efectuaron 35 entrevistas, distribuidas del siguiente modo:

18 entrevistas a trabajadores de la empresa Coto;

17 entrevistas a trabajadores de la empresa Wal Mart.

Entrevistas a trabajadores no jerárquicos de la empresa Coto

Número	Cargo	Edad	Sexo	Turno	Sucursal	Fecha de realización
1	Cadete	19 años	Varón	Tarde	Barrio Norte	Agosto de 2001
2	Cajero	20 años	Mujer	Mediodía y Tarde	Barrio Norte	Agosto de 2001
3	Cajero	23 años	Mujer	Tarde	Barrio Norte	Agosto de 2001
4	Cajero	25 años	Mujer	Mañana	Almagro	Agosto de 2001
5	Cajero	23 años	Varón	Tarde	Barrio Norte	Agosto de 2001
6	Cadete	22 años	Varón	Mañana	Mataderos	Agosto de 2004
7	Cadete	21 años	Varón	Tarde	Mataderos	Junio de 2004
8	Cadete	21 años	Varón	Tarde	Almagro	Junio de 2004
9	Cadete	19 años	Varón	Tarde	Barrio Norte	Junio de 2004
10	Cadete	22 años	Varón	Mañana	Barrio Norte	Junio de 2004
11	Cadete	20 años	Varón	Mañana	Barrio Norte	Junio de 2004
12	Repositor	20 años	Varón	Mañana	Mataderos	Junio de 2004
13	Repositor	18 años	Varón	Mediodía y Tarde	Almagro	Junio de 2004
14	Repositor	25 años	Varón	Mañana	Barrio Norte	Junio de 2004
15	Cajero	26 años	Varón	Mediodía y Tarde	Barrio Norte	Mayo de 2004
16	Repositor	26 años	Varón	Tarde	Almagro	Mayo de 2004
17	Cajero	20 años	Varón	Tarde	Barrio Norte	Septiembre de 2001
18	Cajero	22 años	Mujer	Tarde	Almagro	Septiembre de 2001

Entrevistas a trabajadores no jerárquicos de la empresa Wal Mart

Número	Cargo	Edad	Sexo	Turno	Sucursal	Fecha de realización
1	Repositor	18 años	Varón	Tarde	Villa Pueyrredón	Abril de 2001
2	Cajero	22 años	Varón	Tarde-Noche	Villa Pueyrredón	Abril de 2001
3	Cajero	27 años	Mujer	Mañana	Villa Pueyrredón	Abril de 2001
4	Repositor	23 años	Varón	Mañana	Villa Pueyrredón	Abril de 2001
5	Repositor	22 años	Mujer	Tarde	Villa Pueyrredón	Mayo de 2001
6	Cajero	23 años	Mujer	Mañana	Villa Pueyrredón	Abril de 2001
7	Repositor	23 años	Varón	Tarde-noche	Villa Pueyrredón	Mayo de 2001
8	Cajero	21 años	Varón	Tarde-noche	Villa Pueyrredón	Mayo de 2001
9	Cajero	20 años	Mujer	Tarde	Villa Pueyrredón	Mayo de 2001
10	Cajero	23 años	Mujer	Tarde	Villa Pueyrredón	Mayo de 2001
11	Greeter	52 años	Mujer	Tarde	Villa Pueyrredón	Mayo de 2001
12	Operario de depósito	26 años	Varón	Noche	Villa Pueyrredón	Septiembre de 2003
13	Cajero	25 años	Varón	Mañana	Villa Pueyrredón	Septiembre de 2003
14	Empleado mantenimiento	28 años	Varón	Mañana	Villa Pueyrredón	Septiembre de 2003
15	Repositor	30 años	Varón	Tarde	Villa Pueyrredón	Septiembre de 2004
16	Repositor	23 años	Varón	Tarde	Villa Pueyrredón	Septiembre de 2004
17	Cajero	26 años	Mujer	Mañana	Villa Pueyrredón	Septiembre de 2003

Realización de entrevistas en profundidad a personal jerárquico

Se realizaron entrevistas en profundidad a cuatro trabajadores de las empresas seleccionadas que se desempeñan o desempeñaron como personal jerárquico.

Entrevistas a personal jerárquico de la empresa Coto

Número	Edad	Sexo	Cargo	Fecha de realización
1	35 años	Varón	Ex - encargado de sector lácteos	Agosto de 2004
2	32 años	Varón	Ex - encargado de sector electrodomésticos	Septiembre de 2004

Entrevistas a personal jerárquico de la empresa Wal Mart

Número	Edad	Sexo	Cargo	Fecha de realización
1	32 años	Varón	Gerente de Recursos Humanos	Mayo de 2001
2	35 años	Varón	Ex – encargado de sector almacén	Septiembre de 2004

Realización de entrevistas en profundidad a delegados sindicales

Se realizaron entrevistas en profundidad a delegados de distintas sucursales de la empresa Coto. Es importante destacar que en la única sucursal ubicada en la Ciudad de Buenos Aires de la empresa Wal Mart, no se pudieron realizar entrevistas a delegados ya que en la misma no hay ningún delegado sindical.

Entrevistas a Delegados que se desempeñan en sucursales de la empresa Coto

Número	Edad	Sexo	Fecha de realización
1	28 años	Varón	Octubre de 2004
2	26 años	Varón	Octubre de 2004
3	27 años	Mujer	Octubre de 2004
4	29 años	Mujer	Noviembre de 2004
5	32 años	Varón	Noviembre de 2004

Realización de entrevistas en profundidad realizadas a dirigentes sindicales

Se realizaron dos entrevistas a dirigentes sindicales de la FAECyS que se desempeñan en la Secretaría de Convenciones Colectivas y la Secretaría de Asuntos Laborales.

Entrevistas en profundidad a dirigentes sindicales de la FAECyS

Número	Área	Fecha de realización
1	Secretaría de Convenciones Colectivas	Septiembre de 2004
2	Secretaría de Asuntos Laborales	Septiembre de 2004

Fuentes secundarias

Se analizaron los siguientes documentos:

Manual de Inducción. Publicación del Departamento de Recursos Humanos entregada al momento del inicio de la relación laboral. Empresa Coto;

Revista "(Empresa Wal Mart) Hoy". Números: 1, 5, 6, 7, 8 y 9. Publicación dirigida a los "asociados" de la empresa;

Guía del asociado, reglamento interno, principios éticos. Empresa Wal Mart;

Labor relations and you at the (Empresa Wal Mart) distribution center. Empresa Wal Mart, 1991;

Cartelera dirigida a los trabajadores;

Recortes de diarios y revistas con entrevistas o reportajes a representantes de ambas empresa;

Declaraciones del Secretario General de la FAECyS y el Sindicato de Comercio referidas al sector supermercadista, en programas periodísticos (televisión);

Convenio Colectivo de Trabajo N° 130/75 .

BIBLIOGRAFÍA

ABAL MEDINA, P. (1998), "La Mcdonalización del trabajo", en *Cuarto Congreso Nacional de Estudios del Trabajo* organizado por la Asociación Argentina de Especialistas en Estudios del Trabajo (Aset). Buenos Aires.

ABAL MEDINA, P. (2004), "Los dispositivos de control como mecanismos inhibidores de la identidad colectiva" en Battistini, O. (comp.) *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en el proceso de construcción identitaria de los trabajadores*. Buenos Aires: Editorial Prometeo.

ABAL MEDINA, P. (2004), "Reflexiones sobre el orden visual neoliberal y el acontecimiento piquetero" en Lenguita, P. y Galafassi, G. *Nuevas prácticas políticas insumisas en Argentina: aprendizaje para Latinoamérica*. Buenos Aires: Insumisos Lationamericanos. Libros en Red.

ABAL MEDINA, P. (2005), *Las relaciones de poder entre capital y trabajo. Un estudio de casos en empresas hiper-supermercadistas. Tesis de maestría*. Maestría en Ciencias Sociales del Trabajo de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Buenos Aires.

ALLES, M. (2003), *Diccionario de preguntas. Gestión por competencias. Cómo planificar la entrevista por competencias*. Buenos Aires: Granica.

ANDERSON, P. (1981), *Las antinomias de Antonio Gramsci. Estado y revolución en Occidente*. Barcelona: Ed. Fontamara.

ARTANA, D y PANADEIROS, M. (1998), "Regulaciones a los Supermercados". *Documento de Trabajo N° 57*. FIEL. Buenos Aires.

AUGÈ, M. (2002), *Los no lugares. Espacios del anonimato*. Barcelona: Gedisa Editorial.

BARETT, M. (2003), "Ideología, política, hegemonía: de Gramsci a Laclau y Mouffe" en Zizek, Slavoj (comp.) *Ideología, un mapa de la cuestión*. Fondo de Cultura Económica. Buenos Aires.

BASUALDO, E. (2000), *Concentración y centralización del capital en la Argentina durante la década del noventa*. Buenos Aires: Editorial Universidad Nacional de Quilmes.

BASUALDO, E. (2001), *Sistema político y modelo de acumulación en Argentina*. Buenos Aires: FLACSO - UNQUI - IDEP.

BATTISTINI, O. (2001), "Toyotismo y representación sindical. Dos culturas dentro de la misma contradicción", en *Revista Venezolana de Gerencia*, Maracaibo.

BATTISTINI, O. (2002): "El sindicato ante las transformaciones de la empresa. Dos culturas contrapuestas", en las *II Jornadas Patagónicas de Comunicación y Cultura*,

Gral. Roca (Río Negro), 12 al 14 de septiembre de 2002, Centro de Estudios Patagónicos de Comunicación y Cultura – Universidad Nacional del Comahue.

BATTISTINI, O. (2004), "Las interacciones complejas entre el trabajo, la identidad y la acción colectiva" en Battistini, O. (comp.) *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en el proceso de construcción identitaria de los trabajadores*. Buenos Aires: Editorial Prometeo.

BATTISTINI, O. y WILKIS, A. (2004), "De la familia Falcón a la familia Toyota" en Battistini, O. (comp.): *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en el proceso de construcción identitaria de los trabajadores*. Buenos Aires: Editorial Prometeo.

BEAUD, S. y PILAOUX, M. (2000), "Permanente y temporarios", Bourdieu, P. (comp.) : *La miseria del mundo*. México: Fondo de Cultura Económica.

BECCARIA, L. (1999), "Modalidades de contratación por tiempo determinado: el caso argentino". En Tokman, V. E. y Martínez, D. (editores): *Flexibilización en el margen. La reforma del contrato de trabajo*. OIT. Lima.

BECCARIA, L. y SERINO, L. (2001), "La baja de la calidad del empleo en los noventa", en *Enoikos_Nº 18*. Buenos Aires.

BIALACOWSKY, A.; HERMO, J. y LUSNICH, C. "Dilución y dominación del trabajo en la dominación social local" en *Revista Herramienta*, Nº23. Buenos Aires.

BIALAKOWSKY, A. y FERNÁNDEZ, B. (1994), *Las articulaciones laborales*. Buenos Aires: Centro Editor de América Latina.

BIN, G. et al. (1996), *Comercio minorista en el canal de autoselección*. Buenos Aires: Realidad económica, IADE, n° 143, pp. 43-75.

BISIO, R. (1999), "Repensar los sujetos sociales y sus estrategias colectivas: en búsqueda de una interpretación teórica del caso argentino" en Fernández, A. y Bisio, R. (comps.): *Política y relaciones laborales en la transición Argentina*, Buenos Aires: Ed. Lumen-Humánitas.

BISIO, R. y MENDIZABAL, N. (2002), "Visiones y propuestas de los jóvenes cuadros sindicales sobre el rol de los sindicatos" en Fernández, Arturo (comp.): *Sindicatos, crisis y después. Una reflexión sobre las nuevas y viejas estrategias sindicales argentinas*, Buenos Aires: Ediciones Biebel.

BLAUSTEIN, E. y MARTIN, Z. (1998), *Decíamos ayer. La prensa argentina bajo el Proceso*: Buenos Aires: Ed. Colihue.

BOURDIEU, P., CHAMBOREDON, J-C, PASSERON, J-C (2002), *El oficio del sociólogo. Presupuestos epistemológicos*. Buenos Aires: Siglo veintiuno editores.

BOURDIEU, P. y EAGLETON, T. (2003), "Doxa y vida cotidiana: una entrevista" en Zizek, Slavoj (comp.) *Ideología, un mapa de la cuestión*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

BOURDIEU, P. (1999 a), *¿Qué significa hablar?* Madrid: Akal Universitaria.

- BOURDIEU, P. (1999 b), *Meditaciones pascalianas*. Barcelona: Anagrama.
- BOURDIEU, P. (1999 c), *Actualidad de Karl Kraus. Manual contra la dominación simbólica*. Revista Austríaca, nº49, diciembre.
- BURROUGHS, W. (1985), *Los límites del control*. URL: <<http://www.sindominio.net/laboratorio/documentos/fulkro/burrough.htm>>
- CACCIARI, M. (1993), "Racionalidad e irracionalidad en la crítica de los político en Deleuze y Foucault" en Lecourt, D. y otros. *Disparen sobre Foucault*. Buenos Aires: Ediciones El cielo por asalto.
- CASTEL, R. (1997), *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- CASTILLO MENDOZA, C. (1990), *Control y organización capitalista del trabajo. El estado de la cuestión*. Madrid: Sociología del Trabajo núm. 9, Revista cuatrimestral de empleo, trabajo y sociedad.
- CASTILLO MENDOZA, C. (1991), "Estudio Introdutorio", en Gaudemar, J.P., *El orden y la producción. Nacimiento y formas de la disciplina de fábrica*. España: Ed. Trotta.
- CASTILLO MENDOZA, C. y GARCÍA LÓPEZ, J. (2001), *Marx, entre el trabajo y el empleo*, Salamanca: VII Congreso Nacional de Sociología.
- CASTRO, E. (2004), *El vocabulario de Michel Foucault*. Buenos Aires: Prometeo – Editorial Nacional de Quilmes.
- CENTRO DE ESTUDIOS BONAERENSE (1998), Observatorio Permanente de PyMES Comerciales de la Provincia de Buenos Aires. La Plata.
- CENTRO DE ESTUDIOS BONAERENSE (2000), *El espacio de la distribución*. Informe de coyuntura. La Plata: Año 10 N° 85.
- CENTRO DE ESTUDIOS PARA LA PRODUCCIÓN (1998), *La inversión extranjera en la Argentina de los años '90*. URL: <www.industria.gov.ar/cep_anteriores/estudios/estudio10.pdf>
- CHAUVEL, L. (2000), *Clases y generaciones. La insuficiencia de las hipótesis de la teoría del fin de las clases sociales*. Congreso Marx Internacional II : Marx 2000. II-Kohen Asociados Internacional, Vol. II : Las nuevas relaciones de la clase.
- CICCOLELLA, P. (2000), *Distribución global y territorio. Modernización y concentración comercial en Argentina en los años noventa*. México: Economía, Sociedad y Territorio, vol. II, núm. 7, 2000, 459-496.
- CONTARTESE, D. (2000), *Consideraciones sobre el tiempo de trabajo en nuestro país. Su evolución a lo largo del plan de convertibilidad*. Buenos Aires: III Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo.
- COOKE, J. W. (1971), *Correspondencia Perón – Cooke*. Buenos Aires: Granica Editor.

- CORDONE, H. (1999), "Consideraciones acerca de la evolución de las relaciones laborales en la historia argentina reciente (1955-1983)" en Fernández, A. Y Bisio, R. (1999), *Política y Relaciones Laborales en la transición democrática argentina*. Buenos Aires: Ed. Lumen-Humánitas.
- CORIAT, B. (1994), *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa*. México: Siglo Veintiuno Editores.
- CROSS, C. (2004), "La Federación de Tierra y Vivienda de la CTA: El sindicalismo que busca representar a los desocupados" en Battistini, O. (comp.) *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en el proceso de construcción identitaria de los trabajadores*. Buenos Aires: Editorial Prometeo.
- CERTEAU, M. (1996), *La invención de lo cotidiano. El arte de hacer*. Universidad Iberoamericana.
- DELEUZE, G. (1987), *Foucault*. Barcelona: Paidós.
- DELEUZE, G. (1990), "¿Qué es un dispositivo?" en *Michel Foucault, filósofo*. Barcelona: Gedisa.
- DELEUZE, G. (1991), "Posdata sobre las sociedades de control", en Christian Ferrer (comp.) *El lenguaje literario*. Montevideo: Ed. Nordan, T° 2.
- DELEUZE, G. (2001), "Bartleby o la fórmula" en *Preferiría no hacerlo*. Valencia: Pre-textos.
- DELEUZE, G. (2003), "Deseo y placer" en *El yo minimalista y otras conversaciones*. Buenos Aires: La Marca, Biblioteca de la mirada.
- DEVOTO R. y POSADA M. (1998), *¿Regulación o laissez faire? Contribuciones para la acción legislativa en torno al avance del supermercado*. Mimeo,
- DOMBOIS, R. y PRIES, L. (2000), *Relaciones Laborales*. Venezuela: Editorial Nueva Sociedad.
- EAGLETON, T. (2003), "La ideología y sus vicisitudes en el marxismo occidental" en Zizek, Slavoj (comp.) *Ideología, un mapa de la cuestión*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- EDWARDS, P. K. (1990), *El conflicto en el trabajo. Un análisis materialista de las relaciones laborales en la empresa*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- EDWARDS, P.K. y SCULLION, H. (1987), *La organización social del conflicto laboral. control y resistencia en la fábrica*, . Madrid: Ed. Centro de Publicaciones Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- FERNÁNDEZ MADRID, J.C. (1989), *Tratado práctico de derecho del trabajo*. Buenos Aires: Fondo Editorial de Derecho y Economía.
- FERNÁNDEZ MADRID, J.C. y CAUBET, A. M. (2004), *Leyes fundamentales del trabajo*. Buenos Aires: Colección legislación.

- FISCHER, G. (1994), "Espace de travail et appropriation" en Coster, M. Y Pichault, F. *Traité de Sociologie du Travail*. Bruselas: Editorial De Boeck-Wesmael SA.
- FMI (1993), *Perspectivas de la economía mundial*. URL: <www.imf.org>
- FOUCAULT, M. (1989), "El ojo del poder" en Bentham, J. *El Panóptico*. Madrid: Editorial La Piqueta.
- FOUCAULT, M. (1989), *Vigilar y Castigar*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno Editores.
- FOUCAULT, M. (1991), *Saber y Verdad*. Madrid: La Piqueta.
- FOUCAULT, M. (1992), *Genealogía del racismo*. Madrid: La Piqueta.
- FOUCAULT, M. (1992), *Microfísica del poder*, Madrid: La Piqueta.
- FOUCAULT, M. (1996), *Historia de la sexualidad. La voluntad de saber*. México: Veintiuno editores.
- FOUCAULT, M. (1997), *Defender la sociedad*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- FOUCAULT, M. (2001), *El sujeto y el poder*, en Rabinow, P. y Dreyfus, H.L.: *Michel Foucault: más allá del estructuralismo y la hermenéutica*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- FOUCAULT, M. (2003), *El yo minimalista y otras conversaciones*. Buenos Aires: La Marca. Biblioteca de la Mirada.
- FOUCAULT, M. (2006), *Seguridad, territorio, población*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- GAUDEMAR, J.P. (1981), *La movilización general*. Madrid: La Piqueta.
- GAUDEMAR, J.P. (1991), *El orden y la producción. Nacimiento y formas de la disciplina de fábrica*. España: Ed. Trotta.
- GHIARDO, F. (2004), *Generaciones y juventud: una relectura desde Mannheim y Ortega y Gasset*. Viña del Mar: Última Década n°20.
- GOFFMAN, E. (1995), *Estigma. La identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- GÓMEZ, M. y CONTARTESE, D. (1998), "El nuevo papel de los trabajadores jóvenes durante el Plan de Convertibilidad en la Argentina" en *Revista de Ciencias Sociales Número 9*. Buenos Aires: Universidad de Quilmes.
- GORDON, D., EDWARDS, R. Y REICH, M. (1986), *Trabajo segmentado, trabajadores divididos*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- GRAMSCI, A. (1977), "Escritos del Orden Nuevo" en Châtelet, F. *Los marxistas y la política*. Madrid: Editorial Taurus.
- GUATTARI, F. (1995), *Cartografías del deseo*. Buenos Aires: Editorial La Marca.

- GUTMAN, G. (1997), *Transformaciones recientes en la distribución de alimentos en Argentina*. Buenos Aires: Ed. SAGPyA, IICA.
- HARDT, M. y NEGRI, A. (2003), *Imperio*. Buenos Aires: Paidós.
- HARDT, M. y NEGRI, A. (2004), *Multitud. Guerra y democracia en la era del imperio*. Buenos Aires: Debate.
- HORA, R. y TARCUS, H. (1993), "Introducción" en *Disparen sobre Foucault*. Buenos Aires: Ediciones El cielo por asalto.
- HYMAN, R. (1996), *Los sindicatos y la desarticulación de la clase obrera*. Revista latinoamericana de estudios del trabajo, año 2, n° 4.
- KARSZ, S. (2004), *La exclusión: bordeando sus fronteras. Definiciones y matices*. Barcelona: Ed. Gedisa.
- KOSIAK DE GESUALDO, G. y CHEMES, J.M. (1997), *Informe sobre la situación del sector comercial argentino ante el fenómeno del hipermercado*. Santa Fe: Documento de Trabajo. Facultad de Ciencias Económicas. Universidad Nacional del Litoral.
- LARA RODRÍGUEZ, A. L., *Una aproximación de la nueva fuerza de trabajo*. en <www.sindominio.net/laboratorio/documentos/fulkro/home.htm>
- LEVY-LEBOYER, C. (1997), *Gestión de las competencias*. Barcelona: Ediciones gestión 2000.
- LINHART, R. (2003), *De cadenas y de hombres*. México: Siglo Veintiuno Editores.
- LIPOVETSKY, G. (1994), *El imperio de lo efímero. La moda y su destino en las sociedades modernas*. Barcelona: Editorial Anagrama.
- LOPEZ PETIT, S. (1994), *Reflexiones en torno a la sociedad de control*. Madrid: Fulkro n°1.
- LOZANO, C. (1998), en BLAUSTEIN, E. y MARTIN Z. (1998): *Decíamos ayer. La prensa argentina bajo el Proceso*. Buenos Aires: Ed. Colihue.
- LOZANO, C. (2001), "Comentario de Claudio Lozano" en Basualdo, E. *Sistema político y modelo de acumulación en Argentina*. Buenos Aires: FLACSO- UNQUI- IDEP.
- MARTÍN CRIADO, E. (1998), *Producir la juventud*. Madrid: Ed. Istmo.
- MARTUCCELI, D. y SVAMPA, M. (1997), *La plaza vacía. Las transformaciones del peronismo*. Buenos Aires: Editorial Losada.
- MARX, K. (1994), *El Capital. Crítica de la economía política*. México: Fondo de Cultura Económica.
- MARX, K. (1997), *Elementos fundamentales para la crítica de la economía política (Grundrisse) 1857-1858*. México. Siglo Veintiuno Editores

- MARX, K. (2003), *El 18 Brumario de Luis Bonaparte*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- MELUCCI, A. (1999), *Acción colectiva, vida cotidiana y democracia*. Colegio de México.
- MURILLO, S. (2003), "La cuestión social en Buenos Aires. La condición trágica de los sujetos". En Murillo, S. (coord.): *Sujetos a la incertidumbre. Transformaciones sociales y construcción de subjetividad en la Buenos Aires actual*. Buenos Aires: Centro Cultural de la Cooperación.
- MURILLO, S. (1996), *El discurso de Foucault: Estado, locura y anormalidad en la construcción del individuo moderno*. Buenos Aires: Oficina de Publicaciones del CBC, Universidad de Buenos Aires.
- NEFFA, J. C. (1990), *El proceso de trabajo y la economía de tiempo. Contribución al análisis crítico de K. Marx, F.W. Taylor y H. Ford*. Buenos Aires: Editorial Hvmánitas.
- NEFFA, J. C. (1998), *Modos de regulación, regímenes de acumulación y sus crisis en Argentina (1880-1996)*. Buenos Aires: Editorial Eudeba.
- NEFFA, J. C. (2003), *El trabajo humano. Contribuciones al estudio de un valor que permanece*. Buenos Aires: Trabajo y Sociedad, CEIL-PIETTE, Lumen-Humanitas.
- NEGRI, T. (2003), *Crisis de la política. Escritos sobre Marx, Keynes, las crisis capitalistas y las nuevas subjetividades*. Buenos Aires: Ed. El cielo por asalto.
- NEGRI, A. y LAZZARATO, M. (2001), *Trabajo inmaterial. Formas de vida y producción de subjetividad* en <www.rebelion.org/libros/TrabajoInmaterial011202.pdf>
- OFFE, C. (1984), *La sociedad del trabajo. Problemas estructurales y perspectivas de futuro*. Madrid: Alianza Universidad.
- OFFE, C. (1992), *La gestión política*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- PÊCHEUX, M. (2003), "El mecanismo del reconocimiento ideológico" en Zizek, Slavoj (comp.) *Ideología, un mapa de la cuestión*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- PEETERS, H. y CHARLIER, P. (1999), *Contributions à une théorie du dispositif*. París : Revue Hermès 25. CNRS Editions.
- POULANTZAS, N. (1980), *Estado, poder y socialismo*. Madrid: Siglo veintiuno.
- POZZI, P. (1988), *Oposición obrera a la dictadura*. Buenos Aires: Ed. Contrapunto.
- RENDUELES, C. (2001), *Si las máquinas firmasen contratos: empresas de trabajo temporal y mercado laboral*. Barcelona: Archipiélago N° 48.

ROLNIK, S. (1998), "Más allá del principio de identidad: la vacuna antropofágica" en *In Arte Contemporânea Brasileira: Um e/entre Outro/s*, São Paulo: Fundação Bienal de São Paulo. <<http://caosmose.net/suelyrolnik/textos.htm>>

ROLNIK, S. (2002), *El ocaso de la víctima. La creación se libra del rufián y se reencuentra con la resistencia*. <<http://www.arteleku.net/secciones/enred/zehar>>

SARTRE, J.P. (1995), *Crítica de la razón dialéctica*. Buenos Aires: Ed. Losada.

SAUTU, R. (2003), *Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación*. Buenos Aires: Ed. Lumiere.

SCHUSTER F. y PEREYRA, S. (2001), "La protesta social en la Argentina democrática", en N. Giarracca y K. Bidaseca, *La Protesta Social en Argentina. Transformaciones Económicas y Crisis Social en el Interior del País*. Buenos Aires: Alianza Editorial.

SCOTT, J. C. (2000), *Los Dominados y el Arte de la Resistencia*. México: ERA.

SENNET, R. (2000), *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.

SPYROPOULOS, G. (1991), *Sindicalismo y Sociedad. Problemas actuales del sindicalismo en el mundo*. Buenos Aires: Hvmánitas.

STANKIEWICZ, F. (1991), *Las estrategias de las empresas frente a los recursos humanos. El post-taylorismo*. Buenos Aires: Hvmánitas – PROIITTE.

THERBORN, G. (1998), *La ideología del poder y el poder de la ideología*. México: Siglo Veintiuno editores.

VAN DIJK, T. (1999), *Ideología. Una aproximación multidisciplinaria*. Barcelona: Editorial Gedisa.

VIRNO, P. (2003), *El recuerdo del presente. Ensayo sobre el tiempo histórico*. México: Paidós.

WALSH, R. (1995), "Carta abierta de Rodolfo Walsh a la junta militar" en *El violento oficio de escribir. Obra periodística (1953-1977)*. Buenos Aires: Ed. Planeta.

ZIZEK, S. (2004), *La revolución blanda*. Buenos Aires: Ed. Atuel.

ZIZEK, S. (2003), "Introducción. El espectro de la ideología" en Zizek, S. (comp.) *Ideología, un mapa de la cuestión*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Otros documentos

Publicaciones oficiales

Convenio Colectivo de Trabajo N° 130/75.

Debates completos del tratamiento de la Ley 24.013 de la Cámara de Diputados y Senadores de la Nación.

INDEC. Censo Económico 2004-2005.

INDEC. Encuesta a Supermercados. Años 1998-2004.

INDEC. Encuesta Nacional a Grandes Empresas 1997-2004.

INDEC. Encuesta Permanente de Hogares. Años 1994-2004.

Informe de la Conadep, 1984.

Ordenanzas de la Municipalidad de La Plata.

Publicaciones de las empresas estudiadas

Coto: Manual de Inducción. Publicación del Departamento de Recursos Humanos de la Empresa.

Wal Mart (1991). Manual confidencial dirigido al personal jerárquico.

Wal Mart (1997): "Beneficios de los hipermercados en la economía argentina". Documento de trabajo. Cámara de Supermercados. Buenos Aires.

Wal Mart (1999). Revista dirigida a los empleados. Número 7.

Wal Mart (1999). Revista dirigida a los empleados. Número 9.

Manpower. Sitio web oficial de la empresa, 2004. URL: www.manpower.com.ar

Medios gráficos (diarios y revistas) y audiovisuales (TV)

Diario Crónica, 23/01/00.

Diario La Nación. Notas periodísticas sobre el sector de comercio minorista publicadas entre 1996 y 2004.

Programa televisivo "Desde el llano" emitido en el canal de cable Todo Noticias el 20 de octubre de 2003. Desgrabación realizada por Ejes de Comunicación S.A.