

XI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2015.

TRABAJO ASALARIADO Y NUEVAS CONFIGURACIONES SOCIO-LABORALES DURANTE EL POSNEOLIBERALISMO.

Sonia Balza.

Cita:

Sonia Balza (2015). *TRABAJO ASALARIADO Y NUEVAS CONFIGURACIONES SOCIO-LABORALES DURANTE EL POSNEOLIBERALISMO*. XI Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-061/311>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

Trabajo asalariado y nuevas configuraciones socio-laborales durante el posneoliberalismo.

El caso de la investigación de mercado en la Ciudad de Buenos Aires

Ponente: Lic. Sonia Balza, IDAES-UNSAM, balzasonia@yahoo.com.ar

Resumen

El neoliberalismo amplificó exponencialmente las relaciones asimétricas entre capital y trabajo. Heterogéneas formas precarias e inestables de contratación han logrado estructurarse y consolidarse como las características primordiales de empleo, presentes en diferentes experiencias de trabajo, lo que ha decantado en nuevas formas de gestión y organización. Algunos ejemplos pueden ser la tercerización de servicios, el reemplazo de las formas de negociación colectivas por acuerdos por empresas, entre otros. Este mundo de posibilidades gerenciales sobre la performatividad del sujeto trabajador se organizaba durante la década de los noventa bajo el lema de “empleabilidad”. Pero es a partir de mediados de los años setenta cuando el neoliberalismo asume la dirección del proceso político, social y económico de nuestro país. Ésta compleja arquitectura de poder tiene como objetivo final la construcción de cuerpos extraordinariamente productivos, que descansan en la construcción de subjetividades vilipendiadas. El caso de los/as trabajadores/as de la investigación de mercado resulta emblemático en la demostración de cómo esta compleja arquitectura se lleva a cabo cotidianamente.

Palabras clave: Posneoliberalismo, Subjetividades, Investigación de mercado, Fragmentación, Precariedad.

1. Introducción

La temática general de nuestra investigación se vincula con las experiencias de trabajo y las nuevas configuraciones laborales durante el posneoliberalismo en el marco del proceso de reindustrialización limitada de la posconvertibilidad. No obstante, la radicalidad de los cambios dados durante el período 1976-2001 ha logrado consolidar aspectos muy nocivos para el conjunto de las masas asalariadas y clases medias en la actualidad. Es por eso que nos referimos a esta etapa post-crisis de 2001 como posneoliberal, porque pensamos que la presencia y actualidad del neoliberalismo se manifiesta en ámbitos que no necesariamente

son propios de la economía, sino de la cultura y del orden social en general. Siguiendo a Ezcurra (2008) la singularidad de esta matriz móvil es su ensamble con valores democráticos de raíz liberal, afianzando un proyecto de sociedad integral. Por otro lado, como señala Grondona (2011) la gubernamentalidad, como intento de “conducción de la conducta”, tiene al neoliberalismo como su actual racionalidad de gobierno, históricamente identificable desde la década de 1950. Es decir, el neoliberalismo entendido como matriz móvil de pensamiento y acción y como una forma de articulación propia con el proceso civilizatorio (Pierbattisti, 2008) que posibilitó e instaló de manera inédita la capacidad de interceptar directamente las identidades de los trabajadores, deteriorándolas mediante el asedio y el castigo para la asimilación del defecto y la sensación de insuficiencia (Abal Medina, 2014; Pierbattisti, 2008).

El objetivo de esta ponencia es presentar los avances de investigación relacionados con las experiencias de precariedad laboral de un conjunto de trabajadores de la investigación de mercado en la Ciudad de Buenos Aires¹.

A partir de diversos aportes teóricos hemos podido desarrollar una matriz conceptual que si bien no pretende ser exhaustiva ni excluyente, busca condensar las dimensiones más habituales en las que se manifiesta la precariedad laboral. Las construcciones teóricas de Abal Medina (2014) y Pierbattisti (2008) ayudaron fundamentalmente en la composición de los conceptos que se desagregan en dimensiones y categorías. Inspirados en la lectura de Diana Menéndez (2010), la precariedad laboral se manifiesta en múltiples dimensiones que en los hechos son prácticas cotidianas de construcción de un tipo de subjetividad con el objetivo de aumentar la productividad del trabajo. Si bien sostenemos que la precariedad laboral es transversal a la relación capital-trabajo asalariado, no dejan de sorprendernos las variadas y complejas formas que esta asume. Aun sin ser parte de estrategias empresarias cuidadosamente desarrolladas, su condición de múltiple es posible gracias a la capacidad de metamorfosis que posee el capital, ya sea para -como decíamos- producir un tipo de subjetividad favorable al ahorro de “costos” laborales.

¹La ponente se encuentra realizando su tesis de maestría en Sociología Económica en IDAES-UNSAM. El presente trabajo es un desprendimiento del trabajo de campo basado en entrevistas en profundidad a trabajadores de distintos ámbitos, entre ellos el de la investigación de mercado.

En esta oportunidad, hemos decidido escribir sobre esta actividad en particular por varios motivos. Por un lado porque pudimos entrevistar a una cantidad interesante de trabajadores de la investigación de mercado en donde se encuentra una gran homogeneidad en términos de discurso pero también de representaciones. Otro motivo se vincula directamente con quiénes son estos trabajadores. En su abrumadora mayoría sociólogos y sociólogas de la UBA. A nuestro entender es importante poder, al menos describir, la vinculación de la práctica disciplinaria, es decir, nuestra labor cotidiana con uno de los ámbitos más precarizantes dentro del sector formal. A lo largo del trabajo intentaremos justificar esta afirmación.

2. Metodología

Muchas de las dimensiones propuestas han sido relevantes a la hora de analizar las entrevistas. Por eso mismo las iremos abordando paso a paso, siempre buscando problematizar cuales podrían ser las condiciones de posibilidad de la inserción profesional y la naturalización de este tipo de prácticas por parte de estudiantes avanzados/as y licenciados/as en Sociología.

Las 15 entrevistas realizadas a profesionales de la investigación de mercado entre marzo y mayo de 2015 fueron hechas a trabajadores en alguna empresa, consultores externos² o son ex empleados desvinculados de la actividad hace menos de un año. Los entrevistados son o fueron parte de alguna de las dos grandes empresas³ que hoy son la competencia más importante del sector en Argentina⁴. Los trabajadores pertenecen o han pertenecido a empresas multinacionales de servicios de más de 200 empleados. Queremos decir que no pertenecen al conjunto de las pymes que suelen caracterizarse por tener mayores niveles de precariedad laboral, dada la existencia de una relación de causalidad entre las ramas de actividad donde predominan los grandes capitales concentrados y la traslación de riesgos y

² Comúnmente autodenominados “free-lance” (trabajador por cuenta propia).

³ No son las únicas grandes empresas, existe una tercera, aunque un poco más pequeña que las otras, pero importante llamada Milward Brown. Ésta pertenece al mismo grupo Kantar que TNS.

⁴ Por un lado TNS-Gallup (ex Gallup) del grupo Kantar, parte del conglomerado WPP. Por otro lado Ipsos, grupo que ha sabido adquirir desde 1982 hasta el presente, buena parte de las agencias de investigación de mercado y opinión pública del mundo. Toda la información se encuentra disponible en la web: <http://www.tns-gallup.com.ar/>, http://www.ipsos.com/Country_Profile_Argentina <http://www.ipsos-bimsa.com.mx/home/quienes.htm>

costos salariales a las pymes de ese mismo sector. Esta situación específica no se daría en el rubro. En una competencia feroz entre empresas, la estrategia empresarial es deprimir y presionar a la baja los precios de los servicios ofrecidos para así atraer a grandes clientes que suelen ser también firmas multinacionales de distintos rubros como el alimenticio, tecnológico, automotriz, cuidado de la salud, entre otros⁵. Lógicamente esta tendencia deflacionaria de los precios impacta indirecta pero necesariamente sobre los salarios y las condiciones de trabajo.

Para el análisis cualitativo de las entrevistas, la metodología utilizada se basa en la Teoría Fundamentada en los Datos o *Grounded Theory*⁶ (Glasser y Strauss, 1967). Si bien la misma sostiene nuestro enfoque, no se suscribe solamente a ella. Como señalan Denzin y Lincoln (2005) el investigador social que aplica las metodologías cualitativas es consciente de que, como un *bricoleur*, toma prestados elementos de diferentes disciplinas. Nuestro abordaje cualitativo tiene incorporado el contexto en que se realiza la investigación y consiste en una serie de prácticas interpretativas que hacen visible lo que nos rodea.

3. Condiciones de trabajo en el rubro de la investigación de mercado en Argentina

Como señalábamos antes, la mayoría de los empleados dentro del rubro proviene de la carrera de Sociología. Uno de los entrevistados señalaba que si bien esta impronta debería darnos cierta capacidad para construir lazos sociales de solidaridad fuerte, la mayoría de los trabajadores atravesó los años noventa y buena parte de los años dos mil, estudiando una carrera de difícil inserción laboral. El entrevistado señala que: *Al momento de conseguir un trabajo, por más que tengas todo ese background en cuanto a lo que significa exigir tus derechos como trabajador, en los términos prácticos no lo podían hacer, tal vez por eso que dice Marx⁷ de “la tradición de todas las generaciones muertas oprime como una*

⁵ El listado de clientes y la experticia de cada empresa se encuentra detallado en las páginas web previamente citadas.

⁶ La misma se asienta sobre dos grandes estrategias, el método de la comparación constante y el muestreo teórico. A través del método de la comparación constante el investigador recoge, codifica y analiza datos en forma simultánea, para generar teoría. Estas tareas no se realizan en forma sucesiva sino simultánea y no están dirigidas a verificar teoría. Por otro lado, en el muestreo teórico -distinto al muestreo estadístico- el investigador selecciona casos a estudiar según su potencial para ayudar a refinar o expandir los conceptos o teorías ya desarrollados. La “saturación teórica” significa que agregar nuevos casos no representará hallar información adicional por medio de la cual el investigador pueda desarrollar nuevas propiedades de las categorías.

⁷ En referencia a El 18 Brumario de Luis Bonaparte, capítulo 1.

pesadilla el cerebro de los vivos". De este modo se podría ver una primera limitación vinculada con las experiencias laborales basadas en la flexibilización laboral. Ahora bien, una vez insertos y habiendo vivido cierta trayectoria laboral, los mismos jóvenes que atravesaron años difíciles estudiando una carrera compleja son los que parecen haber olvidado un pasado cargado de situaciones de precariedad. En palabras de una entrevistada, en relación a sus intentos de organización, al menos para hacerse oír: (...) *¿Por qué no tratamos de que esto cambie? y la respuesta de la mayoría de mis compañeros, en general con cargos de mucha responsabilidad, eran gente que tenía arriba de 30 y pico y te decían "mirá está todo bien pero yo ya no estoy para esas cosas, ya no estoy para hacer quilombo"*. En principio podemos ver una primera jerarquización que es la vinculada con los cargos asumidos, sus responsabilidades y cierto lugar "obtenido" a lo largo del tiempo. De modo esquemático mencionaremos los puestos, que en la generalidad de los casos se desarrollan así: Encuestadores telefónicos y encuestadores *face to face*⁸, asistente, analista, encargado, director de proyecto o director de cuenta, coordinador de área, gerente de área, gerencia general⁹.

A lo largo de los apartados veremos las dimensiones analizadas más relevantes, siempre en clave de la fragmentación del colectivo de trabajo.

3.1 La negociación salarial. Principio de la fragmentación del colectivo de trabajo

Un punto fundamental es la negociación salarial individual como característica central del rubro. Como sabemos, la jerarquía fragmenta el colectivo de trabajo y en investigación de mercado se daría de la siguiente manera. Primero la negociación individual de los directores de proyecto y directores de cuenta se encara directamente con la gerencia. Luego, de encargados de proyecto hasta asistente la negociación es en escala, es decir que el trabajador no tiene la potestad para hablar con la gerencia. Detectamos por las entrevistas la existencia de sanciones verbales en caso de que el trabajador acuda al departamento de recursos humanos sin antes haber conversado con el director de su equipo. Un entrevistado que entró como asistente, es decir en la segunda posición más baja del organigrama, señala acertadamente

que:

⁸ En referencia a los encuestadores de la calle que realizan varias técnicas de recolección de datos.

⁹ La nominación de los puestos lógicamente puede variar, sobre todo porque al ser empresas multinacionales, utilizan nomenclaturas generales para todos los empleados del mundo, y comúnmente son en inglés.

Toda esa cuestión de la negociación individual hace que se pierda lo colectivo. Y ahí los que más terminan perdiendo son los que no tiene posibilidades de negociar. Yo que había entrado como asistente no podía negociar nada.

Por último restan los encuestadores que son parte de la empresa. Este conjunto de trabajadores presenta importantes diferencias con respecto a los otros. Primero porque muchas veces son estudiantes iniciales de carreras de Ciencias Sociales, pero muchas otras no. De una manera paradójica, los logros que los encuestadores de investigación de mercado han obtenido en materia de derechos laborales se dieron gracias a la organización “por la negativa”, es decir por no ser parte de ese colectivo de trabajadores internamente fragmentado. Los encuestadores vienen a ser, en una analogía con la cadena de montaje fordista, los obreros del proceso de producción de servicios de investigación de mercado ya que son los verdaderos recolectores del “dato” y tienen a su favor una capacidad organizativa y una fuerte determinación de que las conquistas laborales y salariales se realizan colectivamente o fracasan.

En investigación de mercado se mantiene un velo silencioso en relación al salario. Ante la pregunta por los sueldos de los compañeros, el consenso en la respuesta de los entrevistados es alarmante. Nadie sabe en rigor cuánto ganan los compañeros de trabajo, ni siquiera los que pertenecen a la misma categoría. En este contexto se aleja todavía más la posibilidad de alcanzar otro derecho que la Ley de Contrato de Trabajo garantiza, el pago de las horas extras.

En síntesis, la fragmentación del colectivo de trabajadores de investigación de mercado se sostiene gracias a una lógica capilar. La bajada de línea viene “de arriba”, utilizando el esquema propuesto por Gago (2014) para vincular las tramas internas del neoliberalismo, pero la reproducción del silencio generando un *tabú* salarial y la lógica fragmentaria están garantizadas por los propios trabajadores. Entre los entrevistados se manifiesta un consenso fuerte que indica que la entrada al ámbito implica la reproducción de la lógica vigente, aunque cuando, en un secreto a voces, eso represente la propia brecha salarial entre compañeros de la misma categoría.

3.2 Modalidades no ortodoxas de pago de aumentos salariales

Los aumentos de paritarias reflejados en el Convenio Colectivo de Trabajo del Sindicato Único de Publicidad (en adelante SUP) tampoco se respetan estrictamente hablando, dado que utilizan el mecanismo de “pago a cuenta de futuros aumentos”. El mismo está diseñado a los fines de favorecer las formas de pago de la patronal. Esta modalidad supone el adelantamiento del aumento antes de la discusión paritaria, con lo cual, primero, y dadas las vinculaciones débiles de los trabajadores del rubro con el sindicato (cuestión que veremos más adelante), a menos que el trabajador por su propia voluntad decida conocer cuál es el porcentaje de aumento otorgado, no sabe de cuánto fue porque no impacta en su salario. Por otro lado, en un país con tendencias inflacionarias, esos aumentos a cuenta se desentienden y desligan completamente de dicha problemática, lo que se manifiesta en el reclamo individual del empleado. Tal es así que uno de los entrevistados cuenta: *Le pregunté si podíamos ir por la vía clásica de respetar los aumentos de paritarias porque me parecía que yo siempre terminaba absorbiendo la inflación porque el aumento ya me lo habían dado y me contestaron que no y que ellos no se hacen cargo de la inflación*. Lo que no señalan es que ese aumento previo se midió en términos de la inflación de ese momento, y no la posterior¹⁰. Por otro lado, existe un conjunto de trabajadores con contratos eventuales que se renuevan a conveniencia de la gerencia. Aquellos no están incluidos en los “a cuenta de futuros aumentos” pero reciben los aumentos de paritarias con meses de atraso, por lo tanto no cumplen en tiempo y forma con ese pago.

Así, aparece el problema de la vinculación con el sindicato. Es sabido que el SUP (que incluye a los trabajadores de investigación de mercado) es un sindicato débil. Sus aumentos anuales suelen estar desfasados en cuanto al tiempo¹¹, en comparación con otros cierres de paritarias.

Luego de largas conversaciones con este conjunto fragmentado de trabajadores creemos que la metodología de pago “a cuenta de futuros aumentos” representa un tipo de fraude

¹⁰ Si bien es cierto que “el salario siempre corre detrás de la inflación” y que dicha cuestión es central para entender el fenómeno de la puja distributiva -porque los aumentos de paritarias anuales se discute en función de la inflación pasada- en el caso del “a cuenta de futuros aumentos”, los mismos se licuan al interior del salario porque la empresa los otorga a total discreción y conveniencia. Por otro lado nos ha resultado inaccesible obtener el cálculo de cómo lo realizan.

¹¹ En la página constatamos que el último aumento otorgado se realizó en Diciembre de 2014. Disponible en la web: <http://www.sup.org.ar/salarios/salarios-investigacion-de-mercado.html>

salarial y al mismo tiempo desancla el problema de fondo. Los aumentos salariales del conjunto del sistema productivo están muy vinculados a la capacidad organizativa de los trabajadores y los sindicatos. Prueba de esto es la reactivación económica, la revitalización de la demanda de empleo de la última década y el resurgimiento de la conflictividad laboral. Pero si ese vínculo es desanclado, la cuestión conflictiva se diluye y de este modo se naturaliza la asimetría de la relación capital-trabajo asalariado, y los trabajadores van perdiendo paulatinamente la capacidad legítima de organización por aumentos salariales. En ese sentido recordamos las experiencias relatadas por Abal Medina (2014) en cuanto a ciertos conjuntos de trabajadores jóvenes que confunden al sindicato con el departamento de recursos humanos.

Ante la pregunta sobre el argumento de las empresas por el uso de esta modalidad de aumentos, los entrevistados afirman que ninguno preguntó. Como señala Gago (2014) el acontecimiento se naturaliza. Un *nuevo realismo* es provocado a partir de la asimilación no discutida de “las cosas tal cual son” (Gago, 2014:200). La efectividad de esta técnica política del liberalismo -que en este caso utilizamos para graficar una situación laboral sencilla como es el pago salarial en una empresa formal- es contundente. El no respeto por los aumentos de las paritarias y la utilización de un método con poca legitimidad no genera, al menos en investigación de mercado, inquietudes ni exigencias de respuesta por parte de su plantel laboral.

3.3 El Convenio Colectivo de Trabajo

A lo largo de todo el trabajo de campo que incluye las 15 entrevistas a trabajadores de investigación de mercado más otras 15 que no son de esta rama de actividad, prevalece, entre aquellos que trabajan en el sector privado formal y son trabajadores registrados¹², la ausencia, por parte del empleador, hacia el respeto por la categoría del convenio colectivo de trabajo que le correspondiere. El problema resulta ser doble entre los trabajadores formales registrados en la seguridad social¹³. Los entrevistados no consideran que el

¹² Esta mención deja de lado a los trabajadores estatales, a los trabajadores docentes y a los trabajadores informales.

¹³ Los trabajadores no registrados o informales no cuentan con amparo sindical ni estatal y por tanto no existe un convenio colectivo para ellos donde se vean reflejadas sus tareas y sus por tanto sus salarios. El desamparo de este conjunto de trabajadores también es múltiple. A la precariedad propia de la relación asalariada se le suma la desprotección jurídica y, parafraseando a Abal Medina (2014) la esquilma inmediata.

conjunto de sus remuneraciones (salariales y no salariales) se corresponda con la categoría que indica el convenio colectivo. Esto puede producirse por al menos dos motivos. Porque están subcategorizados, es decir, la categoría existe y no se la respetan, o porque el conjunto de sus actividades laborales no se reflejan en ninguna categoría del convenio. En el caso en análisis vemos un entrelazamiento entre ambas situaciones. Ciertamente existe un listado de categorías que en la generalidad de los casos el empleador no respeta. Pero al mismo tiempo -y como señalan todos los entrevistados del sector- para discutir la recategorización, los empleados no se apoyan con el convenio colectivo, sino en un listado de tareas que el departamento de recursos humanos elabora para cada puesto. Como señala un entrevistado: *Yo era asistente pero claramente cumplía tareas de analista entonces la que era mi jefa en ese momento me dijo "hacé una cosa, andá a hablar con el listado de tareas que te dieron el día que entraste, y mostrales lo que haces de cada puesto, sin ese papel no te van a dar bola"*. Con lo cual, existiera o no convenio de trabajo -que por otro lado sí existe pero data del año 1989 con lo cual se encuentra ostensiblemente desactualizado- las gerencias de estas empresas hacen caso omiso al compromiso legal que deben asumir. En la generalidad de los casos los trabajadores entrevistados están una o hasta dos categorías por debajo de lo que les corresponde.

3.4 Las exigencias del trabajo por objetivos y las horas extras

Entonces, hasta acá vemos cómo los trabajadores negocian individualmente sus sueldos pero si el aumento individual queda por debajo o iguala las paritarias no impacta en la remuneración. Pero los problemas del rubro no terminan ahí. Cuando abordamos el problema de la exigencia laboral quedó al descubierto que los equipos -como forma de organización del trabajo- generan una fuerte presión entre ellos y hacia adentro porque el trabajo se organiza en función de cumplir objetivos. Como señala una entrevistada: *Y lo que pasa es que la persona que se queda tiene que cumplir tiempos que a veces son absurdos. Estás sobrecargada de laburo y te siguen dando más proyectos y los tenés que absorber. El trabajo es por objetivos. Tenés un proyecto para X fecha y te pueden meter 20 proyectos para hoy y 20 para mañana y lo vas a tener que hacer. Es muy perjudicial porque trabajás más de lo que trabajarías si no fuera por objetivos. Creemos que este mecanismo es la raíz del problema: no importa tanto el cumplimiento horario, y mucho menos cómo logra el*

trabajador resolver el problema del volumen de trabajo, lo que importa es cumplir con los objetivos. A esto se le suma que las horas extras no son reconocidas y justamente como la naturalización del espacio común se vuelve imperante para poder continuar día tras días con la tarea, cuando preguntamos si habría dinero que justifique tanta exigencia laboral, la respuesta en muchos casos fue afirmativa en función de “conocer las reglas del juego” que aparentemente pueden ir a espaldas de la normativa legal. Un entrevistado señalaba que: *Si, yo sé que está mal pero conozco el paño y sí, me sacrifico un sábado a la noche.* Ahora bien, como decíamos, la regla jurídica argentina indica que el pago de la hora extra es obligatorio. Su evasión es un delito y cualquier “regla” a contramano de la Ley de Contrato de Trabajo es un acto de fraude laboral.

Citamos a continuación dos reproducciones de las experiencias vividas en torno al trabajo en horas extras. Lo hacemos porque son tristemente elocuentes.

1) *Una vez era muy tarde y estaba laburando solo en todo el piso y se me acercó el CEO¹⁴ y me dio una palmadita en el hombro y me dijo” muy bien, así vas a aprender”.*

2) *Una vez eran más de las 8 de la noche, no había nadie trabajando conmigo. Se me acerca el CEO y me dice, con sorna, “¿qué haces acá que no estás en tu casa, si nosotros no pagamos horas extras?”*

¿Y vos que hiciste?

Nada, lo mire mal y seguí trabajando.

Las experiencias relevadas en torno a los límites del trabajo no tienen tanto que ver con la *praxis* laboral, sino con el desconocimiento total del problema por parte de las gerencias. Existe una lógica compleja muy arraigada en los trabajadores de investigación de mercado, vinculada con el trabajo gratuito y la flexibilidad en la puntualidad y en el presentismo. Según los entrevistados existe una suerte de consenso unánime en cuanto al no pago de las horas extras, y es habitual trabajar los fines de semana. Se acepta con mucha bronca pero sin demasiadas objeciones explícitas esta dinámica en donde, de alguna manera, el trabajador nunca deja de trabajar. Como señala un entrevistado: *Es una coerción que no se manifiesta. Yo me voy y estoy cagando a la persona que se queda, que labura a la par mío. Es esa lógica de funcionamiento que genera el hecho de que haya tanto trabajo, y es trabajo que si o si se soluciona dentro de un equipo. Cuando tenés buena relación con tu*

¹⁴ Chief Executive Officer, es el oficial ejecutivo o cargo gerencial más alto dentro de la empresa local.

equipo te termina jugando en contra porque generás el lazo para exigir algo por esta cuestión de la lógica individual de negociación pero por otro lado te quedas laburando fuera de hora para que la persona amiga tuya no se clave, o se clave con vos.

Se demuestra como flexible, lo que en realidad es ininterrupción laboral. La flexibilización laboral en América Latina no representó distensión de la jornada ni mejor aprovechamiento del tiempo libre, sino un mecanismo muy exitoso de aumento de productividad laboral, que en este caso el nivel de introyección es tan profunda que permite revalidarse cotidianamente.

3.5 Control y despido disciplinar

En el caso en estudio las prácticas sindicales son prácticamente inexistentes. Antes de continuar liberémosnos de toda duda. No existe el delegado sindical, los entrevistados intuyen lo que es pero el nivel de ajenidad hacia esa cuestión es total.

Luego de que la entrevista se encontrara avanzada y se hubieran tocado varios temas, surgía la incomodidad de preguntar por el espacio para los reclamos, ya que intuíamos que era una pregunta un tanto ingenua. De un grupo de entrevistados de la misma empresa reconstruimos un episodio aparentemente central que marca un hito en la gestión de la gerencia de la misma: *Se empezaron a implementar los viernes “flex” que era que te podías ir a las 3 de la tarde. Lo hicieron como para amenizar pero lo cierto es que otras empresas, incluso de publicidad, ya lo hacían. Cuando se empezó a implementar este beneficio, quedaban excluidos los pibes que trabajaban en el área de campo. Entonces ellos se organizaron y pusieron 2 planillitas en dos pisos para así juntar firmas y llevarlas a RRHH para que les reconocieran a ellos también el flex day. (La gerencia) juntó a todos los que habían firmado y los cagaron a pedos por reclamar. “Ustedes no pueden reclamar. Si tienen algo que decir hablen con su superior directo, su jefe lo hablará con RRHH y ellos me lo harán llegar a mi”* (en referencia al CEO). Hay, de este modo una cadena de mando ineludible y la misma no permite ni la más mínima expresión de descontento colectivo.

Al poco tiempo de este acontecimiento, se produjo un despido de 5 personas en el mismo día en referencia a esta acción. Fueron despidos fuertemente aleccionadores y con cierta lógica excesiva por parte de la gerencia. Ante un intento de organización mínima,

circunstancial y con un pedido muy medido y concreto, se produjo la cita personal e individualizante, lo que generó una fuerte exposición y alto nivel de estigmatización, que decantó en sus despidos. Esta es la única antesala que encontramos entre los entrevistados que explicara semejante desenlace. Los entrevistados concuerdan en que el miedo de la gerencia fue lo que forzó la decisión de los despidos. Entre los que tuvieron ese final se encuentra una mujer con 40 años de antigüedad y a 2 de jubilarse. El mensaje parece ser claro “podemos hacer esto cuando queramos y a quien queramos”. Uno de los entrevistados fue muy claro: *Es un mensaje de que sepas lo que te puede pasar. Generar el impacto.” Te estamos despidiendo a alguien que tenés al lado, no te olvides de eso”. De todos los pisos despidieron a una persona y “no nos tiembla el pulso en pagar mucha plata en indemnizaciones”.*

Se ve en todas las entrevistas un malestar general, pero que no es sólo por el tema sueldos, sobrepasa ese punto y se vuelve una cuestión anímica de los trabajadores. Uno de ellos, en una de las dos empresas, generó una acción colectiva a la que denominó “Los viernes piolas”, basada en una colecta de dinero de todos los trabajadores de su piso para la compra de medialunas. Según nos relata, esa acción colectiva a la gerencia le dio mucho miedo porque intuyó que podía ser germen de conversaciones entre empleados, en el interior de la empresa¹⁵, pero no comportaba la conflictividad que describimos antes en relación al *flex day*. Entonces se les presentaron dos alternativas, por un lado la vía coercitiva basada en la prohibición de tal encuentro o la vía positiva mediante la intervención de la gerencia en los desayunos. Influenciados por Foucault (2007), no podemos dejar de ver aquí un poder que si bien es fuertemente disciplinario, también es antes productor que represor. Nuestra interpretación del hecho es un fuerte miedo ante la posibilidad de una solidaridad genuina entre los trabajadores. Este punto lo veremos a continuación.

3.6 Cooperación productiva vs solidaridad

Contradictoriamente, así como la lógica que prima es profundamente individualista e individualizante, la cooperación productiva está muy bien arraigada. Con cooperación

¹⁵ Distintos son los encuentros “extra-muros”, es decir los que se producen fueran del horario de trabajo. En eso se distingue del poder soberano que no encuentra límites porque más allá de que seguramente a la gerencia le desagradaran esos momentos, no podía intervenir sobre ellos.

productiva nos referimos a las solidaridades entre trabajadores pero que no tienen que ver con la clásica unión entre compañeros que garantiza condiciones de trabajo dignas, sino un tipo de solidaridad que tiene sólo como fin la productividad del trabajo. Entonces, cuando el trabajador, en el límite del desborde, decide irse, siente un profundo remordimiento para con sus compañeros pero también -e incluso más aun- para con su superior. Se genera un lazo de cooperación productiva (bañada de solidaridad) que produce un sentimiento de culpa vinculado con el abandono y la sobrecarga de trabajo en el otro, como efecto de la renuncia.

Resulta alarmante ver cómo todos los entrevistados confunden la solidaridad entre compañeros con la cooperación productiva. Los trabajadores asalariados no controlan el proceso productivo, pero amparados en este tipo de dinámica laboral por objetivos terminan siendo responsables del manejo de los tiempos y evolución del trabajo. Ahora bien, la jerarquía queda intacta y eso se refleja desde las diferencias salariales hasta los accesos a determinados espacios o privilegios propios exclusivamente de la gerencia.

La afirmación más importante de la dimensión “Vínculo con los compañeros” es “Me solidarizo de distintas maneras con mis compañeros para que podamos terminar una tarea lo antes posible, estamos tapados de trabajo”. La afirmación es capciosa, buscaba “hacer saltar” a los entrevistados, provocando la detección de la diferencia entre solidaridad y cooperación productiva. Ninguno lo hizo, y muy curiosamente uno abrió la ventana para poder pensar las cosas desde el punto de vista de la eficacia productiva: *Mis prácticas son fundamentalmente horizontales, de hecho yo a mi jefa no la veía como a una jefa, sino como a una par, hay que hacer el laburo, es una cuestión de solidaridad a full. A veces yo veía que a mi jefa le daba remordimiento pero yo le decía, no dale, vamos para adelante así terminamos con esto, porque la búsqueda es siempre horizontal. ¿Cómo no me voy a solidarizar si estás en la misma que yo?* Nos preguntamos si será que el capital encuentra mayores niveles de efectividad si “democratiza” las jerarquías, ya que estas no desaparecen. Pero se percibe un contrapunto constante entre un “poder soberano” hobbesiano encarnado en las gerencias y la desterritorialización de las jerarquías (Gago, 2014) como lógica confusa de la compleja arquitectura de poder en la búsqueda y logro de construir cuerpos extraordinariamente productivos (Pierbattisti, 2008).

Por otro lado, la misma entrevistada que me dijo: *El trabajo en equipo es sumamente importante por el tema del aprendizaje colectivo*, más adelante me habló de: *Las relaciones altruistas de opresión del grupo sobre uno. Se siente más pero al mismo tiempo aliviana mucho. Somos un todo y se siente la presión del todo sobre la parte*. Es muy habitual luego de una jornada semanal intensa y muchas veces muy angustiante, que entre los trabajadores, al final del día y en momentos de distensión grupal fuera de la empresa, se recuerden entre ellos mismos que *no somos médicos, no estamos salvando al mundo*. Los niveles de presión son insostenibles y desmedidos, y verificamos que el trabajo en equipo es el mayor productor de cuerpos dóciles porque intensifica el tiempo y la fuerza de trabajo entre pares o bajo jerarquías que se diluyen rápidamente. Pero al mismo tiempo, el desprecio se manifiesta en el trato cotidiano y en el recuerdo constante y por tanto vivo de que son todos reemplazables. Al presenciar diariamente niveles de rotación muy altos se incorpora en la subjetividad del trabajador algo que señala un entrevistado con cierta tristeza: *para ellos somos un numerito, un número más, una ficha que sacás y pones (...) si a mí para no darme el aumento por la categoría que estaba peleando me ofrecieron pasarme a un equipo que tenía menos carga de laburo. Por supuesto que no acepté, yo no tengo problema con trabajar, mi problema es el desconocimiento*.

En síntesis, la técnica de apropiación de la fuerza de trabajo se construye sin demasiada perspicacia y es a base de “reventar o quemar” gente, como dicen los entrevistados. Se reconoce, en el saber propio del rubro, la existencia de cierto ejército social de reserva encarnado en sociólogos o estudiantes de Sociología, esperando incorporarse a trabajar en estas empresas. Esto se combina con la alta rotación mencionada y no parecería haber interés en modificar el alto drenaje de profesionales de nivel que no son reemplazados¹⁶.

3.7 Renuncia, liquidaciones y el problema de las vacaciones

El convenio de publicidad otorga 14 días hábiles de vacaciones, es decir 4 días más de los 10 días habitualmente otorgados en la mayoría de los convenios de trabajo. Sin embargo, el momento de la toma de las vacaciones queda a criterio del empleador, manifestándose de esta manera cierta “propiedad” sobre la fuerza de trabajo. En el caso de la investigación de

¹⁶ La mayoría de los entrevistados cuenta con la licenciatura y sólo unos pocos han continuado estudios de posgrado.

mercado, según los entrevistados, suele ser muy difícil irse de vacaciones ya que como señala uno: *siempre había mucho laburo o me quedaban vacaciones por tomar. Un año había planificado un mes aprovechando los feriados de año nuevo pero cuando planteé eso me dijeron “está todo bien pero estamos con mucho trabajo, no me digas que te vas a tomar un mes”, y bueno no lo hice y finalmente esos 5 días que no me tomé me quedaron colgados hasta que renuncié.*

Existe cierto saber propio del ámbito en donde es claro que a la hora de renunciar conviene poner en la fecha del telegrama el primer día hábil del mes siguiente porque si no, como declara una entrevistada: *si no lo ponés así, siempre te duermen.* Expresión que busca dar a entender que las liquidaciones las hacen mal. Como señala otra entrevistada: *estuvieron 3 meses para liquidarme 10 días de vacaciones que no me tomé y la excusa fue “vos renunciaste mal”.* Otro entrevistado al que “le durmieron” 5 días de vacaciones renunció en Octubre de 2014 y le dijeron que habían cometido un error pero lo cierto es que al día de la entrevista -en Mayo de 2015- no se los habían pagado. Cuando preguntamos si había insistido quedó clara la estrategia de desincentivación. Los ex empleados no quieren volver, no son atendidos por teléfono ni les contestan los e-mails cuando escriben recordando la falta gerencial. De este modo el tiempo pasa y el reclamo, una vez más y ahora desde afuera, se diluye: *Estaba tan cansado de todo, de que me pateen, de que me hagan volver, de que no me contesten el teléfono ni los mails que dije, bueno que se metan la plata en el ***.* Vemos así pequeñas formas de estafa por parte de las empresas. Minucias de las gerencias que inexplicablemente exageran su poder, intentando traspasar las barreras del ámbito laboral.

Conclusiones

La debilidad estructural de los trabajadores de investigación de mercado, fomentada por altos niveles de individualización, hace posible que la gerencia pueda tomar acciones directamente avasallantes, con un nivel de impunidad muy alto que linda con acciones ilegales. Queda abierta la pregunta ¿Cuáles son las condiciones de posibilidad para que se puedan producir dispositivos empresarios que no sólo no garantizan los derechos mínimos sino que desconocen las exigencias de los empleados que llegan directamente al límite de la renuncia?

Por otro lado, en más de un momento vimos cómo la táctica empresarial se basa en responsabilizar al trabajador, alterando la relación. El empleador tiene que garantizar un salario acorde con el trabajo que el empleado realiza, si no puede garantizarlo, la alternativa no debería ser forzar al empleador a decidir su futuro. Si el trabajador valida las malas condiciones de su puesto actual es porque no le ha quedado otra alternativa. Y si acepta esa decisión siente perder el valor de su trabajo diario. Así se construyen diariamente la subjetividad de los trabajadores, en su mayoría compañeros sociólogos y sociólogas, en investigación de mercado.

Bibliografía

- Abal Medina, P. (2014): Ser sólo un número más, Ed. Biblos, Buenos Aires.
- Diana Menéndez, N. (2010): “La múltiple dimensión de la precariedad laboral: El caso de la administración pública en Argentina”, en Revista Ciencias Sociales 128-129:119-136, Costa Rica. Disponible en:<http://revistacienciasociales.ucr.ac.cr/wp-content/revistas/128-129/08-DIANA.pdf>
- Denzin, N. y Lincoln, Y. (1994): “Introduction: entering the field qualitative research y The Fifth Moment”, en Denzin, N y Lincoln (eds.): “*Handbook of qualitative research*”, Sage Publications, California (traducción).
- Ezcurra, A.M. (2008): “Qué es el neoliberalismo. Visión general, síntesis de conclusiones” (no logro rastrear la revista que lo publicó)
- Gago, V. (2014): La razón neoliberal. Economías barrocas y pragmática popular, Tinta Limón Ediciones, Buenos Aires.
- Glasser y Strauss (1967): The discovery of grounded theory. Strategies for qualitative research. Aldine Publishing Company. New York.
- Grondona, A. (2011): "Las voces del desierto. Aportes para una genealogía del neoliberalismo como racionalidad de gobierno en la Argentina (1955-1975)". La revista del CCC [en línea]. Septiembre / Diciembre 2011, n° 13. [citado 2015-04-08]. Disponible en Internet: <http://www.centrocultural.coop/revista/articulo/271/>. ISSN 1851-3263
- Pierbattisti, D. (2008): La privatización de los cuerpos. La construcción de la proactividad neoliberal en el ámbito de las telecomunicaciones, 1991-2001, Ed. Prometeo, Buenos Aires.