

# **Precariedad y nuevas formas de gestión del trabajo. la experiencia del “trabajo normal”.**

M. Claudia Cabrera.

Cita:

M. Claudia Cabrera (2007). *Precariedad y nuevas formas de gestión del trabajo. la experiencia del “trabajo normal”*. VII Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-106/144>

# PRECARIEDAD Y NUEVAS FORMAS DE GESTIÓN DEL TRABAJO. LA EXPERIENCIA DEL “TRABAJO NORMAL”

M. Claudia Cabrera

UBA

[mccabrera@argentina.com](mailto:mccabrera@argentina.com)

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo se inscribe en el marco del UBACYT S018 “Política social, condiciones de trabajo y participación socio–laboral”, dirigido por la Dra. Estela Grassi. Como parte de las actividades de investigación se realizó un trabajo de campo que consistió en la realización de 34 entrevistas en el año 2005, con el objetivo de identificar situaciones laborales no captadas con instrumentos estadísticos, indagando también en el modo como el mundo del trabajo y el mundo de la vida se relacionan, articulan, condicionan. Esta ponencia considerará algunos aspectos de la información obtenida en esas entrevistas.

Este artículo no pretende analizar las transformaciones estructurales del trabajo y su organización, sino más bien las experiencias que sobre el mundo del trabajo relatan los trabajadores. Experiencias que cambian a partir de las transformaciones objetivas que se observan en los modos del gestión del trabajo, aunque aún se anclan en el “trabajo normal” como referencia de sentido.

El interrogante que surca este trabajo es como las transformaciones en el mundo del trabajo afectan, transforman e intervienen sobre el mundo de la vida. Se observa en el testimonio de los trabajadores que frente a estos cambios para algunos queda un espacio de incertidumbre frente a las inseguridades que hacen del trabajo normal un anhelo y para otros queda un mundo de vida colonizado, que pelea por emerger frente a las demandas del mundo del trabajo. Para estos últimos se desdibujan los límites entre ambos mundos, volviéndose difusos, pero dónde la preeminencia es siempre marcada por el trabajo y las obligaciones que impone.

Debemos considerar que la forma que el “trabajo normal” asume como horizonte de sentido esta intrínsecamente relacionado con el lugar objetivo que el individuo ocupa en el espacio social y en el mundo del trabajo y a sus experiencias. Estos lugares y experiencias son producto de trayectorias biográficas y de clase (Bourdieu, 1990) que pueden situar a los trabajadores entre los “ganadores” o “exitosos”, en tanto objetivamente poseen capitales que garantizan una cierta seguridad cotidiana, y son socialmente reconocidos como legítimos. Los “perdedores” se definen por oposición, son aquellos que sus escasos capitales los ubican las zonas de vulnerabilidad social<sup>1</sup>. Esta definición de éxito estructura las prácticas que analizamos, por lo que utilizaremos el término desde este significado dado desde el sentido común,

aunque extremando la vigilancia sobre su uso debido al riesgo de ser colonizados por ese sentido.

Si nos situamos del lado de los “perdedores”, el trabajo normal será una aspiración, un deseo que se vincula con la reproducción de las condiciones de vida y en muchos casos con la subsistencia. Es aquel que otorga “seguridad frente al infortunio” que los escasos ingresos económicos que provee el salario no ofrece (Castel, 1997).

De lado de los ganadores, y en particular entre aquellos que participan de las “nuevas formas de gestión del trabajo” que aquí analizaremos, la relación con el trabajo normal generalmente no se manifiesta como de deseo o pérdida. Las experiencias que los actores narran dan cuenta de una relación compleja y contradictoria con la idea tradicional de trabajo normal, que en algunos casos se presenta como anquilosada y sofocante.

### ***EL TRABAJO “NORMAL”***

Desde fines del siglo XIX se observa un proceso de dignificación del trabajo. Este proceso es producto de diferentes luchas sociales que procuraban afianzar los “derechos del trabajo”, superando así el elemental reclamo del “derecho al trabajo” como derecho a la vida que caracterizó gran parte de la historia del siglo XIX en Europa (Castel, 1997).

Los derechos del trabajo anudaron salario con seguridad, el salario comenzó a cumplir una función homóloga al que cumplía la propiedad hasta entonces, otorgando seguridad contra “los infortunios de la vida”: el accidente, la incapacidad, la desocupación, la vejez. Esa seguridad se consolidó fundamentalmente a partir del desarrollo y generalización de tecnologías aseguradoras que cumplían (y aún cumplen) la función de salvaguarda frente a esas fatalidades (Rosanvallon, 1995). Podemos afirmar que desde fines del siglo XIX y durante la primera mitad del siglo XX, con la generalización del trabajo asalariado en esas condiciones lentamente se instituyó ese modo de trabajo como “trabajo normal”.

El asalariado sabía que el obtener un empleo en ciertas condiciones, es decir un “empleo formal” que era “lo normal” significaba, salvo que aconteciera algún imprevisto, trabajo para el resto de su vida. Y este trabajo marcaba la trayectoria probable de su biografía: una cierta inserción y prestigio social en función de la valorización de ese trabajo, en muchos casos identidades políticas, pertenencias geográficas, es decir, en definitiva una “pertenencia de clase.”

De este modo el trabajo construía una “identidad por el trabajo” (Castel, 1997:417), que excede la identidad colectiva del gremio, abarcando otros aspectos de la vida social, convirtiendo al trabajo en un “gran integrador” que unificaba experiencias de vida, presentándolas como experiencias colectivas. Y en este sentido, el trabajo, o más correctamente, los modos de inserción

laboral, producían clases sociales que podían ser identificadas por sus propiedades (gustos, actividades, afinidades, ideales, etc) (Bourdieu: 1998).

Podemos afirmar, entonces, que el “empleo formal”, que con el desarrollo de la sociedad salarial<sup>2</sup> asumió la forma de empleo normal, tenía ciertas características definitorias: era un “trabajo estable”, con un contrato por tiempo indeterminado, garantías de seguridad social, y cierta garantía de progreso por antigüedad<sup>3</sup>.

Hacia fines del siglo XX la sociedad salarial ve resquebrajar sus cimientos de la mano de la crisis financiera internacional que se desencadena a partir de la década del 70, provocando que el crecimiento de los gastos sociales no pudiera ser acompañado de un crecimiento de los ingresos del Estado, una crisis ideológica que comienza a verificarse a partir de la década del 80, que cuestiona la eficacia del Estado en el manejo de los problemas sociales y una tercera crisis de orden filosófico que se acentúa en la década del 90 por la cual se cuestionan de los principios organizadores de la solidaridad que habían sostenido a la tecnología aseguradora que había permitido al expansión de los derechos sociales (Rosanvallon, 1997).

En ese contexto se inicia un proceso de desregulación de las protecciones del empleo, que conlleva una pérdida de los principios sobre los que se construían las mencionadas identidades colectivas a partir del trabajo y la clase<sup>4</sup>. Estas desregulaciones significan también el aumento de la vulnerabilidad social de los “perdedores”. Como señala Castel “hay que recordar que, para todos aquellos que no disponen de otros recursos que aquellos que obtienen de su trabajo, esos soportes son esencialmente de orden colectivo. Para repetirlo de otra manera, para aquellos que no disponen de otros “capitales” –no solamente económicos sino también culturales y sociales-, *las protecciones son colectivas o no son.*” (Castel, 2004:62)

En la sociedad salarial la mayoría de la población, y en particular los que no son propietarios, esas protecciones brindan la posibilidad del desarrollo de la individualidad, ya que permiten disponer de un mínimo de autonomía frente a la necesidad, prever el futuro, acceder a la cultura, al ocio, etc... Así, paradójicamente, la posibilidad de ser individuo se realiza en tanto se pertenezca a colectivos protectores, representados fundamental aunque no únicamente por los sindicatos, que aseguraban la posibilidad de luchar mancomunadamente por regulaciones sociales, del trabajo y de la protección social. Esta forma de colectivización permitió, a través del acceso a la propiedad social (Castel, 1995), salir de la miseria a aquellos que sólo tenían para vender su fuerza de trabajo.

Actualmente, las nuevas formas de gestionar el trabajo son también nuevas formas de gestionar la relación del trabajador con su trabajo y con los otros. La individualidad deviene en un valor en si mismo, y se busca negociar condiciones laborales acordes a las “capacidades individuales” del trabajador, “reemplazando la negociación colectiva por la negociación individual, los salarios convencionales por la negociación individual, los salarios convencionales por las remuneraciones individualizadas y revisables, la

relación salarial por la relación comercial.” (Gorzt, 1998:60). El concepto de “convenios colectivos de trabajo” encuentra dificultades para expandirse más allá de los “trabajos normales”, que conservan las tradicionales estructuras gremiales de negociación.

Esta individualización produce individuos más libres, en el sentido de liberados de la burocratización que impuso la sociedad salarial pero también de las protecciones y seguridades, “al mismo tiempo, la individualización-emancipación se acompaña de una individualización-fragilización. Todo se hace más indeterminado y cada uno debe organizar su vida de manera más precaria y solitaria” (Fitoussi J. y Rosanvallon P., 1996:39)

### **El trabajo normal como anhelo.**

Durante gran parte del siglo XX “trabajo normal” significaba trabajo formal, esto es, la forma habitual en que los trabajadores se insertaban en el mundo del trabajo<sup>5</sup>. En las últimas décadas del siglo pasado comienzan a enlazarse una serie de procesos que ponen en cuestión los fundamentos de la sociedad salarial, y con ella al “trabajo normal”. Se observa por un lado una “desestabilización de los estables”, la instalación de la precariedad que hace surgir “zonas grises” del empleo, donde el trabajador no es cuentapropista ni asalariado y también la reafirmación de una categoría de personas que no parecen encontrar un lugar en el proceso de producción: los supernumerarios (Castel, 1997).

En el horizonte de sentido de aquellos cuyas inserciones en el mundo laboral son precarias, inestables o muchas veces imposible, la aspiración es acceder al “trabajo normal” a fin de garantizar una “normalidad” en las estrategias de subsistencia del grupo familiar. Esto se patentiza en particular entre aquellos trabajadores con trabajos informales, eventuales, que viven de chagas o son “buscavidas”, que realizan contraprestaciones de planes sociales, aquellos que tienen “la precariedad como destino. Cuando se habla del descrédito del trabajo entre las nuevas generaciones, y en el cual hay quienes ven un signo feliz de una salida de la civilización del trabajo, debe tenerse presente esta realidad objetiva del mercado del empleo. ¿Cómo cercar estas situaciones y ligar un proyecto a estas trayectorias? El “sueño del interino” es convertirse en estable, sueño este asociado con la duda obsesiva en cuanto a la posibilidad de llegar a serlo. Lo que se rechaza no es tanto el trabajo sino un tipo de empleo discontinuo y literalmente insignificante, que no puede servir de base para la proyección de un futuro manejable” (Castel, 1997:415).

Aparece así por un lado el trabajo estable como anhelo de seguridad, pero también como un reclamo de reconocimiento social sobre lo que se hace. En algunos casos estas demandas se entremezclan, y en otros se mantienen claramente diferenciadas, dependiendo del modo en que ellos mismos consideren sus actividades.

Vemos como Marisa, una desocupada con plan social de 52 años hace una contraprestación y vende bijouteri da cuenta de que lo suyo no es trabajo, que, como señala Castel, no hay proyecto posible ligado a esas actividades que se acercan a lo insignificante, o en sus palabras, a lo indigno:

“E: por la contraprestación... ¿Qué te gustaría estar haciendo ahora?

Marisa: y ahora me gustara estar teniendo un trabajo fijo, aunque sea de seis horas, en horarios... que me toca... de ocho de la mañana a cuatro de la tarde, o de cuatro de la tarde a diez de la noche...

Entrevistadora: ¿preferirías que sea en tu ramo o en cualquier otra cosa?

Marisa: no, en cualquier otra cosa... en cualquier otra cosa. *Si tuviera que decirte algo me gustaría tener un trabajo y dejar los servicios sociales, no? porque eso a mi no me hace bien... para mi salud mental...*

Entrevistadora: ¿Por qué?

Marisa: No me hace bien a la salud mental porque yo considero que *la dignidad de una persona es su trabajo, o su oficio, que yo lo estoy perdiendo* y... y es el ejemplo que le tengo que dar a mis hijos, y no lo tengo en este momento..., es lo que yo luche toda mi vida para darle hoy a mi familia.”

“Entrevistadora: O sea que te gustaría no cambiar de trabajo, sino tener un trabajo estable, como me estabas diciendo...

Marisa: No, sí, de cualquier tipo un trabajo estable.” (Marisa)

Alejando, un joven de 19 años, cuya changa de colocador de membranas apenas le provee ingresos, se encuadra dentro de esos “empleos discontinuos” y cuya aspiración es la estabilidad. A diferencia de Marisa, Alejandro no cuestiona el estatus de lo que hace, ya que es reconocido socialmente como trabajo:

“S: y vos me decías que te gustaría cambiar igualmente el trabajo...

A: si, tanto a mí como a mi compañero, seguro que también, ojalá tengamos suerte y consigamos otra cosa

S: y lo que mas te gustaría sería algo fijo

A: si, ojala, en una fábrica, eso sería lo mejor, *un laburo fijo que sabés que contás con un sueldo, contás con una ART que si sabés que te pasa alguna cosa tenés donde acudir* y ... sería lo mejor... aparte sabes que podés ayudar a tu familia...” (Alejandro)

María, desocupada de 40 años, con un plan Jefes y Nora, una empleada en un mercado, ven el trabajo formal, en blanco casi como una aspiración. María nos señala como ese tipo de trabajo, y no eso que ella hace, es lo normal, lo *que todo el mundo hace y le gusta hacer*.

“N-sí, me gustaría hacer el mismo trabaja pero en un supermercado que no sea chino, *que tenga horario de 8 horas...un lugar que te aporten te paguen en blanco, que te den obra social.*”(Nora)

“Entrevistadora: ¿qué imaginas para tu vida laboral en un futuro? Si te imaginas, así...

María: Y.. (ríe) *no se si me imagino, pero sí me gustaría tener algo estable... algo así, estable, de poder trabajar, y bueno, como todo el mundo, me gustaría poder trabajar en algo que me guste y, como decís vos, tener, por lo menos, eh... pagar jubilación, algo como para sentirme segura en el futuro, no?”* (María)

Las experiencias que los entrevistados nos relatan dan cuenta de cómo para muchos de ellos el trabajo en el Estado ha devenido en algo así como un “paradigma del trabajo normal”, asociado, como se observa, básicamente con la estabilidad y la seguridad social<sup>6</sup>. En palabras de Inés, beneficiaria del Plan Jefes y empleada en un kiosco en Capital:

“- Hay, que buena pregunta. No se. En el estado está muy fulera la cosa pero el estado siempre es el estado. La municipalidad es lo mejor que hay, te pagan todo, te reconocen la antigüedad, tenés vacaciones, nunca te van a echar a menos que vos te vayas”

## **NUEVAS FORMAS DE GESTIÓN DEL TRABAJO. NUEVAS FORMAS DE GESTIÓN DE LA VIDA**

Las “nuevas formas de gestión del trabajo” de las que participan tanto “exitosos” como “perdedores” son parte del proceso de cambios sociales, económico, políticos y culturales iniciado en nuestro país en la década del 90.

Estas transformaciones significan cambios desde la perspectiva de la organización del trabajo y los trabajadores. Y es este último aspecto el que nos interesa profundizar, ya que ello significa también, para los trabajadores, un proceso de transformación del modo en que mundo del trabajo y mundo de la vida se relacionan, atenuando los límites entre ellos, que se vuelven porosos y difusos.

Sin bien las características básicas objetivas del trabajo asalariado capitalista, (es trabajo alienado, abstracto, disciplinado y dirigido por el capitalista) se mantienen, el modo en que se construyen las relaciones sociales que el trabajo determina son diferentes de acuerdo al modo en que se gestione el trabajo.<sup>7</sup> Cabe señalar que “la individualización de las remuneraciones, la transformación de los asalariados en contratados por tarea o en prestatarios independientes tienden a suprimir, con el salariado, el propio trabajo abstracto. A los prestatarios de trabajo ya no se los trata más como a miembros de una colectividad o de una profesión definidos por su estatuto público, sino como a proveedores particulares de prestaciones particulares bajo condiciones particulares. Ya no ofrecen *trabajo abstracto, trabajo en general, separable de su persona* que los califica como individuos sociales en general, útiles de manera general. Su estatuto ya no está más regido por el derecho del trabajo, gracias al cual la pertenencia del trabajador a la sociedad prevalecería sobre su pertenencia a la empresa. Los clientes o las empresas a las que ofrecen sus servicios pueden tratarlos de manera desigual, según su actitud o su

personalidad les guste o no, seleccionarlos según criterios subjetivos.” (Gortz, 1998: 63). De este modo, las nuevas maneras de gestión del trabajo demandan del trabajador no sólo su presencia como portador de fuerza de trabajo, sino que también le exigen ser “proactivo”, creativo, original, innovador, flexible, simpático, amable y claro, capacitado... Sus características personales, únicas, son parte de lo que vende como fuerza de trabajo.

Entre estas nuevas formas de gestión del trabajo existen situaciones diferentes, aunque de un modo muy general podrían dividirse también en “ganadores” y “perdedores”. Entre los primeros están aquellos que cumplen funciones jerárquicas en la empresa, y por el otro aquellos que cumplen tareas subordinadas y/o precarias.

### **El call center: la cinta de montaje de los servicios**

Un ejemplo claro y prototipo de estas nuevas formas de gestión del trabajo son los *call centers*. Estos centros sintetizan antiguas y modernas formas de gestión del trabajo en busca de la mayor productividad, pero no en la producción de cosas (ya que su producto es un servicio), sino en la interacción entre personas. Los operadores tienen un estándar de respuestas y tiempos de atención predeterminados, emulando un proceso de producción tradicional, marcado por el ritmo de la cinta de montaje. Pero, el producto ofrecido es pura interacción, inseparable de la persona que la ejecuta, y por lo tanto único e irreplicable. Sin embargo las empresas que requieren de estos servicios buscan estandarizarlo, y hacen de esa estandarización emblema de calidad. De hecho, actualmente se implementan normas cuya función es la garantizar la calidad de la atención, análogas a las normas ISO, pero pensadas para la gestión de empresas de servicios<sup>8</sup>.

Según una estimación publicada en el diario Página 12<sup>9</sup> para fines del 2007 habrá 45.000 empleados en estas empresas, y actualmente se incorporan a ellas aproximadamente 200 personas por mes. El crecimiento de este mercado laboral comenzó a observarse a partir de la crisis de 2001, de la mano de la devaluación que permitió “bajar el costo laboral”, esto significa pagar salarios que no llegan a la mitad de un salario de Estados Unidos o Europa.

También debe considerarse que estas empresas encuentran en nuestro país otra ventaja: la calificación de la mano de obra ya que, en comparación con otros países de Latinoamérica, nuestro país tiene (particularmente en la Ciudad de Buenos Aires y en los grandes centros urbanos), una gran concentración de jóvenes que tienen el perfil requerido: cierto nivel (alto) de escolaridad y en general el conocimiento de otra lengua para servicios para empresas extranjeras (*off shore*).

Los *call centers* se presentan como una alternativa laboral para jóvenes que buscan su primer trabajo. “Es un primer empleo para jóvenes, que les permite seguir estudiando a la vez que es una forma de ingresar al mercado laboral. En algunos casos además reciben capacitación y los forman en habilidades informáticas y en resolución de problemas.”<sup>10</sup> Desde sus orígenes los *telemarketers*<sup>11</sup> fueron reclutados básicamente entre jóvenes que hacían una primera experiencia laboral, y que buscan continuar sus estudios.

En la década del 90, con el auge del sistema de pasantías, las universidades se convirtieron en grandes proveedores de los recursos humanos que esas empresas requerían. Ello significaba condiciones de trabajo precarias, dado que una pasantía no implica una relación laboral formal, por lo que los derechos del trabajo no aplican a esas situaciones. De hecho, la precarización de las condiciones de trabajo es un parámetro considerado positivamente por las empresas que buscan asentar sus sedes de *telemarketing* fuera de sus territorios.

La gestión del trabajo en estas empresas, cuyo producto es intangible, adopta estándares de trabajo que se definen como “modernos” y “flexibles” por oposición a los adjetivos que definían al modelo taylorista de gestión del trabajo. Aunque ello no significa que las medidas de control de la productividad renieguen de las modalidades más clásicas impuestas por ese modo de organización.

“...en realidad ahora no se está haciendo mucho, y si se está haciendo, yo no me enteré, pero antes lo que se hacía mucho era las escuchas “*on line*”, o sea que mientras vos estabas atendiendo ellos te estaban escuchando, pero sin avisarte que te iba a escuchar, se te ponía a escuchar y te enterabas cuando el te corregía algo...” (Pamela)

Este sistema de control que describe nuestra entrevistada es en realidad un requisito para la certificación de calidad que proveen las normas COPC, que indican que “Se lleva a cabo tanto el monitoreo al lado como el remoto de forma continua. Las aplicaciones de captura por imagen y de grabación de voz no pueden ser sustituidas por el monitoreo al lado.”<sup>12</sup>

Del mismo modo, se procura “Planificar el Tiempo Promedio de Manejo de Llamada (AHT)”<sup>13</sup>, y regular el “tiempo muerto” entre ellas, tal como lo hacía la cinta de montaje en el viejo modelo fordista.

“Igual que antes no teníamos descanso entre llamada y llamada, bueno, otra vez petitorio, asambleas, llamar a gente del gremio, que se yo, y *nos dieron 10 segundos (de descanso) entre llamadas... que no es nada...* porque ya estamos atendiendo hace un mes así con 10 segundos y no los sentís” (Pamela)

De esto modo los *telemarketers* (“Representantes de Atención al Cliente”) ocupan un lugar análogo al del obrero del modelo tradicional de gestión del trabajo. Pero, a diferencia de ellos, este modo de organización procura expresamente la individuación de los trabajadores<sup>14</sup>. La propia organización del modo de trabajo se vuelve una herramienta que se presenta como eficaz (aunque no de modo absoluto) para evitar los procesos de colectivización que permite la articulación de luchas por la mejora de condiciones de trabajo, y el derecho del trabajo en general. Y de este modo, se minimiza también el contacto entre los trabajadores, que hace que la utilización del tiempo en horario laboral sea más eficiente.

Como se ha mencionado, desde fines del siglo XIX el trabajo cambia su estatus en la sociedad. Para los trabajadores comenzó a tener un significado que iba más allá de “la venta de fuerza de trabajo para asegurar la reproducción cotidiana”. El trabajo proveyó seguridades, como señala Castel, pero también devino en un elemento de integración y definición de pertenencia e identidades sociales. En este sentido, “el fordismo, en efecto, era moderno en el hecho de que reconocía la especificidad y el antagonismo de los intereses respectivos del trabajo vivo y el capital. La relación entre la empresa y los trabajadores era, por esencia, conflictiva y exigía entre las partes compromisos negociados, continuamente confiados al oficio. Los trabajadores no pertenecían a la empresa y no le debían más que una prestación bien definida en el contrato de trabajo: a ciertas horas, según las condiciones y las modalidades determinadas. A la empresa le debían prestarse al cumplimiento de tareas, cuyo fin no tenían necesidad de convalidar para realizar: la realización del fin estaba garantizado por los procedimientos operativos definidos de antemano, que volvían el resultado de las operaciones en gran medida independientes de la intención, la personalidad y la buena voluntad de los operadores. En consecuencia, ese resultado no será imputable a su persona. No exige -o no exige mas que accesoriamente- su compromiso subjetivo.” (Gortz, 1998:55)

Los límites temporales de la jornada laboral en la cotidianeidad eran claros, y podría decirse que la “tarjeta” es un símbolo de este modo de gestionar el trabajo<sup>15</sup>. Desde que se marca la tarjeta el uso del tiempo deja de pertenecer al trabajador, hasta tanto se marca la salida, cuando el uso del tiempo vuelve a pertenecerle.

En el tiempo que pertenece a la empresa, el trabajador vende fuerza de trabajo, es decir “el conjunto de las condiciones físicas y espirituales que se dan en la corporeidad, en la personalidad viviente de un hombre y que éste pone en acción al producir valores de uso de cualquier clase” (Marx, 1986:121). Pero, si para el proceso de producción capitalista que nos describe Marx, podemos pensar en las personas como portadoras de la mercancía fuerza de trabajo, y prescindir de su subjetividad para analizarlo, en el análisis empírico del proceso de producción esas subjetividades, las personas no son intercambiables.

Aunque desde un punto de vista analítico, en el proceso de producción el trabajo capitalista el trabajo es trabajo abstracto y alienado, ya que se producen mercancías dónde el valor de cambio subordina al valor de uso, por lo que esas mercancías pueden ser producidas por cualquiera, la fuerza de trabajo requerida para ello es intercambiable, puede provenir de cualquier trabajador, ya que también la fuerza de trabajo es entendida como mercancía.<sup>16</sup> Pero, definitivamente las personas no son prescindibles al momento del análisis empírico de las relaciones sociales que el capitalismo produce. El destino de las luchas por los derechos del trabajo, la ausencia de estas luchas, las transformaciones en la fábrica, los enfrentamientos, etc. no pueden ser explicados excluyendo a la “personalidad viviente” para quedarnos con “el conjunto de condiciones físicas y espirituales que se dan en la corporeidad”.

De este modo, más allá de las características del proceso de producción en su forma capitalista que nos describe Marx, el modo de organización del trabajo asalariado en general implica una interacción permanente entre los trabajadores. Y esta interacción con los otros en el mundo del trabajo es fundamental al momento de analizar el significado de ese mundo para los trabajadores. La presencia de los otros (trabajadores) es parte del modo en que se vive el mundo del trabajo, más allá de los aspectos estrictamente productivos, que incluso pueden pasar a segundo plano frente al modo en que los compañeros aparecen en el modo en que el trabajo intersecta nuestra vida cotidiana.

Los compañeros son muchas veces aquellos que hacen del trabajo algo “que vale la pena”. Los compañeros, los otros, se presentan como el factor que permite que mundo de la vida y mundo del trabajo se encuentren y reconcilien. De este modo lo relata un vigilador, con un “trabajo normal”

“M-no, no...uno tiene satisfacción, o sea, la situación interna es como todo: cuando terminás un día de escuela...todo: *el viaje, la charla con los compañeros...* O sea esas son las partes fundamentales aunque muchos no lo crean o muchos no lo acepten, o sea dentro de los gremios, ¿no? la relación entre los compañeros... pero a mí generalmente me da, sin necesidad, sin la intención de ir a meterme en problemas personales o en tu problema personal, a veces por ahí me decís: “Sí, mirá todo bien, lo que pasa que tengo al chiquito que se le encarnó una uñita, lo tengo que llevar al hospital”... y bueno, que se yo...son cosas que por ahí terminamos de trabajar y “Che, y tu pibe que tal, ¿la uñita, está bien?” Entonces que se yo (le digo), -tengo un poco de alcohol en casa, ¿querés que te traiga mañana? entonces esa relación entre compañeros o nos mandamos mensajes tipo 2, 3 de la mañana Che, Negro mirá tengo sueño porque vengo recargado<sup>17</sup> o -no me siento bien porque...ese tipo de comentarios te hace bien. Y después cuando termina todo porque cumpliste una función, cumpliste un servicio y bueno, de ahí en más, que se yo...llego a casa y bueh, ya está...con la gorda nos tomamos unos mates...” (Mario)

Así, el mundo del trabajo asume un papel de integrador social, en tanto a través suyo se establecen vínculos que pueden ser más o menos frágiles, pero que son fundamentales para analizar el modo como se experimenta el mundo del trabajo como una parte del mundo de la vida. Cuando el vínculo con los otros en el trabajo es más frágil, esta integración parece más dificultosa.

Una vez más relata Pamela,

“si, los conflictos en realidad *fue importante también en esa cuestión de comunicación entre nosotros*<sup>18</sup>... nosotros en realidad estamos divididos en paneles, yo en realidad tengo un grupo de amigas pero porque nos juntamos fuera del trabajo pero sino *se hace muy difícil entablar una relación con tu compañera que está al lado tuyo con una vincha y separada por un panel*. El hecho de estar en conflicto y estar una semana de paro, que se yo, compartir un mate con aquél que vos creías que era un pelotudo y que en realidad piensa lo mismo que vos, o que se hagan asambleas, ayudó un montón a darte cuenta que “estás en tu laburo”, nadie te puede venir a forrear tu laburo, lo podés hacer un mes bien porque estás pilas y otro mandarte cagadas, pero no cagadas de decirle al cliente “la factura

vence el 15 cuando venció el 3”, esas pelotudeces no, pero más allá de ser un proceso interno mío, *fue como un proceso general del 112...*” (Pamela).

Precarizados desde las condiciones de trabajo, y organizados por la empresa de modo tal que la interacción se minimice, los trabajadores de *call centers*, aspiran, al igual que otros precarizados, a convertir su trabajo en un trabajo “más normal”, o al menos estable. Por ello, para Pamela es importante estar dentro de “un convenio”, ya que las tradicionales formas protección del trabajo son las que en definitiva le van a garantizar una cierta estabilidad.

“ellos hacen hincapié en que este beneficio de estar efectiva nos ayuda a estar en otros sectores de la empresa para crecer nosotros, pero en realidad si estás en otro sector de la empresa lo más probable es que estés fuera de convenio y *estar fuera de convenio es decir "hoy estoy y mañana me dan una patada en el culo y nadie salta por mí"*, entonces no sé si es un beneficio, *tal vez lo sea para alguien que no le interese eso, a mí hoy por hoy me interesa mantener la estabilidad.*” (Pamela.)

Puede observarse como este proceso de individualización del trabajo es una política de gestión del trabajo; no es absurda, tiene su lógica, ya que barre con las solidaridades horizontales, aunque sea ineficiente incluso para el cliente: la desconexión y la individualización del trabajo es tal, que fragmenta, desintegra el problema o el caso que presenta el cliente, que, en última instancia termina asumiendo los costos de este modo de organizar el trabajo, ya que en los *call centers* nadie sigue un caso particular, a lo sumo puede quedar registrado en una máquina, pero el próximo *telemarketer* que lo tome hará su propia interpretación, no sabe qué hizo el que lo precedió y el proceso puede perder su ruta... no hay unidad del caso. Aunque se proclame el discurso “la excelencia y los resultados”, lo absurdo es que resultado del servicio solicitado es producto de coincidencias más o menos casuales de lo que individuos totalmente desconectados entre sí hacen. El cliente nunca se encuentra con un humano físico, sino con voces siempre distintas, con tonos distintos.

En la burocracia tradicional, el pedido, reclamo, solicitud, atrapados siempre en un expediente, pasaba por las manos del burócrata, quien, dueño del conocimiento sobre el trámite, le daba su curso (o lo archivaba) muchas veces largo, engorroso y lento. Pero, ese modo de organización garantizaba de algún modo una unidad física del expediente (encarpetado y foliado), y una rigidez respecto de “las ventanillas” que debían intervenir en el trámite. Así alguien lo veía, lo leía, lo archivaba<sup>19</sup>.

### **Los ganadores: la supervivencia de los más aptos**

En la Argentina existen muchas investigaciones que desde la sociología del trabajo analizan las transformaciones en un mundo donde las condiciones laborales se precarizan, los trabajadores quedan cada vez más expuestos a la desafiliación y/o exclusión, y los mecanismos de seguridad social que desde fines del siglo XIX ligaban trabajo asalariado con protección se deterioran. Sin embargo, en nuestro país pocos han mirado este proceso en los grupos de los asalariados que ocupan posiciones jerárquicas en el proceso de trabajo. Este estrato superior abarca no sólo a aquellos que asumen la función de dominación del capital, sino también a quienes lograron un estatus de privilegio

respecto de su salario y un reconocimiento de sus funciones como polea de transmisión de esas funciones de dominación. Empleados de cierta jerarquía que asumen su trabajo como si fueran ellos mismos los “representantes” de la empresa dentro y fuera de ella.

Es en estos grupos dónde el modo de gestión del trabajo muestra con mayor claridad una nueva concepción acerca del modo en que convergen el mundo de la vida y el mundo del trabajo. Estos avatares tienen que ver con transformaciones en el modo de organización del trabajo, que como se ha dicho, se da en paralelo a un proceso de distanciamiento de la seguridad social y el trabajo, una puesta en cuestión de la idea misma del “derecho del trabajo”. Pero este no es el único proceso que da como resultado el crecimiento de la desprotección. Sobre éste se monta uno más sutil, cuyo resultado significa el fin de otras protecciones de la empresa, que pierde su lugar integrador, y que juega un rol fundamental en el modo en que se estructuran las relaciones cotidianas con los otros en el mundo del trabajo.

Las tradicionales formas de organización de la empresa, particularmente a partir de la organización que imprimió el taylorismo, implicaban un alto grado de burocratización. Vilipendiada por su rigidez y la deshumanización que imprime a las relaciones entre los individuos, mantenía en la empresa sectores estancos en el proceso de trabajo, que minimizaban la necesidad de la cooperación entre ellas, ya que prima la compartimentación y la coordinación. Allí, los empleados y profesionales jerarquizados juegan un rol fundamental, ya que son quienes asumen esas tareas de coordinación, necesarias debido precisamente a ese modo fragmentado de organizar el trabajo. Así, el *expediente* es el rector de las relaciones (Dupuy: 2006).

Por otro lado, la burocracia, al aislarlos, juega al interior de la empresa un papel protector de los trabajadores (en particular de los jerárquicos), poniendo barreras burocráticas entre ellos y *el cliente*. A la vez, aísla los compartimentos de la empresa, dando cierta autonomía a los empleados a cargo de la dirección de esos sectores, por lo menos en lo que se refiere a los subordinados. Hacia los directivos superiores, la relación es, en general, de identidad, ya que aspiran a compartir una misma “clase de estilo de vida”. (Bourdieu: 2000).

A partir de la necesidad intrínseca del capital de modernizar constantemente la organización del trabajo, en busca del aumento de la productividad, se observa como a partir de las década del 90 se acelera un proceso que procura, entre otras transformaciones, eliminar los anacronismos de la empresa, que implicaban la persistencia de ciertas protecciones para los trabajadores menos calificados. Hasta entonces “el equilibrio entre lo económico y lo social se fundaba en la aceptación de cierta heterogeneidad: coexistencia en una misma función productiva de trabajadores con capacidades muy diferentes, presencia de múltiples pequeños “nichos” de escasa productividad en las empresas. La modernización acelerada de los años ochenta y noventa quebró ese arreglo.

Al ser radicalmente “modernas”, las empresas eliminaron todos estos pequeños bolsones de arcaísmo protector”.(Rosanvallon, 1995:114). Este proceso dio lugar a una creciente terciarización, en particular en aquellas actividades de

servicio, buscando eliminar la burocracia, que implica un sobrecosto en su mantenimiento.

Entre los “eficientes para el mercado”, que integran el grupo de los “ganadores” se comienza a construir una “*nueva cultura*” de la empresa, basada en un discurso que exalta la creatividad, la dinámica, la capacidad de adaptación y la cooperación en el proceso de trabajo. El *management* enseña a esos empleados que se espera de ellos, como resolver situaciones en base a una filosofía que se apoya en una serie de recetas cuyo conocimiento funciona a modo de “santo y seña” para identificar a quienes comparten un mismos estatus. Este proceso de reorganización del modo de trabajo, la “nueva cultura del *management*” conlleva un resquebrajamiento de las protecciones que paradójicamente brindaba la burocracia.

Cuando Marx buscaba desentrañar los misterios del fetichismo de la mercancía, nos advertía que “lo que aquí reviste, a los ojos de los hombres, la forma fantasmagórica de una relación entre objetos material no es más que una relación social concreta establecida entre los mismos hombres”(Marx, 1986:38), y lo hacía por que efectivamente, las relaciones sociales en el mundo del trabajo estaban mediadas por objetos, que lograban “echar un velo” sobre las relaciones sociales que sostienen todo modo de producción. Es esa mediación de los objetos lo que se esta perdiendo, quedando crudamente expuestas las relaciones entre las personas en el mundo del trabajo. Este proceso afecta particularmente a los empleados jerárquicos del capitalismo, quienes a raíz del papel que históricamente jugaron en la división del trabajo afianzaron una fuerte identificación entre ellos y los dueños del capital, por lo que, a diferencia del obrero tradicional, no construyeron colectivos que se constituyan en portavoces de su propia posición en el mundo del trabajo.

El nuevo modo de gestión del trabajo proclama que se orienta a la “satisfacción del cliente”<sup>20</sup>, y siendo esta la impronta a seguir, se filtra a todo nivel, aún al interior de la empresa, volviendo cada vez más obsoleto el modelo compartimentado que responde al taylorismo. Así aparece el “cliente interno” que obliga a la cooperación entre las diferentes secciones de la empresa:

“Clientes internos es, o sea, el trabajo que uno hace dentro de la organización, o sea, para quién es. O sea, a mí quienes me piden trabajos, o sea, son los directores de ventas. *Esos serían mis clientes*. O sea, por ejemplo, esos serían clientes míos. Y proveedores míos serían los que generan información, o sea los que hacen los reportes de ventas, reportes de comisiones.

Entrevistadora: Ok. Pero este lenguaje de clientes yo siempre lo pensé hacia fuera, no tanto hacia adentro. ¿Es usual?

Entrevistado: Sí, es usual en las organizaciones que es para saber a quién pedirle cierta información. Por ejemplo, si vos necesitas saber cuánto están cobrando las personas se lo vas a pedir a Recursos Humanos. Entonces yo soy cliente de Recursos Humanos.”

Este modo del organizar el proceso de trabajo hace difusos los límites de las responsabilidades de cada uno de los participantes del proceso (ya que decir sectores sería un contrasentido). Esto no significa que esas responsabilidades no existen, sólo que no son claros los parámetros de su medición, debido, precisamente, a la impronta de la flexibilidad del proceso. De este modo, cada situación define esas responsabilidades, y no existiendo el “conocimiento receta” (Berger y Luckmann, 1972) que proveen los procedimientos institucionalizados de la burocracia, estos son recreados de manera rudimentaria, aunque nunca alcanzan la eficiencia de la burocracia tradicional.<sup>21</sup>

Los empleados jerarquizados del capitalismo se encuentran sometidos a una tensión constante en su ámbito laboral, tensión que no puede ser encausada por una de las herramientas fundamentales de la sociedad salarial: la colectivización de las luchas por la mejora en las condiciones de trabajo. Y estas luchas no sólo devienen individuales, sino que incluso muchas veces ellos mismos deben evaluar su propia actuación laboral frente a sus superiores para definir las posibilidades de ascenso en sus carreras, como manifiesta un exitoso contador:

“Thomas: Y... se hacen... se tratan de hacer cada vez más objetivos. Siempre tenés un gran grado de discrecionalidad. ¿no? Qué se yo, hay evaluaciones por cada una de los trabajos que realizás, que demandan una equis cantidad de... de horas. Son autoevaluaciones, en realidad. Vos las hacés y las elevás a tu inmediato superior, y ese superior las evalúa. Después, y en virtud de todas tus autoevaluaciones durante el año, y algo-y alguien que digamos, va siguiendo tu carrera, eh... asignado previamente, se juntan no sé, una vez, o dos veces por año, y definen ascensos.”

De este modo, estos trabajadores, que se habían constituido como privilegiados de entre el mundo de los asalariados, al punto de no considerarse como tales, consustanciados con el capitalismo a partir de su posición, se encuentran ahora presionados por la empresa que exige de ellos creatividad, agilidad, dinamismo, destreza, en definitiva, su subjetividad, a cambio de una posición cada vez más precaria, ya que depende de características psicológicas, de su “personalidad”, de su capacidad para responder a estas exigencias. Se abandona “el plano del trabajo abstracto -que, según Marx, ponía fin- a las relaciones precapitalistas de sumisión personal, porque era una prestación impersonal, “indiferente a su contenido” e independiente de la personalidad de su destinatario-, para volver a la prestación personalizada, imposible de formalizar, difícil de hacer entrar en un contrato y que restablece, escribe Paolo Virno, la relación del obrero con el patrón sobre la base de “la dependencia personal universal, en un doble sentido: se depende de tal o cual persona, no de reglas dotadas de un poder coercitivo anónimo; y es toda la persona, la aptitud de pensar y de actuar, en suma “la existencia genérica” de cada uno, la que esta sometida.” (Gortz, 1998:50)

Incapaces de enfrentar esta precarización de manera colectiva, hacen del individualismo un valor agregado a sus curriculums. La carrera deviene en algo individual, por fuera de las estructuras de cualquier empresa. Si se trabaja por un sueldo, no hay lazos que aten a los empelados jerarquizados y

profesionales con su empresa, por mas que se proclamen un “compromiso” con ella. Este proceso de individualización se encuentra presente el las representaciones de “*los ganadores*” del mundo del trabajo, como lo manifiesta un joven administrador de empresas:

“¿te gustaría en este momento pensar en cambiar de trabajo, o estás conforme?”

Nicolás: Hoy, o sea, si fuese para cambiar de trabajo tendría que ser una buena oportunidad. No estoy en un mal momento en mi posición. Creo que uno siempre está abierto a nuevas posibilidades. *O sea, no es que uno si viene una buena oferta va a decir no porque estoy bien. Si la oferta es mejor a la actual creo que sí cambiaría.* O sea, todo depende. No es que esté buscando trabajo.”

La posición de estos trabajadores es cada vez más precaria respecto de su carrera, ya que la estabilidad ha devenido en un antecedente negativo. El mantener demasiado tiempo un trabajo es un aspecto que debe ser justificado en un currículum, ya que puede ser interpretado como el resultado de falta de “incentivo personal”. Pero aún así, cada vez más frecuentemente deben asumir la toma de decisiones en nombre de la empresa frente a los clientes, y a su vez reportar a la empresa los resultados de sus estrategias, asumiendo esos resultados como logros o fracasos personales. En palabras de un gerente de segunda línea de una importante empresa de capitales extranjeros:

“Pedro: ....la presión que tengo ahora, como gerente..., creo que prefiero ser empleado, vengo cuatro horas, me voy a mi casa, y no me importa si vende o no vende el local

Entrevistadora: claro, ahora tenés mucha mas presión

Pedro: Sí, *yo ahora tengo que vender*, tengo que dar numero ahora

Entrevistadora: ¿cuánto ganas?

Pedro: 1800. Yo ahora tengo que dar ganancia, tengo que dar numero, negocio choto, soy mal gerente, *si labure toda la vida bien y hoy estoy mal porque estoy mal personalmente... y soy choto!* O me voy del local, o me voy...”

Se observa como “los *mecanismos de evaluación de los resultados individuales*” los ponen entre la espada de la responsabilidad individual y la pared de sistemas abstractos que ignoran sus situaciones particulares.”(Dupoy 2006:116). Y es frente a esta encrucijada cuando el “trabajo normal” podría aparecer como una alternativa valorada. Sin embargo, esto significaría renunciar a su posición de ganadores o exitosos. Y esa opción no aparece como alternativa posible en ninguno de los casos analizados. Más allá del ingreso económico que asegura el trabajo, la posición misma de “exitoso” es motivo de orgullo personal.

En ese sentido, el “trabajo normal”, con horario acotado y responsabilidades delimitadas significa un retroceso. La opción del “trabajo flexible”, dónde el

entrevistado manifiesta que maneja sus propios horarios (que en general son más exhaustivos que los de una oficina tradicional), sigue siendo una opción de futuro más deseable.

“Entrevistadora: ¿y qué te quedaría por delante?”

Pedro: *oficinas... no quiero igual*, hasta acá llego. Creo que, no... mi techo esta acá en este puesto, el próximo paso es ir a oficina y trabajar ahí de 9 a 18, de lunes a viernes y sábado y domingo franco, pero... no. Yo estoy en un puesto donde roto mis horarios, donde, de hecho, me hago mis horarios, yo tengo que rendir 9 horas por día, pero puedo ir un día, ponele (...) puedo pedir tres días franco y no hay problema, entendés? O puedo ponerme un día 6 horas y al otro día lo compenso, por eso *tengo una libertad bárbara*, porque como soy de marketing digamos que, no es que yo estoy en la parte operativa de, minuto a minuto, yo tengo que traer plata al local, es la realidad, soy de marketing, tengo que hacer estrategias para vender mas, así que... la verdad que estoy recontra re cómodo, porque digamos que puedo... *tengo la libertad de hacerme mis horarios*”

Finalmente, otro aspecto de este proceso de transformación a que se ven expuestos los empleados jerárquicos del capitalismo tiene que ver con el ámbito de las relaciones personales, con el mundo de la vida, que se encuentra supeditado a las obligaciones del mundo del trabajo. Desde la experiencia que narran los entrevistados, puede observarse tras la satisfacción por su posición de exitoso el desasosiego por el precio a pagar para mantener esa posición.

“Y hay días que digo “Bueno, me voy. Ya está. Se acabó mi hora”. Esos días que me voy a las seis, ponele digo “Listo. Hoy no tengo más ganas. Me voy y ya está”. Y veo que ahí comienza... Esos son los días que siento que mi día comienza cuando me voy del trabajo.

Entrevistadora: ¿Ah, sí? ¿Cómo es eso?

Entrevistado: Y sí... hay veces que...y ahí me planteo mi trabajo, me lo replanteo. Digo “No puede ser que me ponga contento en el momento en el que salgo”. Ahí empiezo a hacer algo divertido o algo para mí.”

### ***Algunas consideraciones finales***

El trabajo normal expresado desde la sociología del trabajo es aquel trabajo protegido que se constituyo en habitual durante el siglo XX. Expresado desde los sujetos, no tiene una forma definida. Analizamos el “trabajo normal” no como una categoría que clasifique una modalidad específica del trabajo, sino como un horizonte de sentido de limites difusos, pero significativo para los trabajadores que se han entrevistado.

El “trabajo normal” será percibido de acuerdo al punto de vista de los trabajadores, es decir, como señala Bourdieu, desde vistas tomadas de un punto, esto es, el lugar que ocupan en el mundo del trabajo. El trabajo normal, anhelado por estable por aquellos cuyo mundo de vida esta atado a la inseguridad cotidiana respecto de las posibilidades de la subsistencia, resultado de la conjugación entre escasos capital económico y trabajo no

formal o precario. Es por ello que el trabajo normal es un deseo, una aspiración, que promete rutinizar la vida cotidiana a partir de la seguridad del sueldo a fin de mes, pero también de las vacaciones, las licencias por enfermedad, la obra social y la estabilidad. Entre estos sujetos, algunos hacen del trabajo normal un reclamo más básico: el de un reconocimiento social sobre lo que hacen. Esta situación se plantea, en los casos que hemos analizado, particularmente entre aquellos que hacen contraprestaciones de planes sociales, ya que esta actividad encuentra dificultades para ser reconocida como "trabajo".

Para aquellos "exitosos" cuyo trabajo *debe* significar una realización personal, en tanto han triunfado en la carrera para la cual se han preparado, el "trabajo normal" se presenta como lo opuesto a lo que actualmente tienen. El trabajo es para ellos el ámbito que les provee de la posibilidad de crecimiento y muchas veces de flexibilidad, frente al estático y rutinario "trabajo normal". A cambio de ello, estos trabajadores enfrentan un proceso de individuación creciente.

A modo de conclusión podemos decir, entonces, que entre los entrevistados se presentan tres modos de posicionamiento frente al trabajo normal:

Se debe asociar más la expresión de deseo de normalidad a aquellos que sienten que aquello que hacen no es socialmente reconocido. Hay que diferenciar entre aquellos que dicen "quiero un trabajo normal", y que lo que plantean es el anhelo de reconocimiento social, de aquellos que manifiestan ese mismo anhelo pero ligándolo a la estabilidad, como un amarre. Para los "exitosos" el lugar de amarre funciona como algo que coarta, no permite el crecimiento, y por ello no es algo deseado. El crecimiento depende paradójicamente de la inseguridad.

A modo de conclusión podríamos hablar de tres posiciones frente al trabajo normal, dependiendo del lugar que el sujeto ocupa en el mundo del trabajo: por un lado están aquellos que quieren un trabajo normal por que reclaman un reconocimiento social de lo que hacen, un reclamo ligado a la idea de "dignidad", y que pone en cuestión la definición de "trabajo".

Otros reclaman la seguridad que el trabajo normal promete, ya que para ellos el trabajo es lo que eso les permite hacer cosas que le gustan, vivir su vida. Ellos distinguen claramente el trabajo (aquello que hacen para vivir), y la vida (lo que les gusta, la familia, lo otro que se hace cuando no se trabaja).

En el último grupo están aquellos para quienes trabajo y vida quedan aunados, no pueden delimitar fronteras entre ambos. Para ellos el trabajo normal es un amarre y el amarre es retención, no posibilidad de crecimiento.

Podemos decir, entonces, que hay ámbitos donde trabajo y vida se entretajan, son una misma cosa. En otros casos el trabajo es un medio de vida para que la vida se pueda desarrollar. Mientras para unos el trabajo es medio de vida, para otros es no solo medio de vida, es su vida.

## **Bibliografía.**

Berger P. y Luckmann T. (1972): *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.

Bourdieu, P. (1988): Cosas dichas. En *Espacio Social y Poder Simbólico* (pp 127–142 ) Barcelona: Gedisa.

Bourdieu P. (1990). Espacio social y génesis de las “clases”. En *Sociología y cultura*. (pp 281-309) México: Grijalbo.

Bourdieu P. (2000) *La distinción. Criterio y bases sociales del gusto*. España: Taurus

Castel R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.

Castel R. (2004) *La inseguridad social. ¿Qué es estar protegido?* Buenos Aires: Manantial.

Dupuy F. (2006) *La fatiga de las elites. El capitalismo y sus ejecutivos*. Buenos Aires: Manantial

Fittoussi J.P y Rosanvallon P. (1997) *La nueva era de las desigualdades*. Buenos Aires: Manantial.

Gortz A. (1998) *Miserias del presente. Riqueza de lo posible*. Buenos Aires: Paidós.

Marx K. (1986) *El Capital. Crítica de la economía política*. México: Fondo de Cultura Económica

Rosanvallon P. (1995). *La nueva cuestión social. Repensar el Estado providencia*. Buenos Aires: Manantial.

Polanyi K. (2003) *La gran transformación. Los orígenes políticos y económicos de nuestros tiempos*. México: Fondo de Cultura Económica.

---

<sup>1</sup> En estas “zonas intermedias” se combinan la precariedad del trabajo y la fragilidad de los soportes de proximidad, aunque en los casos que analizaremos la precariedad del trabajo será el factor que prime en las causas de esa vulnerabilidad social.

<sup>2</sup> La sociedad salarial es aquella sociedad donde la mayoría de sus habitantes se encuentran protegidos a partir del empleo. (Castel, 1995)

<sup>3</sup> La idea de “plan de carrera” es un claro ejemplo de ello.

<sup>4</sup> “En la sociedad salarial, el mundo del trabajo no forma en sentido estricto una sociedad individuos sino más bien una superposición jerárquica de colectividades constituidas sobre la base de la división del trabajo, y reconocidas por el derecho. Además, de que, sobre todo en los ambientes populares, la vida fuera del trabajo está también estructurada por la participación en marcos comunitarios: el barrio, los amigos, el café, el sindicato... Con relación al estado de desocialización que representaba el pauperismo, la clase obrera en particular se “fabricó” formas de sociabilidad que podían ser intensas y sólidas” (Castel 1995:470)

<sup>5</sup> Habitual en cuanto a que una parte importante de los trabajadores accedían a este modo de trabajo, de ninguna manera significa que todos lo hacían.

<sup>6</sup> Vale aclarar que este sentido dado por los entrevistados al Estado como paradigma de la estabilidad y la seguridad no se corresponde con el estatuto actual del empleo estatal.

<sup>7</sup> No es lo mismo la cinta de montaje que el toyotismo. El management moderno es diferente al trabajo rígido y compartimentado de los gerentes clásicos. La relación del trabajador con su trabajo, y el modo en que el trabajo se vincula con el mundo de la vida será diferente en cada caso. Sin embargo, en ninguno de ellos pierde las características que lo definen como trabajo asalariado capitalista.

<sup>8</sup> “Sistema de gestión de Performance” COPC

<sup>9</sup> 29/4/2007 suplemento Radar

<sup>10</sup> Andres Civetta. Secretaría de Industria del Ministerio de Economía. EN Pagina 12 10/12/2006. Suplemento Cash. Cursiva mia.

<sup>11</sup> Nombre de los trabajadores de los *call centers*

<sup>12</sup> Normas COPC-2000-R-PSIC básica Versión 4. Pagina 26. En el glosario de la misma publicación se define “Monitoreo remoto: monitoreo de transacciones sin conocimiento por parte del RAC del momento en que ésta se realiza (ej., funciones telefónicas que permiten la escucha de llamadas vivas sin conocimiento por parte del RAC).” RAC es Representante de Atención al Cliente

<sup>13</sup> Normas COPC

<sup>14</sup> Un ejemplo de ello es la distribución física de los trabajadores, que en general desarrollan su tarea en boxes que impiden todo contacto (personal o siquiera visual) con sus compañeros

<sup>15</sup> Ello no significa que todo “trabajo normal” utilice este elemento de control de horario. “Marcar la tarjeta”, implica en el sentido común cumplir con el horario de trabajo (expresión que incluso se extiende a otras obligaciones no laborales)

<sup>16</sup> Aunque, como señala Polanyi es una mercancía ficticia, ya que no es realmente una mercancía, en tanto no fue producida como tal.

<sup>17</sup> Se refiere a que tiene un exceso de tiempo trabajado y necesita descanso.

<sup>18</sup> Relata la experiencia de una huelga realizada el año anterior,

<sup>19</sup> No es poco frecuente, aún hoy, y en particular en la administración pública, que la información acerca de un trámite no pueda ser brindada “por que no esta la persona que tiene el expediente en este momento”. Esa persona es la única con el conocimiento adecuado de acuerdo a la instancia en que el trámite se encuentra como para informar sobre él.

<sup>20</sup> Aunque difícilmente ese resultado se logre

<sup>21</sup> Sin embargo, la burocracia que el *management* lentamente establece, logra, con esta flexibilidad, mantener una faceta fundamental de la burocracia tradicional: existiendo clientes, de clientes, de clientes, siendo tan flexibles los procesos y difusas las responsabilidades, la tarea de acceder a un responsable final es una tarea kafkiana