



UNIVERSIDAD
DE LA REPUBLICA
URUGUAY



Facultad de
Psicología
UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA

**Universidad de la República
Facultad de Psicología**

Maestría en Psicología Social

La emergencia de la violencia en el trabajo y su relación con el management en el sector de servicios de telecomunicaciones y de soporte informático o, los efectos de los dispositivos y prácticas de gestión.

Estudio de caso

Lic. Jorge Pelоче

Tesis para optar al título de Magister en Psicología Social

Directora de Tesis

Mgst. Soc. Mariana Mendy Sentena de Alencastro

Director Académico

Phd. Prof. Luis Leopold Costabile

Montevideo, 1 de febrero de 2018

Resumen

La tesis de maestría investiga la vinculación entre la emergencia de la violencia en el trabajo y la gestión o *management*, con énfasis en la emergencia del acoso moral. Indaga, conjuntamente, en los efectos de producción de subjetividad del trabajo en la actualidad, analizando sentidos y significados del trabajo para los trabajadores en un estudio de caso en el sector de telecomunicaciones, centros de telegestiones comerciales y servicios de gestión y soporte informático. Desde un enfoque cualitativo se aprehende holísticamente el fenómeno y se generan desarrollos que pueden ser insumos para la discusión desde las organizaciones de los trabajadores y aportar al diseño de políticas públicas en la materia. En forma específica realiza una enunciación teórica, fundamentada en los datos, que propone la conceptualización de dispositivos de gestión de alto impacto, para comprender fenómenos que ligan el *management* y la emergencia de la violencia. La formulación teórica caracteriza la emergencia de la violencia en las organizaciones, situación que afecta la salud de los trabajadores, en las dimensiones psicológicas, productivas y sociales; que es necesario abordar con mejores resultados y donde la psicología social tiene aportes para realizar, en la procura de una mejor comprensión del fenómeno y sugerencia de nuevas líneas de acción. Apunta, desde un enfoque crítico de los procesos organizacionales y productivos del capitalismo actual, a contribuir con las organizaciones sindicales y las políticas públicas, en la mejora de medidas de protección del trabajador, en pro de jerarquizar su papel en la producción de la riqueza material y contribuir al debate y construcción de un enfoque del trabajo saludable que beneficie a la sociedad en su conjunto.

Palabras clave: violencia en el trabajo – *management* - telecomunicaciones

Abstract

This Master's Degree Thesis analyses the link between the emergence of workplace violence and the management, with emphasis on the emergence of psychological harassment. It also studies the effects of the production of subjectivity at work nowadays, analysing the meanings and significance of work for workers through a case study within the area of telecommunications, centres of commercial telemanagement, as well as

management and IT support services. From a qualitative approach, the phenomenon is holistically apprehended, and the ideas developed may provide input into the discussions within workers' organisations and may contribute to the design of public policies on the subject. In particular, a theoretical enunciation is proposed, based on data: to conceptualise devices of high impact management, in order to understand phenomena that link management to the emergence of violence. The theoretical proposal describes the emergence of violence at organisations. This situation affects the workers' health, in the psychological, productive and social dimensions; it is necessary to deal with it to achieve better results and to have into account that social psychology has a contribution to make, in view of a better understanding of the phenomenon and the suggestion of new courses of action. From a critical approach of organisational and productive processes of current capitalism, it aims at contributing with trade union organisations and public policies to improve measures to protect workers, in favour of prioritising their role in the production of material wealth and contributing to the debate as well as to the construction of an approach of healthy work that benefits the society as a whole.

Key Words: workplace violence – management - telecommunications

Índice

Resumen.....	1
Abstract.....	1
Agradecimientos.....	6
Listas de cuadros y gráficos.....	8
1. Introducción.....	10
1.1. El trabajo y el malestar en las organizaciones del capitalismo.....	10
2. Perspectiva epistemológica.....	17
2.1. La ciencia que nos engañó y los objetos que no estaban allí o como no sostener la dicotomía dimensión social-dimensión cognitiva.....	17
2.2. El circuito de producción distribución y consumo. La tensión y los estallidos en Roma, Buenos Aires y Montevideo. Definiendo una postura epistemológica manifiestamente no-neutra.....	22
2.3.Las maquinas, los híbridos y el bicho de Kafka.....	24
2.4. Gregorio Samsa y las subjetividades.....	26
2.5 La violencia psicológica como factor de riesgo en el trabajo o, el jefe de Gregorio Samsa y el médico certificador de la empresa.....	27
3. Trabajo y subjetividad.....	29
3.1 La producción social de la vida.....	29
3.1.1. La Institución Trabajo.....	31
3.1.2. El trabajo y la empresa.....	35
3.2. La producción deseante.....	41
3.2.1 Producción de subjetividades.....	43
4. La violencia en el trabajo.....	48
4.1 Trabajo y violencias.....	49
4.1.1- Los procesos productivos y las violencias de la explotación.....	52
4.2 Los riesgos psicosociales.....	58
4.3 El acoso moral laboral.....	60
4.4 Otras violencias del trabajo.....	62
4.4.1- La violencia psicológica en el trabajo.....	62
4.4.2 La depresión esencial o difusa.....	63
4.4.3. El acoso sexual en el ámbito laboral.....	64
5. El management.....	66
5.1 El management como dispositivo de gobierno y malestar.....	66

5.2 Breve recorrido histórico acerca del origen del management.....	70
5.3 El management, los juegos de poder y las consecuencias para los operarios.....	72
6. Diseño de Investigación.....	74
6.2 Preguntas de la investigación.....	74
6.3 Objetivos de la investigación.....	75
Objetivo general.-.....	75
Objetivos específicos:.....	75
7- Estrategia metodológica.....	77
7.1. Opción metodológica y fundamentación.....	77
7.2 Herramientas de la investigación.....	79
7.3 Acerca del sector de actividad elegido o del territorio delimitado como estudio de caso.....	80
7.4. Proceso del trabajo de campo.....	81
8. Plan de análisis.....	84
8.1. Plan de análisis.....	84
8.2 Matriz de análisis.....	85
9 – Análisis.....	86
9.1. Sentidos y significados del trabajo.....	86
9.2. La emergencia del malestar en el trabajo.....	92
9.3. Relación entre el malestar en las organizaciones y el management.....	97
10. Conclusiones.....	112
10.1. Conclusión general. Los dispositivos de gestión de alto impacto.....	112
10.2. Sobre un aspecto del enfoque de las políticas públicas.....	119
10.3. Reflexión final.....	121
11- Referencias.....	123
12 -Anexos.....	133

Dedicatorias:

*A Ma. Victoria y Franco,
que me dan motivos para intentar.*

A Ma. Noel y Avril porque insisten en el amor.

A mi madre y hermanos.

A mi padre, que no leerá estas páginas.

*Para los que han enloquecido en el empleo,
para las que aprietan los dientes y resisten*

y

finalmente

para lxs que escapan

Agradecimientos

En primer lugar a las trabajadoras y trabajadores de las empresas de telegestiones y de servicios de soporte informático que hicieron posible, al brindar su tiempo, su palabra y su compromiso, la presente tesis. Su aporte permitió construir el soporte de datos sobre los que se sostienen las propuestas teóricas que planteamos.

Para el colega y amigo Paribanú Freitas, su apoyo constituyó una ayuda invaluable en los meses previos a postular a la maestría y en los primeros del transito por la misma.

Especialmente a mi Directora de Tesis Mgst. Mariana Mendy, por lo que me enseñó pero también por la paciencia, dedicación y contención que supo brindarme.

Para con el Dr. Luis Leopold, quien me ha enseñado unas cuantas cosas importantes desde su insistencia amable.

A las compañeras y compañeros de la COHORTE 2013, en especial a lxs integrantxs del grupo " *Acá nadie hace la maestría de cheto* ", que desde el enunciado del nombre dieron cuenta de una forma de entender la maestría como una forma de compromiso social, y cómo una postura política.

A mis compañeros de FUECYS que me han permitido, más de una vez, tomarme licencias por estudio, más allá de cualquier limite que no fuesen mis necesidades.

A lxs compañerxs y trabajadorxs integrantes de la Coordinadora de Sindicatos de call-centers que participaron gustosamente y aportaron datos trascendentes.

Especiales para Pamela, Rebecca y Giovana, que tomaron algunos riesgos al participar del estudio.

Agradezco con admiración a la Dra. Ana Sotelo por la entrevista concedida y por la claridad expositiva; a la Phd. Marcela Zangaro por el tiempo tan amablemente concedido y por la generosidad con la que compartió conocimientos durante la entrevista.

A mi hermano Hugo que, aun atravesando un quebranto grave de salud, ha sido capaz de interesarse por la marcha de este trabajo monográfico.

A Nicolás Nuñez, en la secretaría nacional de Organización del Partido Socialista.

A los docentes y funcionarios de Facultad de Psicología, que en mi retorno me han hecho sentir "cómo en casa".

...inolvidables para Fedora Espinal por escucharme y ser, desde ese lugar, una referencia de salud mental que me sostiene y me permite soñar con escribir documentos cómo el presente.

Para Álvaro, que discutió y polemizó el título de este trabajo.

A Rubén, que siempre me alienta.

Para Leonardo, Carolina, Javier, Pedro, Inés, Marcelo, Raúl, Cecilia, Betina, Lucio y otros compañeros que desde el anonimato, y sin saberlo, me han ayudado en este tránsito.

Y de manera muy especial, con un sentimiento de respeto, afecto y admiración no traducibles en palabras escritas, para la Universidad de la República. Para sus autoridades y organismos de co-gobierno, y por el espíritu artiguista que en ella habita.

Listas de cuadros y gráficos

Cuadros

- Cuadro N.º1- Cambios en las características de la institución trabajo _____pág. 34
- Cuadro N.º2- Matriz de análisis_____pág. 85
- Cuadro N.º3- Teoría explicativa de los sentidos y significados del trabajo para el caso estudiado_____págs. 88/89
- Cuadro N.º4- Segmentos de entrevistas que permiten conceptualizar las prácticas del management_____págs.100/105
- Cuadro N.º5- Categorías articuladas en torno a la categoría axial *prácticas del management* _____págs. 106/109

Gráficos

- Gráfico N.º1- Mapa conceptual 1: La emergencia del malestar en el trabajo___pág. 95
- Gráfico N.º2- Mapa conceptual 2: Manifestaciones y prácticas del management y su relación con la emergencia de la violencia en el trabajo_____pág. 110

La emergencia de la violencia en el trabajo y su relación con el management en el sector de servicios de telecomunicaciones y de soporte informático o, los efectos de los dispositivos y prácticas de gestión.

Estudio de caso

1. Introducción

1.1. El trabajo y el malestar en las organizaciones del capitalismo

El trabajo y el empleo en particular, considerado el segundo como la forma predominante que asume el trabajo en la configuración capitalista actual, denominada por Guattari (1996, 1998) Capitalismo Mundial Integrado, constituye un aspecto que configura la identidad de las personas, de los colectivos, de las comunidades y de regiones enteras de países. El trabajo, en la concepción ontológica de Marx (2010/1873;) implica la operación por la que el hombre modifica la naturaleza, apropiándose, transformándola y transformándose a si mismo en un acto superador de su propia naturaleza. Sin embargo, desde la perspectiva del trabajo encarnado en la corporeidad de las personas, los sujetos portadores de fuerza de trabajo experimentan (viven) la enajenación como resultado de la puesta en juego y de la venta en el mercado de la mercancía *fuerza de trabajo* (Marx, 2010/1873)

La noción moderna del concepto de trabajo, remite entonces a una doble acepción. La primera se presenta como antropológica, como constituyendo una característica general y genérica de lo humano. Para Marx (2010/1873), el trabajo es en principio una acción que sucede entre el hombre y la naturaleza. El hombre desempeña frente a la naturaleza el papel de una potencia natural específica. Pone en movimiento su inteligencia y sus fuerzas con el fin de asimilar materias para darles una forma útil para su vida y al mismo tiempo, por esta acción sobre la naturaleza, él modifica su propia naturaleza y desarrolla las facultades que se encuentran latentes. La segunda acepción (trabajo enajenado) reinterpreta la primera indicando que la acción del hombre se produce en el marco, o en el contexto, de condiciones sociales determinadas:

¿nos encontramos en las condiciones del artesano, del esclavo o del asalariado?, ¿el trabajo útil se ejecuta bajo el látigo del capataz de esclavos o bajo el ojo interesado del capitalista? Es a partir de esta segunda reinterpretación que el concepto de trabajo asalariado queda conceptualizado: el asalariado trabaja bajo el control del capitalista, al cual le pertenece el producto de su trabajo (Hirata y Zariffian, 2007, pág. 33)

Da Rosa, Chalfin, Baasch y Soares (2011) citan a Blanch Rivas (2003) para recuperar un planteo que pretende una cierta generalidad sobre el concepto de trabajo.

Plantean las autoras:

Blanch Ribas (2003) propone una definición genérica, capaz de abarcar las especificidades de las situaciones concretas. Para el autor, el trabajo es una actividad humana social, compleja y dinámica, ejercida de forma individual o colectiva. No se reduce, las acciones instintivas resultantes de las funciones biológicas direccionadas a la supervivencia, sino que "(...) se distingue de cualquier otro tipo de práctica animal por su naturaleza reflexiva, consciente, propositiva, estratégica, instrumental y moral" (pág.177).

Lo constatable es que la mayoría de las personas trabaja, ha tenido que trabajar o trabajará en un contexto social y cultural, para producir las riquezas que de acuerdo a las configuraciones sociales serán disfrutadas con grado diferente de participación. Para los esclavos de la antigüedad, las poblaciones de tierras conquistadas, siervos de la gleba, obreros de la revolución industrial y trabajadores contemporáneos, trabajar, realizar algún tipo de ocupación en un empleo, supone ciertos tipos de violencia, que trascienden el esfuerzo necesario para realizar las tareas. El fenómeno de la explotación de la fuerza de trabajo (Marx 2010/ 1873) que produce el excedente de riqueza que es la base de la riqueza de las sociedades y que es apropiado los dueños los capitalistas (propietarios de las unidades productivas), implica un plano inmanente de violencia. El hecho de que hayamos naturalizado esa violencia hasta la invisibilidad obedece, entre otras determinantes, al proceso de producción axiomática del capitalismo (Deleuze y Guattari, 1985), por el cual se decodifican y sobrecodifican distintos aspectos de la realidad, en particular la económica, con un carácter o una asignación de sentido incontrovertible.

La fase o etapa actual del capitalismo, devenida luego de la crisis mundial de la década de los años setenta, se caracterizó por una reestructura que puso el acento en elevar los márgenes de ganancia y de rentabilidad del capital y de las empresas en detrimento del trabajo y los trabajadores. Castells, en el prólogo de su obra "La sociedad en red: una visión global" (2006) sostiene que cuando el modelo keynesiano o de los estados de bienestar llegó al límite de sus capacidades, entre otros factores por las crisis petroleras de 1974¹ y 1979:

(...) los gobiernos y las empresas iniciaron una reestructuración en un proceso pragmático de tanteo (...), poniendo un esfuerzo más decisivo en la desregulación, la privatización y el desmantelamiento del contrato social entre el capital y la mano de obra, en el que se basaba la estabilidad del modelo de crecimiento previo. En

1 En octubre de 1973 los países miembros de la O.P.E.P. entablaron un embargo de envíos de petróleo a E.U.A. y otros países de occidente, desencadenando una espiral inflacionaria que hizo tambalear los cimientos, ya debilitados de la economía de los países capitalistas desarrollados.

resumen, una serie de reformas, tanto en las instituciones como en **la gestión de las empresas** (las negritas son mías), encaminadas a conseguir cuatro metas principales: profundizar en la lógica capitalista de búsqueda de beneficios en las relaciones capital-trabajo; intensificar la productividad del trabajo y el capital; globalizar la producción, circulación y mercados, aprovechando la oportunidad de condiciones más ventajosas para obtener beneficios en todas partes; y conseguir el apoyo estatal para el aumento de la productividad y competitividad de las economías nacionales, a menudo en detrimento de la protección social y el interés público. La innovación tecnológica y el cambio organizativo, centrados en la flexibilidad y la adaptabilidad, fueron absolutamente cruciales para determinar la velocidad y la eficacia de la reestructuración. (pág.45).

La etapa que iniciaba innovó en tecnologías y en modelos organizativos, comenzando un proceso de desmantelamiento de las instituciones del capitalismo en la etapa keynesiana o de los estados de bienestar, en particular las vinculadas a la protección del empleo y los salarios. En el proceso de reestructuración los acuerdos entre los inversionistas y los directivos de las empresas (managers) adquieren otra particularidad “los intereses entre inversores y managers comenzaron a acordarse sobre la base de los beneficios económicos de la desregulación, lo que conllevó grandes desventajas para el conjunto de los asalariados” (Luci y Szlechter, 2014 pág. 122).

En un escenario de flexibilidad en el cual la fábrica se torna difusa (Peralta-Gómez, 2012) y se imponen las maquilas y zonas franca, se reconfigura la concepción del trabajo y se concibe el trabajo por proyectos o metas y no en vinculado a los puestos y la estabilidad de las unidades productivas, que pueden ser deslocalizadas en cualquier momento; se imponen fuertes lógicas de competencia entre los trabajadores, para acceder al empleo y para mantenerlo se torna necesario el logro continuo de determinados estándares de calificaciones y de resultados; se impone la necesidad de formación y actualización permanente y se desarrollan pautas culturales por las cuales el empleo para toda la vida es algo del pasado y mal considerado desde la perspectivas de flexibilidad del capitalismo (Sennett, 2000) generándose una vivencia de riesgo, vulnerabilidad y precariedad (Castel, 1997) muy marcada, para quienes buscan trabajo, y para quienes teniéndolo no perciben las seguridades de un horizonte de trabajo para toda la vida, que ofrecía el modelo anterior. Para muchos autores estos cambios implicaron un cambio muy profundo en la vida y en la forma de entender la sociedad y el mundo por parte de las personas:

(...) el modelo fordista era (...) un sitio de construcción epistemológica sobre el cual se erigía toda la visión del mundo y que se alzaba majestuosamente dominando la totalidad de la experiencia vital. A veces, los seres humanos tienden a comprender el mundo de manera praxeomórfica: cómo un mundo moldeado por los saberes

prácticos de la época, por lo que la gente puede hacer y por la manera de hacerlo. La fábrica fordista (...) era sin duda el mayor logro de una organización social tendiente al orden. No es raro que estableciera un marco de referencia metafórico para cualquiera que intentara comprender el funcionamiento de la realidad humana en todas sus dimensiones (Bauman, 2003, pags.62-63).

Si el trabajo se realiza en las condiciones generales que el modelo económico y cultural, que el que el capitalismo configura, en las economías de los países de Sudamérica, por ser economías hasta hace pocos años se encontraban fuertemente afectadas por el desempleo, el sub-empleo y otras precariedades en el trabajo, tendremos como resultado una proliferación de empleos y puestos de trabajo muy empobrecidos en sus dimensiones simbólicas (de sentido y significado para el sujeto y los colectivos) y materiales (muy baja remuneración, condiciones de trabajo precarias, etc). Considerando además los cambios operados en la esfera socio-laboral por efecto de las técnicas y tecnologías (blandas y duras) aplicadas desde la conceptualización hegemónica del neo-liberalismo, tendremos situaciones que generaran una vivencia de empobrecimiento vital y malestar (simbólico y material) en relación al trabajo.

De las innovaciones que la nueva etapa del capitalismo impulsa, destacan los procesos de robotización introducidos en las industrias automotriz, química y armamentística, donde líneas de montaje y ensamblado comienzan a funcionar a través de dispositivos de producción que prescinden casi por completo de trabajadores² y de las tecnologías blandas destacamos las prácticas y lógicas del *management*, en tanto un dispositivo tecnológico de gobierno de los procesos de trabajo que reviste, como una de sus características más destacables, la de procurar la maximización de la rentabilidad y la ganancia de las empresas y el capital, en un diseño en donde los recursos utilizados a tal fin tienen una consideración secundaria. Este dispositivo de administración del capital, que hasta la década de 1970 tuvo una cierta predominancia del enfoque francés de los cuadros de dirección y de de la escuela de dirección francesa (*los cadres d'entreprise*), viró, en un giro que acompaña el proceso de reformulación del sistema capitalista, hacia el modelo norteamericano de gestión, con consecuencias que no tardaron en manifestarse, señalan Luci y Szlechter (op. Cit.) en relación a este viraje:

La introducción del management norteamericano, representante del sujeto como

2 El impacto de la inclusión de la robotización en las plantas de ensamblado de automóviles provocó, a modo de ejemplo, que la ciudad de Detroit, en donde Ford fabricara en 1904 su clásico modelo T, sede de las fábricas Ford, General Motors y Chrysler pasara de contar con cerca de 2 millones de habitantes en 1950 a tener en el entorno de 800.000 en la actualidad.

agente económico libre movido por el deseo de éxito, contribuyó a imponer la superioridad de las normas y saberes asociados a la cultura norteamericana, respetando sólo el lado individualista del ideario del progreso (...) La homogeneización parcial de los sistemas de valores y de estilos de comportamiento a través de la ideología del management, permite comprender uno de los aspectos más representativos de las compañías transnacionales a la hora de establecerse en países con estructuras sociales y tradiciones culturales relativamente diferentes: construir un management suficientemente homogéneo para hacer posible la orquestación de políticas internas, de reglas de gestión del personal y, sin dudas, de habitus profesionales (Boltanski, 1982: 215) (Pág. 128).

El *management* constituyó en sus orígenes un vasto repertorios de prácticas, las empresas y fábricas que hasta fines del SXIX eran dirigidas y administradas por sus dueños pasaron a ser, desde comienzos del S. XX, gestionadas por un conjunto de cuadros intermedios y de dirección asalariados (los managers), estos desarrollaron una serie de saberes prácticos vinculados a la administración y gestión de la producción, de los suministros, de la gestión de personal, del comercio, de la logística, etc., que luego adquirirá un renovado estatus cuando las escuelas de negocios y algunas universidades comiencen a atender las necesidades de reconocimiento académico de este nicho de profesionales de la gestión (inicialmente conformado por una heterogéneo grupo de profesionales, donde tenían predominancia los ingenieros, vinculados a la industria).

Es entre los managers en dónde el nuevo espíritu del capitalismo (Boltansky y Chiapello, 2002) encarna, de manera premeditada y funcional, las promesas de una vida mejor y segura, en la dimensión individual y en la perspectiva de un futuro de desarrollo y crecimiento. Estas promesas, por las condiciones de producción del propio sistema (en dónde la generación de riqueza se sostiene en una ecuación económica que mantiene el valor de mercado de la fuerza de trabajo en los mínimos posibles) sólo puede ser ofrecida a este reducido grupo de los asalariados calificados, responsables por otra parte de velar por el proceso que tiende a incrementar las tasas de ganancia del capital, sin considerar demasiado los costos humanos o sociales del empuje hacia la obtención de ganancia de la maquinaria capitalista.

Se ha producido un giro en el capitalismo, y de la figura del empresario schumpeteriano³ (Schumpeter, 1996) deseoso de correr riesgos, innovador al punto de destruir sus seguridades en pos de ir tras un nuevo negocio, creativo, motor del capitalismo,

3 Joseph Schumpeter fué un economista Austriaco radicado en Estados Unidos que acuñó el concepto de destrucción creativa para referir a los ciclos de renovación del capitalismo. Acuñó también la expresión *Unternehmergeist* (al.) que significa "espíritu emprendedor", y afirmaba que la innovación surge de la acción de los empresarios en el mercado.

se ha pasado a la figura de los managers, los administradores del capital, que ante cualquier caso seguramente salvaran sus primas, bonos, privilegios y dividendos, cómo ya ocurrió con los directivos de las empresas que en el desarrollo de la crisis del año 2008.

El management de hegemonía ideológica norteamericana (aunque a sus promotores les provoque escozor tal referencia⁴) supone, además de procesos subjetivantes (Zangaro, 2010, 2011), una serie de tecnologías, la mayor parte de las cuales surgen como respuestas creadas y desarrolladas frente a las exigencias del mercado (López, 2003), y obedecen a preocupaciones tales como la tasa de rentabilidad, la obtención de resultados, los costos, las inversiones, el grado de competitividad, la orientación al cliente y la preocupación por la eficiencia, en tanto axiomática en la que empresarios y gerentes deben constantemente desempeñarse para asegurar la adaptación de sus organizaciones a los entornos cada vez más competitivos, una de las consecuencias de esta manera de gestionar es el uso de técnicas mayoritariamente inclinadas hacia el cálculo, la cuantificación y la elaboración de indicadores.

Así como en el pasado el taylor- fordismo conformó una manera práctica de aprender el mundo y la organización social (Bauman, op. Cit.) , la ideología del management genera, en el territorio de las organizaciones en dónde se concreta la realización del trabajo, unas lógicas de funcionamiento tales como la obsesión de los supervisores o managers (principales operadores de esta nueva ideología) por el rendimiento, por el resultado y la revisión, por la consulta continua de los indicadores, entre otras modalidades de control, que generan afectaciones en las condiciones de vida y de salud de las y los trabajadores.

En la actualidad, en el sector estudiado y en directa relación con la propuesta de competencia del management, el trabajo se ha transformado en un escenario dominado por la individualidad más descarnada, ya que el otro, el que antes se configuraba en compañero de trabajo ahora es un colaborador de la empresa (así nominados por las tecnologías de recursos humanos) con el que hay que competir en pos de mejorar el resultado medido por indicadores, y de los cuales pueden devenir, en función del tipo de variación de los mismos, tanto aumentos salariales cómo pérdidas de beneficios del sueldo (en las modalidades de premios, primas, bonos, comisiones, etc), e incluso de puestos de trabajo. Ello sumado a los continuos ajustes de los indicadores de costos y rentabilidad en sectores de la economía como los vinculados a la venta de servicios de soporte informático y de telecomunicaciones,

4 "(...), y llegó a confesarme que no había temido por su propio poder más que una vez sola, el día que oyó decir desde un pulpito a un predicador más listo que sus cofrades: " Queridos hermanos, no olvidéis nunca, cuando oigas elogiar el progreso de las luces, que la más bonita astucia del diablo es persuadirlos de que no existe" (Baudelaire, 2000, s/n°).

dónde los requerimientos de infraestructura de locales son mínimos lleva a constantemente a ajustes de las tareas, de las metas de productividad y de la cantidad de trabajadores empleados, que para quienes trabajan en estos sectores, se conforma en una fuente importante de sentimientos de vulnerabilidad y precariedad (Castel, 1997). Además, la concurrencia en la organización de factores como la presión por el logro de metas, la competencia descarnada entre colegas de actividad y la buena consideración que se tiene por aquellos/as que se dedican al puesto y a las tareas “dejando todo en la cancha”, se configura un terreno propicio para que fenómenos como el acoso moral laboral, el acoso sexual, y otras formas de violencia puedan desencadenarse.

2. Perspectiva epistemológica

2.1. La ciencia que nos engañó y los objetos que no estaban allí o como no sostener la dicotomía dimensión social-dimensión cognitiva

En el proceso de Constitución de lo que entendemos como Ciencia Moderna, en las primeras elaboraciones de J. Boyle, inglés monárquico al que consideramos el padre de la química actual, se estableció un proceso de Purificación (Latour, 2007) por el que los objetos de estudio de la ciencia se tornan objetos que “están allí”, por delante, en la Naturaleza, inanimados (el pájaro que muere por falta de aire en la cámara de Vacío). Estos objetos inanimados son de varios modos puros: no tienen vida, carecen de contradicciones, no se transforman en tanto objetos de la experimentación y mientras revistan esta condición. Los objetos de investigación pertenecen al dominio de la naturaleza; una naturaleza dada de antemano, puesta afuera y que en el diseño del programa de la modernidad, se pretenderá distante, aparte, extraña y ajena al mundo de los hombres y de su dominio, que es el de la Sociedad. En este programa fundacional de la Constitución de la Ciencia Moderna el papel del Científico es el de un Testigo Modesto⁵ (Haraway, 2004) que está allí para testificar, junto con su comunidad (“hombres blancos muertos”-en tanto la pretensión de objetividad supone una operación de anulación de lo que se siente y piensa), lo que sucede en el ámbito reservado, ajeno a los vaivenes de la política o de cualquier eventualidad de la sociedad. En la constitución pretendidamente purificadora de los mundos modernos (ciencia y política) se establecieron la ciencia, en el dominio de los hechos de la naturaleza, o mejor aún, en el relato de lo que sucedía en la naturaleza y la política, eje vertebrador de las cuestiones de los hombres en sociedad, bajo el dominio del Derecho. El Leviatán de Hobbes da cuenta del infierno de los hombres liberados a sus pasiones (¿cualquier similitud con la postura ontológica de Freud esbozada en el *Porvenir de una ilusión* (1927) es pura coincidencia?) y propone, como solución a la bestialidad humana desatada en las guerras⁶, peligro en el que Hobbes atisbaba la posibilidad de disolución de los vínculos sociales y de la sociedad en sí misma, la operación matemática de una sociedad donde las voluntades individuales se suman para producir, casi como resultado de una adición pura, la voluntad del Soberano.

⁵ El testigo modesto es "(...) una figura de los relatos de la ciencia. El/ella trata sobre el decir la verdad, dar testimonio fiable, garantizar cosas importantes" (Haraway, op. Cit.p. 40). En los laboratorios de la modernidad, se producen las primeras verdades, sólo entran hombres, que deberán abstenerse de cualquier manifestación pasional en el desarrollo de las labores científicas, y en el curso y producción de los informes que producirán.

En esta propuesta, en el proyecto político de la modernidad, la operación matemática de la suma de voluntades que dando lugar a otro producto ($i_1+i_2+i_3...+i_n=$ soberano, donde i representa la voluntad individual) ordena la vida en sociedad y de los humanos; se produce el proceso de Institución del Estado moderno, a la vez que se instituía el método experimental. Plantea con claridad insuperable Hobbes en el Leviatán (1989/ 1651):

Se dice que un Estado ha sido instituido, cuando una multitud de hombres establece un convenio entre todos y cada uno de sus miembros, según el cual se le da a un hombre o a una asamblea de hombres, por mayoría, el derecho de personificar a todos, es decir de representarlos. Cada individuo de esa multitud, tanto el que haya votado a favor como el que haya votado en contra, autorizará todas las acciones y juicios de ese hombre o asamblea de hombres, igual que si se tratara de los suyos propios, a fin de vivir pacíficamente en comunidad, y de encontrar protección contra otros hombres (p.146).

Más allá del mundo de los hombres se ubica el mundo de la naturaleza, en dónde las cosas suceden con autonomía de estos. Los hombres, en el programa que pretende constituirse, en todo caso darán cuenta desde el laboratorio de los procesos de la naturaleza, incluyendo experimentaciones acerca del peso y las propiedades del aire y de los gases, comprobando que la falta de aire mata al pájaro en la cámara de vacío. La preocupación central de este programa, en la Constitución de la Modernidad es la pretensión de Verdad, de una verdad que está en los hechos naturales. Si miramos este proceso a través del lente de las que hoy llamamos Discusiones Clásicas en Epistemología es claro que la fundación de la Ciencia Moderna se da enmarcada, definida, en un contexto de justificación-verificación, proyecto en el cual las categorías de validez y verdad de los hechos son centrales. El contexto de descubrimiento no se configura aún. Asistimos entonces al comienzo de un proceso de "Ciencia Normal" (Kuhn,1989) con la correspondencia de los trabajos de *Gradualidad y Acumulación* propios del estadio de desarrollo de un Paradigma, que en tanto tal resulta hegemónico. Plantea Kuhn (op. cit):

Han transcurrido casi veinte años desde que distinguí por primera vez lo que me pareció ser dos tipos de desarrollo científico normal y revolucionario. La mayor parte de la investigación científica que tiene éxito produce como resultado un cambio del primer tipo, y su naturaleza queda bien descrita por una imagen muy común: la ciencia normal es la que produce los ladrillos que la investigación científica está continuamente añadiendo al creciente edificio del conocimiento científico. Esta concepción acumulativa del desarrollo científico es familiar y ha guiado la elaboración de una considerable literatura metodológica. Tanto esta concepción como sus subproductos metodológicos se aplican a una gran cantidad de trabajo científico

⁶ Hobbes, fue contemporáneo de los horrores de las guerras entre parlamentaristas y realistas que azotaron la Inglaterra del siglo XVII y al igual que Boyle se mostraba más cercano a los realistas.

importante. (...) Las leyes científicas, por ejemplo, son usualmente producto de este proceso normal: la ley de Boyle ilustrará lo que aquí está en juego. Sus descubridores poseían previamente los conceptos de presión y volumen de un gas, así como los instrumentos requeridos para determinar sus magnitudes. El descubrimiento de que el producto de la presión y el volumen de una muestra dada de un gas era una constante a temperatura constante se añadía simplemente al conocimiento del modo en que se comportaban estas variables ya comprendidas. La abrumadora mayoría del avance científico es de este tipo normal acumulativo (...) (pp.29-30).

Es interesante notar que al quedar las cuestiones de la política, o de la vida de los hombres en sociedad, separadas (por la operación constituyente de la modernidad) del dominio de los hechos de la naturaleza y de la naturaleza misma, se pudieron evitar las discusiones con los poderes instituidos, especialmente con las religiones, acerca de si, por ejemplo, la vida y la muerte eran sólo cuestión de dios y sus representantes o si los hombres podían operar en ellas. En esta separación instituyente se opera una doble asignación: por una parte los asuntos de la sociedad y de los hombres resultaron ser del dominio del programa político que delineó Hobbes, y los de naturaleza en manos de la Ciencia Experimental. El empeño de las comunidades científicas consistió durante más de tres siglos, de forma sostenida y coherente en la estructura de sus discursos, en dar cuenta de fenómenos y hechos puros, objetivos, incontaminados, ajenos a los debates políticos (o religiosos) del mundo de los hombres en sociedad. El laboratorio se convierte entonces en el espacio en dónde aislar fenómenos de la naturaleza, para estudiar los procesos que se dan en ellos sin la contaminación de las disputas políticas.

Un grupo, una comunidad de hombres blancos, en un espacio que excluye a las mujeres y a los hombres de las clases sociales explotadas, experimentan y otro grupo de integrantes de la misma comunidad, con una función de testigos da cuenta de lo que allí, en el laboratorio, sucede. Un selecto grupo de modestos testigos (Haraway, 2004): la comunidad científica que comienza a constituirse, dará cuenta a través de informes, reportes y publicaciones especializadas de lo que en el laboratorio sucede al experimentar con los objetos de la naturaleza, en este dar cuenta el testigo modesto tratará sobre la verdad, sobre decir La Verdad, para la ciencia y en sentido absoluto, ya que se desconocerá todo efecto de verdad trascendental. Resulta esclarecedor de las mutuas implicancias que se dan entre los movimientos constituyentes de la Ciencia y Política modernas analizar el papel de los "testigos": en el lugar y tiempo en que Boyle fundaba el dispositivo del Laboratorio, existía un procedimiento judicial vinculado a la aplicación de la ley, en los tribunales

resultaba suficiente el testimonio de dos nobles para que se fallara en una causa. El procedimiento purificador de la modernidad que establecía separaciones tajantes entre La Naturaleza y los hechos observables y La Sociedad y el mundo de los hombres, con su registro político, están así mutuamente implicados, tal es así que el hecho de que el registro y los testimonios (documentos, informes) de los Testigos son tomados del ámbito del Derecho y la Justicia. La Ciencia naciente necesita poder escapar del ámbito político para poder establecer su propio dominio, la sociedad que se establece necesita dar cuenta de un orden, orden que a partir de la obra de Hobbes es Político, que no pertenece al dominio de la naturaleza y no necesita de ser demostrado mediante la experimentación. Hay un “efecto de fe”, de confianza se diría en nuestros días, que se traslada desde lo religioso a lo social y político. Pero el diseño y el intento purificador terminó fracasando, el mundo resulto ser más complejo que las intenciones de objetividad y verdad de dicho intento, y este fracasa, no por ineptitud o incoherencia sino porque asistimos desde la convivencia en sociedades a espacios y tiempos que, híbridos desde su constitución, llegan, mutación tras mutación, a nuestros días, con todo su bagaje de fenómenos extraños, fenómenos en los, o con los que sería difícil precisar un dominio exacto: los cuasi-objetos y los cuasi-sujetos que plantea Latour (2007)⁷.

Para tomar un ejemplo, quizás de los más caros para el impulso purificador, que demuestre el fracaso del proyecto moderno: el laboratorio, que fue en su constitución pretendido como un espacio más allá de la naturaleza, de la política y hasta de dios, inaugura, a su pesar, el fenómeno de los espacios privados que generan efectos que afectan la vida pública, espacio restringido, privado a las mujeres y a toda persona de las clases populares, el laboratorio produce fenómenos, bestias. Ejemplo de esto es el monstruo que imagina Mary Shelley (el Dr. Frankstein y la criatura a la que le da vida). Las implicancias políticas de la ciencia que se funda hacen del laboratorio un productor de híbridos, en su propia constitución. Desde el Laboratorio y a través del procedimiento de las actas de los testigos se escribe acerca de la naturaleza y de los procesos que en ella se pueden observar (con pretensiones de verdad y sin sujeto implicado-objetivamente), y esta escritura, estos documentos afectan a toda la sociedad, en primer término a las comunidades científicas, pero luego a la sociedad toda.

Si pensamos la ley de Boyle en sus posibilidades posteriores, en un sentido histórico

7 Bruno Latour cuestiona radicalmente el movimiento constituyente de la ciencia moderna, en particular la insistencia de la separación entre objetividad/subjetividad y entre sujetos y objetos, propone que en la realidad concreta de la sociedad, y a partir del S. XX particularmente, vivimos en un mundo poblado de híbridos. Los híbridos por definición contrastan con cualquier pretensión purificadora y son en si mismos la

lineal (de utilidad sólo para este momento en que escribo) y de cómo el principio que avizora el movimiento de un pistón en un dispositivo es determinante luego para el desarrollo químico-mecánico que dará lugar al motor de explosión (el volumen de gas que ingresa en determinado dispositivo se dilatan y empujan un pistón, que pone en funcionamiento una máquina de vapor). Por mutación los pistones se mueven luego en el motor de explosión, y éste puede entenderse como un agenciamiento a la vez máquinico y de enunciación, con sus líneas y velocidades mensurables (Deleuze y Gautari, 2004) en el sentido de unidad mínima que contiene las conexiones y acoples de un sistema a-centrado y mutable que permiten pensar el desarrollo del Capitalismo Industrial, ya que la industria automotriz se transformará en la industria modélica y modelizadora de este periodo de desarrollo del capitalismo; modélica porque las innovaciones tecnológicas y organizacionales la ubicaron en ese lugar, destacando el sistema salarial implementado por Ford y la inclusión de la cinta transportadora en la cadena de montaje, que se convirtió en el modelo del sistema fabril industrial. Es posible entonces pensar las conexiones y si se quiere las continuidades entre ley de Boyle-máquina de vapor-motor de explosión o, dicho en otros términos, Ciencia Moderna-química moderna-máquina de vapor- motor de explosión-industria automotriz.

Los gases sometidos a presión continua mueven pistones en el dispositivo adecuado, de allí se desprende el principio fundante de la máquina de vapor (una masa de vapor mueve los pistones que harán funcionar todo el engranaje de los primeros telares y comienza la primera Revolución Industrial en Inglaterra) y se continúa, mutando, en un principio similar o análogo en los primeros motores a explosión, Revolución Industrial y Automóvil contenidos, plegados rizomáticamente, si es que podemos enunciarlo así, tomando en cuenta que la Ley de Boyle se inscribe accidentalmente en una trama discontinúa, fragmentaria que va conformando la geografía del capitalismo industrial, miles de hombres enganchados a la máquina-productora de los primeros telares industriales plegados en una simple Ley que enuncia: “La presión ejercida por una fuerza física es inversamente proporcional al volumen de una masa gaseosa, siempre y cuando su temperatura se mantenga constante” (Ley de Boyle-Mariotte)

muestra de que el intento purificador ya no es útil, propone Latour como ejemplos de estos fenómenos híbridos, estos fenómenos que son una mezcla de naturaleza y cultura: híbridos materiales como los chips, las Pcs o los robots o inmateriales como los recuerdos, los sentimientos o las emociones.

2.2. El circuito de producción distribución y consumo. La tensión y los estallidos en Roma, Buenos Aires y Montevideo. Definiendo una postura epistemológica manifiestamente no-neutra

El circuito de producción-distribución-consumo funciona como un ordenador caótico desde el que fluyen sentidos y sinsentidos en la geografía de los espacios habitados y productivos, mundos habitados y semánticos, territorios en donde las mujeres y hombres producen riqueza, bienes, cultura, símbolos; distribuyendo funciones, significados, lugares y particularmente riqueza-miseria en relación a la díada capital-trabajo. Desde tiempos prehistóricos los flujos de la maquinaria rudimentaria ha generado flujos que establecen conexiones y cortes en las tareas que realizaban hombres y mujeres, luego generando sociedades en donde unos trabajan en la producción y otros en el disfrute de lo producido y en la producción de efectos de dominación. El dominador produce un modo de vida que el dominado tiende a desear, las lógicas de dominación se reproducen a la interna de las clases oprimidas, más adelante moldeando el mundo de acuerdo a una división del trabajo a escala mundial que ha determinado gran parte de la realidad de este mundo, asignando funciones a escala planetaria, mientras que en unos países se diseña y produce con alto valor agregado, en otras partes los países se involucran en el gran mercado global desde el lugar de productores de materias primas, con poco valor agregado. El circuito, en tanto tal, se establece en zonas interconectadas de producción-distribución-consumo de objetos tangibles e intangibles y producción-circulación de subjetividades. Sucede que en el taller que describió Marx en 1867, además de reunirse toda una gama de oficios y de obreros-artistas que daban forma al *carro*, para producir un objeto, una mercancía, también se reúnen, o son reunidos a la fuerza, los obreros, para producir sentidos y ser producidos por sentidos y significados. Los sentidos que se producen son en muchas formas contradictorios y antagónicos: la maquinaria sin cuerpo del Capital produce resignación, aceptación a la fatalidad del trabajo (explotado, alienado, mal remunerado en la fábrica o en el taller), y en sentido contrario los obreros reunidos comenzarán a sentir, a pensar y decir-hacer cosas para superar su propia situación de opresión, el dispositivo fabril (Foucault, M, 2003), sin proponérselo, da lugar a las asociaciones ilícitas de trabajadores⁸ que son la base de los sindicatos modernos.

⁸ Desde fines del S.XVII y hasta entrada el S. XX, en EUA y Europa los sindicatos, y otras formas de protesta social como la huelga, estaban prohibidos por las legislaciones nacionales.

El campesino-plebeyo de la Edad Media estaba indivisiblemente ligado y arraigado a la tierra, era parte de la misma, allí producía la riqueza para el señor y obtenía la parte que le permitía subsistir, en el intercambio el señor brindaba protección y cierta justicia de ser necesario. El obrero de la revolución industrial se libera de la tierra, ya no está atado a las lógicas productivas del modo de producción medieval. Ahora es libre, en sentido abstracto y formal, libre para vender su fuerza de trabajo al mejor postor, por ello se trasladará de una ciudad a otra en busca del empleo mejor remunerado, la propiedad de pertenencia de la fuerza de trabajo permite su venta. Plantea al respecto Marx (1985) el poseedor de la fuerza de trabajo y el poseedor del dinero se encuentran en el mercado y contratan de como poseedores de mercancías, en condiciones de igualdad, sin más distinción ni diferencia que la de que uno es comprador y el otro vendedor: ambos son, por tanto, personas jurídicamente iguales, formalmente libres. Los pobres del mundo son, fueron desde los inicios de la Revolución Industrial, nómades, un ejército de mano de obra, "un flujo de trabajadores poseedores tan sólo de su fuerza de trabajo" (Deleuze, y Guattari, op. Cit., pág 146), que logran adjudicarse la eficacia de algunas acciones vindicativas: en Roma la bomba que explota en el teatro lleno de fascistas, en Argentina el jefe de la policía responsable de la feroz represión a los obreros cayó bajo la bomba justiciera⁹, el cambio Messina es blanco de grupos de acción directa; entonces nombramos tres ciudades y evocamos tres actos de grupos anarquistas vinculados a la lucha en contra del sistema capitalista, Roma, Buenos Aires, Montevideo.

Es necesario hacer este giro porque pensar en el mundo del trabajo como algo exento de contradicciones tan fuertes como el estruendo de una bomba que explota en un teatro es desconocer gran parte de la realidad que en el mismo se da, comportaría además una postura epistemológica equivocada, ¿que pretendemos?: ¿aislar el mundo del trabajo cómo el ave en la máquina de vacío?, ¿despojarlo de la tensión provocada por las ideas políticas, y de las acciones, que se han generado en torno a él?. No es casualidad que en "El Capital" (1984) Marx, se refiera a la burguesía como "vampiros". El apogeo de la modernidad se pobló de monstruos imaginarios, metáforas que desde el arte daban cuenta de los cambios que venían produciendo en los hombres, en las instituciones y en la sociedad. El monstruo del Dr. Frankstein, Dracula, el hombre lobo, Mr. Hyde y su alter ego del Dr. Jekyll desde las producciones literarias dan cuenta de formas de pensar las mutaciones sociales

⁹ El 1 de mayo de 1909, en Bs. AS se realizan distintas manifestaciones. El acto anarquista fue brutalmente reprimido por la policía, a las órdenes del Coronel Ramón Falcón. Como resultado murieron siete obreros y hubo un centenar de heridos, aproximadamente. El 14 de noviembre de ese año, el anarquista Simón Radowitzki, arrojó una bomba contra el coche que trasladaba al coronel Falcón matandóle. El atentado había sido ejecutado

que al empuje de los logros, en particular científicos de la modernidad, transformaban el panorama político y social conocido. Los vampiros, que en el mito representarían a la aristocracia anterior al ascenso de la burguesía como clase dominante, se alimentan de la sangre de sus víctimas y así interpretaba Marx a la burguesía de su época¹⁰, unos seres que vivían y se enriquecían a partir de la explotación capitalista del trabajo asalariado de los obreros industriales, quienes en las condiciones de trabajo del capitalismo industrial del S.XIX generaban la riqueza a partir de su sudor y sangre.

De entre los monstruos del bestiario literario que venimos reseñando, muchos de los cuales convivieron en la Londres de mediados y fines del siglo XIX, al igual que el Dr. Karl Marx mientras escribía el *Capital*, hay uno que es un poco posterior, que vivió en los comienzos del S. XX, viendo la luz en el año de 1915 y que muestra la proyección del padecimiento en el trabajo y es el monstruo resultante de la transformación o metamorfosis de Gregorio Samsa en la obra de Franz Kafka. Gregorio Samsa despierta convertido en un a cucaracha gigante, y sus reflexiones penosas lo llevan hacia los padecimientos del trabajo, dónde un jefe tiránico y un estricto sistema de control de las ausencias por enfermedad lo hacen sufrir con gran intensidad.

2.3.Las maquinas, los híbridos y el bicho de Kafka

Ya no existe ni hombre ni naturaleza, únicamente el proceso que los produce a uno dentro del otro y acopla las máquinas. En todas partes, máquinas productoras o deseantes, las máquinas esquizofrénicas, toda la vida genérica: yo y no-yo, exterior e interior ya no quieren decir nada. (Deleuze y Guatari, Op. Cit. , pág.12)

Es necesario, desde la perspectiva que proponemos, trabajar con la noción de máquina, y en línea con lo planteado por Barro Soares y Lobo Miranda (2009) referirnos a las máquinas deseantes, productoras, en tanto agencia que producirá efectos, flujos, y es importante subrayar que la noción de máquina se opone a cualquier ontología o esfuerzo ontológico “fundacional”, que privilegie el Ser y que remite al sujeto como un agencia, una instancia pura, aquel sujeto racional del proyecto moderno, racional en el ámbito de lo

en venganza por la represión del 1 de mayo, dirigida por aquél.

10 El capitalista tiene su opinión sobre esa *ultima Thule*, el límite necesario de la jornada laboral. Como capitalista, no es más que capital personificado. Su alma es el alma del capital. Pero el capital tiene un solo impulso vital, el impulso de valorizarse, de crear plusvalor, de absorber,(...) la mayor masa posible de

Cognitivo y de lo Político. En *Produzir Subjetividades: o que significa?* (2009) Barro Soares y Lobo Miranda dan cuenta de esto con claridad

Esta consideración es de suma importancia, dado que en este mundo “híbrido” de “casi.sujetos” y de “casi-objetos” (Latour, 1994), en ese “entre”, en donde las cosas se enganchan, se acoplan y agencian elementos varios. En ese intermedio, puro campo de posibles, en donde las fronteras entre sujeto y objetos se diluyen, se vuelven inocuas, y las existencias se van delineando, las subjetividades van siendo producidas. Es la mecnosfera, y no la biosfera, el ambiente maquínico del mundo. (2009., pag. 417)

El arte nos da claves para aprehender de ciertas máquinas, sus flujos y producciones: miremos por un momento al joven Gregorio Samsa, ha despertado convertido en una repugnante cucaracha... ¿es Gregorio un esquizofrénico?, ¿está delirando? O , como pretendo sostener aquí: los casi-sujetos que son sus padres, la máquina tiránica que es su jefe-desde el pupitre, los casi-objetos que son trenes, relojes, horarios de combinaciones de trenes, comidas rápidas, relaciones superficiales, casi sin contenido significativo para Gregorio, el agenciamiento que se produce en la máquina que come rápido y “vuela” a otra ciudad, el acoplamiento con la máquina jefe-desde el pupitre (máquina productora de eficiencia empresarial y malestar individual), entraran en un circuito de muerte, de producción de muerte cuando la máquina deseante a la que se acopló Gregorio esta mañana, al menos esta mañana y quizás sólo por esta vez , es una máquina que produce el deseo de no ir a trabajar. “¿qué pasaría si tan sólo siguiera durmiendo y olvidara todas estas locuras?” (Kafka,F. 2003/ 1916, pag 2,) se pregunta y desea Gregorio, desea junto con ello escapar de los horarios y de la mala comida, de mantener otras relaciones, no signadas por la crueldad. Los comienzos del S.XX estuvieron fuertemente marcados, en la Europa Central en la que Gregorio Samsa vivió – según el relato de Kafka- por unas máquinas crueles que producían flujos de disciplinamiento estricto y con ribetes sádicos hacia y en las relaciones sociales, culturales, interpersonales. Piénsese por ejemplo en el padre del Presidente Schreber y su sistema de “jardines de infantes”, los *Schrebergarten* ampliamente populares en la Alemania de fines del SXIX y comienzos del XX dónde se impartía un método de “educación” basado en “doblegar” la voluntad y el deseo de los niños pequeños a través de todo tipo de castigos...(no puedo dejar de pensar que el modelo de la túnica blanca en este país, en el que habito, también está tomado de las escuelas alemanas de la

plustrabajo. El capital es trabajo muerto que sólo se reanima, a la manera de un vampiro, al chupar trabajo vivo, y que vive tanto más cuanto más trabajo vivo chupa. (...) el capitalista consume la fuerza de trabajo que ha adquirido. (Marx, 2010/ 1873pags. 279/280,)

época), la máquina a la que se enganchó Gregorio está produciendo un corto, una falla, Gregorio queda expuesto en su absoluta hibridez, es un bicho inmundo, con racionalidad, con sentimientos, con miedos, con ganas de escapar, es un bicho, una cucaracha, pero no pequeña, no se trata de una transmutación en una cucaracha pura, es un fenómeno, un monstruo, un híbrido.

La máquina descarnada del circuito producción-distribución-consumo produce bichos, además de televisores con pantalla de plasma, teléfonos celulares y computadoras portátiles,; y vendedores que corren como cucarachas de un lado a otro, que comen basura, que viven en la oscuridad y escondiéndose...La máquinas producen muerte también...Gregorio ha constituido, por decirlo de algún modo, una subjetividad que atravesada por instancias que lo anteceden y lo superan (la cultura, el sistema de producción en el que se inserta), y por otras infrasubjetivas, de las cuales tampoco puede dar cuenta (como el sistema perceptivo) ha encarnado en su propio cuerpo, cómo una materialización de su "alma", la cucaracha que es ahora, en el tiempo de la metamorfosis.

2.4. Gregorio Samsa y las subjetividades

Ya podemos ver aquí un nuevo panorama para la discusión del tema de la subjetividad. No es posible hablar de subjetividad en general ni de Sujeto Universal, solamente podemos hacerlo acerca de subjetividades prácticas y de sujetos que se constituyen en la experiencia social, en sus trayectos singulares, en su familia, en la escuela, en la calle, en su cuerpo, en el cuartel, en la oficina, (Barros Soares y Lobo Miranda, 2009, p. 414)

Como señalan Barros Soares y Lobo Miranda (op. Cit.) sobre el marco de fondo de la realidad política, y cultural en sentido amplio, por las condiciones de producción, por toda una gama de juegos heterogéneos de procesos, acoples de flujos y por un carácter procesual, las subjetividades se particularizan, se autonomizan en la esfera individual y se vuelven idiosincrasias, particularidades, eso que hemos entendido como sujeto, una manera de pensar-hacer-decir, algo referido a cuestiones de preferencias personales, que remiten a una instancia oculta, a un alma encarnada en un cuerpo, sede del entendimiento, de la razón y de las emociones del sujeto.

Y es sobre el marco de fondo de la Europa Central de comienzos del siglo XX en la que Franz Kafka relata el sufrimiento de Gregorio, un sufrimiento que lo lleva a abandonarse a la muerte. Las máquinas producen-pueden desear y producir la muerte también. ¿Qué flujos?, ¿qué acoples de producciones se operan en Gregorio para producir el bicho híbrido de Kafka?. El propio Franz Kafka no podría dar cuenta de ello, de las preguntas que planteamos. Y nuestras interrogantes tienen algunas posibles respuestas, cuando desde un enfoque hermenéutico retomamos las primeras páginas de la breve novela y podemos ver en la maquinasfera dominante en la geografía y tiempos de Kafka las máquinas productoras de malestar y sufrimiento que producen desde el jefe-pupitre, desde el padre-en la sala, la máquina-misericordiosa encarnada en la hermana de Gregorio (que lo alimenta) el flujo de símbolos y sentidos que encarnan en el joven hasta abandonar toda posible metáfora y encarnar la cucaracha que materializa la circulación de los flujos, “cristalizándolos”.

2.5 La violencia psicológica como factor de riesgo en el trabajo o, el jefe de Gregorio Samsa y el médico certificador de la empresa.

- ¡ Qué cansadora es la profesión que he elegido!- Se dijo-. Siempre de viaje. Las preocupaciones son mucho mayores cuando se trabaja afuera, por no hablar de las molestias de los viajes.(...)

¿Qué iba a hacer ahora? El siguiente tren salía a las siete, para cogerlo tendría que haberse dado una prisa loca, el muestrario todavía no estaba empaquetado, y él mismo no se encontraba especialmente espabilado y ágil; e incluso si consiguiese coger el tren, no se podía evitar una reprimenda del jefe, (...) ¿Qué pasaría si dijese que estaba enfermo? Pero esto sería sumamente desagradable y sospechoso, porque Gregor no había estado enfermo ni una sola vez durante los cinco años de servicio. Seguramente aparecería el jefe con el médico del seguro, haría reproches a sus padres por tener un hijo tan vago y se salvaría de todas las objeciones remitiéndose al médico del seguro, para el que sólo existen hombres totalmente sanos, pero con aversión al trabajo. (Kafka, 2003/1916 pag. 3)

La violencia psicológica en el trabajo, o acoso moral o asedio como utilizan los autores en Portugués es un fenómeno que tiene una historia y una genealogía mucho más antigua que lo que rastrean las producciones académicas al respecto desde la década de los años 80 del siglo XX y que a partir de las investigaciones de Heinz Leymann se van sistematizando hasta componer un campo de estudio, de intervenciones a nivel organizacional y de producción (distribución y consumo) de teorizaciones a nivel académico. No obstante, a pesar de la reciente (en términos históricos) desde los primeros enfoques de

las conceptualizaciones de Salud Pública en la Inglaterra de la Revolución Industrial, hasta algunos abordajes actuales que toman de manera descontextualizada los procesos de salud-enfermedad en las organizaciones del trabajo hay una vasta producción de estudios y análisis vinculados a los procesos productivos, a factores organizacionales y la interrelación de estos aspectos con la salud en el trabajo. Si a comienzos del siglo XX el paradigma del médico de las empresas es el relatado brillantemente por Kafka en la *La Metamorfosis*, dónde prima una visión de absoluta sumisión de la persona a los requerimientos de la organización del trabajo, en la década de 1970 surge en el ámbito del mundo del trabajo el Modelo Obrero Italiano, enfoque este, que tomando como eje la Salud de los trabajadores en las empresas, define que las acciones vinculadas a la protección y promoción de la misma no debe ser delegada, ni en la empresa y sus médicos ni en los delegados sindicales, sino que debe darse un proceso de participación por el cual los trabajadores se apropien de los problemas vinculados a los factores de riesgo, de su diagnóstico y de la acción de medidas que protejan la salud. El Modelo Obrero Italiano tiene diversas implicaciones en otras áreas, es tomado como modelo de Investigación Participativa (Martínez Alacantara, S. 2007) o como referencia de la Investigación Cualitativa en Salud en América Latina (Mercado, J.F.2002). Nos importará esta referencia aquí por el giro epistemológico que supone entender que los problemas que afectan la salud y la vida de los trabajadores surgen a partir de dimensiones del orden de lo simbólico y de lo social y no como un dato de la experimentación de las ciencias naturales.

3. Trabajo y subjetividad

3.1 La producción social de la vida

En la producción social de la vida, de la vida en sociedad, los seres humanos establecen relaciones independientes de su voluntad a través de las cuales producen de acuerdo al modo de producción de la época histórica; relaciones necesarias para mantener la vida y que permiten el funcionamiento de la maquinaria social, de la maquinósfera¹¹ (Barros Soares y Lobo Miranda, 2009) en la que la actividad de trabajar, entendida en sentido amplio cómo operaciones de apropiación y transformación del mundo (material o simbólico), permite a las formaciones sociales históricas la supervivencia y el desarrollo concomitantemente, de los modos de producción.

Considerando el modo de producción capitalista, en el cual la acumulación de capital se juega en un proceso continuo de producción-circulación y consumo, que las máquinas sociales estén constantemente jugadas en el proceso productivo hace a su sentido más político y demandan, cómo veremos más adelante, diversos modos de opresión. Por ejemplo: un flujo de obreros y trabajo libre que se ha emancipado de las ataduras de la tierra se acopla con una máquina industrial para hacer andar la producción masificada, materializando los bienes que circularan y se consumirán. Diremos entonces, en relación al trabajo, que el mismo podría caracterizarse como la capacidad de transformar la naturaleza para satisfacer necesidades en sociedad, esta capacidad está mediada y posibilitada en primera instancia por la conciencia y es la forma en que los sujetos reproducen sus condiciones de vida. Se establece una relación entonces entre la naturaleza y los sujetos, mediada por el modo de producción de la época que consideremos.

El capitalismo se constituye, como señalamos, en la forma o modo de producción de nuestro actual periodo histórico. Siguiendo a Guattari (1996): Capitalismo Mundial Integrado, entendiendo tal conceptualización como la interpretación y descripción del escenario contemporáneo en donde el modo de producción capitalista se ha consolidado de manera

11. La noción de maquinósfera refiere a los diferentes ensamblajes de flujos y fuerzas en dónde los sujetos *hacen*, al espacio social, poblado de máquinas heterogéneas que producen materialidades, sentidos y significados. Las máquinas pueden ser cuerpos sociales, formaciones psicológicas o culturales, así como también complejos industriales, deseos encarnando en cuerpos, etc.

hegemónica a escala planetaria, pero esta posición hegemónica no está exenta de la existencia de mecanismos de opresión que sostienen y refuerzan la misma. En este sentido, y siguiendo los planteos de Barros y Lobo (op. Cit.), que desarrollan los planteos guttarianos, diremos que se produce en el CMI una lógica de preeminencia de dos ejes de opresión. Los modos de producción en las sociedades de explotación, siempre han implicado, hasta ahora, formas de opresión (de los amos sobre los esclavos, de los señores sobre los siervos, de los patronos sobre los obreros) y que pueden caracterizarse como:

1) acciones y decisiones de represión directa en los planos político, económico y social, que implican el control de la producción de bienes y de las relaciones sociales, a través de medios de coerción material externa (el aparato jurídico y policial, por ejemplo)

2) imposición masiva, vía sugestión, de contenidos de significado (las modas, las acciones de difusión y propaganda impulsadas por los medios masivos de difusión, etc).

En el marco de las instituciones del capitalismo mundial integrado, en el sentido que desarrolla Loureu (2007), los hombres y mujeres en sociedad producen y reproducen las condiciones materiales y simbólicas de la vida. Mujeres, hombres, niños y viejos; personas que gozan de salud y otras que padecen enfermedades de diversa índole, trabajan, sobreviven, viven, se enferman y mueren o sanan y producen; producen desde el trabajo y desde el consumo.

El trabajo ha permitido la mediación entre los hombres y la naturaleza, moldeando y dominando a aquella ha permitido el estado actual de desarrollo de las sociedades. Desde una mirada filosóficamente materialista todo lo que nos rodea, en tanto objetos o naturaleza modificada son objetos que tienen un registro de trabajo humano condensado (Marx, 2005). Es además una actividad que presupone la interacción de los hombres y mujeres con objetos materiales y simbólicos, todo trabajo implica, además, la construcción e intercambio de significados (De la Garza Toledo, 2009) y se relaciona con la riqueza de las sociedades. En el proceso de producción los hombres transforman la naturaleza y se transforman en el proceso; el proceso implica además un cierto conocimiento o conciencia de las metas o finalidades del trabajo y de cómo lograrlas.

Lo que consideramos Trabajo está determinado desde las construcciones sociales y políticas, insertas en las tensiones y contradicciones propias de la época que a su vez

guardan estrecha relación con los modos de producción del momento histórico. De ello resulta que para el siervo medieval, cuya relación con la tierra determinaba la producción central de la riqueza de su época, y el trabajo lo constituían las tareas vinculadas a la labranza y la cría de animales. El tiempo, en este modo productivo, se ordenaba en base a estaciones y periodos de siembra y cosecha, viviendo los hombres y mujeres en una relación de arraigo y pertenencia a la tierra, que raramente se alteraba, manteniéndose invariable durante generaciones. Algo absolutamente distinto sucede con el obrero fabril o el minero de la revolución industrial, que configura la continuidad de los siervos-campesinos del periodo histórico anterior, ahora, se pierde la relación de arraigo con la tierra, el obrero se trasladará de ciudad en ciudad, de fábrica en fábrica, de una explotación minera a otra, buscando vender su única riqueza: su fuerza y capacidad de trabajo. Del campesino atado a la tierra y al señor feudal, pasamos al obrero industrial, formalmente libre, al menos en sentido abstracto, que puede trasladarse (desterritorializarse) para vender su fuerza de trabajo a un mejor oferente.

3.1.1. La Institución Trabajo

El salario y la condición salarial

Usted es asalariado; tiene una familia. Régimen del salario, matrimonio; he ahí dos normas universales propias de nuestra sociedad. (...). Con el régimen del salario están ligadas las nociones de oficio, fábrica, oficina, huelga, sindicato; (...) (Loreau, R. 2007, p.9)

Si bien, como señala Castel, R. (1997), hasta mediados del siglo XX el trabajo obrero en las sociedades industriales, seguía siendo el estrato inferior del trabajo, los cambios instituidos por el modelo fordista, la lucha de los sindicatos en este periodo y la acción de los estados nacionales, preocupados por la “cuestión social”, fueron otorgando al salario un estatuto de institución que transformó la relación de las mayorías con el efecto del reparto desigual de la producción social. Las mayorías acceden a una mejor participación en la distribución de la riqueza socialmente generada, y como consecuencia de ello se instituía la sociedad salarial (Castel, R. 1997). Para ello se cumplieron cinco condiciones en los momentos instituyentes en que se operaban la transformaciones que dieron forma a la

sociedad salarial:

1. Se operó una separación rígida entre quienes trabajaban efectivamente y los inactivos o semiactivos, a los que se intentaba integrar al mercado del trabajo bajo formas reguladas (políticas y acciones de colocación de trabajadores, seguros y gestión estatal del desempleo).
2. El trabajador quedó fijado a su puesto de trabajo y a una racionalización del proceso del trabajo, que el taylor-fordismo conceptualizó como Organización Científica del Trabajo con influencias decisivas en el capitalismo industrial y en el naciente estado soviético (Lenin impulsó decidida y fuertemente la implementación de la O.C.T. en los estados nacientes pos-revolución de 1917).
3. A través del salario, el trabajador accedió a nuevos bienes y servicios de consumo que convirtieron al trabajador-asalariado en destinatario de la producción en masa, propia del capitalismo industrial.
4. Los estados nacionales posibilitaron el acceso a la propiedad social y a los servicios públicos. Se afianza la conceptualización del trabajador como un sujeto social.
5. Se desarrolla un derecho del trabajo en el que se inscriben las relaciones entre trabajadores y patrones más allá de la dimensión individual del contrato de trabajo y se instituyen los contratos o convenios colectivos de trabajo.

Bajo estas condiciones las instituciones del trabajo y el salario constituyeron fuertes referencias institucionales en las que colectivos y sujetos anclaron sus procesos de subjetivación. Hasta mediados del siglo XX se asiste a lo que Robert Castel (op. Cit.) denomina sociedad salarial.

Hoy, en el desarrollo y funcionamiento del Capitalismo Mundial integrado, bajo el predominio de las formas de gestión y administración (management) hegemónicas, de fuerte impronta neo-liberal muchas de las condiciones que dieron origen a la sociedad que conocemos se hayan en crisis o retroceso; las cinco condiciones señaladas sufren un proceso de metamorfosis que nos permite afirmar la existencia de importantes

modificaciones del modelo anterior:

1. Existen en la actualidad formas extendidas de externalización (procesos outsourcing¹²) contratación, trabajos a término o por proyectos, que hacen que la división entre quienes desarrollan un trabajo efectivo, de los que no, ya no sea tan clara.
2. Los modelos de gestión preconizan la optimización de todos los recursos (incluidos los humanos) y han desarrollado las nociones de polivalencia y multifuncionalidad del trabajador, siendo además la vinculación con el puesto de trabajo algo mucho más difuso.
3. El acceso a los bienes de consumo, que intento operar una cierta acción de igualdad en el reparto de la riqueza socialmente producida entre los hombres, en la sociedad industrial, se ha convertido hoy en un problema vinculado a las patologías del consumo, especialmente el consumismo.
4. La importancia de los trabajadores y sus organizaciones como actores sociales es básicamente desconocida (a tal punto sucede esto que nuestro país, en virtud de que desarrolla un sistema de negociación colectiva tripartito, a nivel nacional y de ramas de actividad, es considerado modélico desde el punto de vista de las relaciones laborales (RR.LL) por la Organización Internacional del Trabajo) y se desarrollan conceptualizaciones como la empresarización que pretende hacer del trabajador el “empresario de sí mismo”. Junto con ello un fuerte proceso privatizador, central en el paradigma neo-liberal, dificulta el acceso a bienes de públicos de calidad para las grandes mayorías.
5. Bajo la lógica de los modelos de gestión empresarial del neoliberalismo se pretende volver al estado de negociación individual, desconociendo todo lo posible los derechos colectivos logrados en la etapa previa. Toda la producción teórica y de análisis de las relaciones laborales de signo neoliberal refiere a la negociación colectiva y a los convenios colectivos cómo un lastre que enlentece la dinámica del mercado laboral y encarecen el costo de la mano de obra.

¹²A mediados del siglo XX las empresas empiezan a emplear procesos de externalización consistentes en una modalidad de gerenciamiento por la cual una empresa contrata los servicios de otra empresa, el objetivo es la reducción de los costos operativos concentrándose en lo central del negocio las empresas, y contratando otras empresas para la realización de operativas no centrales.

Cuadro N°1

Cambios en las características de la institución trabajo		
Dimensión	Características del trabajo en la sociedad salarial	Características del trabajo en la hegemonía neo-liberal
Estatus de trabajador	Separación clara entre quienes trabajaban y quienes estaban en situación de desempleo. Pleno empleo	La separación entre quienes trabajan y quienes no es más difusa al extenderse modalidades de trabajo término, por proyectos y subcontratación. Vulnerabilidad del empleo
El trabajador en la organización productiva	Un trabajador, una tarea, un puesto. Racionalización del proceso de trabajo basada en la Organización Científica del Trabajo.	Polivalencia, polifuncionalidad. Vinculación con el puesto difusa. Introducción de nuevas formas de racionalización.
Rol del salario y del acceso a los bienes del consumo	A través del salario, el trabajador accede a nuevos bienes y servicios de consumo, que convierten al trabajador-asalariado en destinatario de la producción en masa, propia del capitalismo industrial.	El acceso a los bienes de consumo, se ha convertido hoy en un problema vinculado a las patologías del consumo, especialmente el consumismo.
Estado	Estados nacionales fuertes. Estado de Bienestar. Sujeto social: Trabajador	Privatizaciones, dificultad para acceder a bienes públicos de calidad. Empresarización de la vida. Crisis del Estado de Bienestar.
Entidad de la negociación salarial	Desarrollo del derecho del trabajo más allá de la dimensión individual del trabajo. La fábrica y el salario. Sociedad disciplinar.	Se trata de volver al estado de negociación individual, desconociéndolos derechos colectivos de la etapa anterior. Los call centers y la comisión.

Elaboración propia en base a Castel (1997)

Si consideramos estas transformaciones, instituidas en las características del trabajo asalariado hoy y articulamos las mismas con las significaciones imaginarias¹³ (Castoriadis, 1997) que los colectivos están otorgándole al trabajo en la actualidad, obtenemos que la institución que supo jugar un papel altamente integrador para los individuos en la sociedad industrial, o salarial, hoy es fuente de inseguridades, ansiedades y precariedades y ello en una doble dimensión: en relación al soporte material concreto de la vida de muchos trabajadores y en relación a la vivencia de vulnerabilidad que se experimenta en el mundo del trabajo, por las mayorías explotadas.

3.1.2. El trabajo y la empresa

La mayor parte de los trabajadores asalariados realiza su función en el marco de una empresa, para nuestro país los datos arrojan que de una población en edad de trabajar¹⁴ (PET) que es el 81% de la población general, la tasa de actividad registrada, según datos en base a la Encuesta Continua de Hogares de 2016, es del 63,4%. La tasa de empleo se ubica en el 58,4% de la PET, la desempleo en el 7,8% de la PEA y la de sub-empleo en el 8,3%. Los datos discriminados muestran que del total de empleados, cerca del 56% son asalariados en empresas privadas, 15 % asalariados públicos, 0,2% cooperativistas, el 23% trabajadores cuentapropistas (con y sin local propio), 4,1% patronos y 0,9% trabajadores sin remuneración o participantes de algún programa de empleo (INE, 2016). Como surge de los datos, más de un 70% de los trabajadores es asalariad, en relación de dependencia en una empresa pública o privada.

La empresa constituye la forma organizacional en la que la institución trabajo se realiza. Por decirlo de alguna forma, constituye, además la forma privilegiada en que la relación entre el trabajo y el capital se configura. La empresa es una organización dedicada a actividades que implican lucro o ganancia que opera en el giro industrial, mercantil o de servicios, según la definición del diccionario de la lengua española de la RAE (1981); refiere también a la acción de emprender una tarea que requiere decisión y cuya realización implica dificultad y riesgos, configurando una intención de hacer algo. También se designa de esta forma al lugar en dónde se realizan las actividades señaladas. Los dos planos se articulan para configurar lo que entenderemos aquí por empresa: por un lado una dimensión material

13. En la propuesta de Castoriadis las significaciones imaginarias sociales crean un mundo propio de sentidos para la sociedad considerada, conforman la psique de los individuos. Las instituciones sociales se articulan en un entretejido de significaciones imaginarias, imaginarias porque no pertenecen al orden la lógica o la razón y tampoco son un hecho objetivo. Estas cargan de sentido el lenguaje, y crean el mundo social propiamente dicho,

(trabajadores, capital, producción material y el lugar dónde sucede) y por otra parte un elemento imaginario y de significación (la acción de emprender vinculada a la superación de elementos adversos o llevar adelante una idea, en este caso un proyecto productivo. Esta significación es la que da sentido a las valoraciones sociales que atraviesan nuestra sociedad en el sentido de considerar, entre otras, a la empresa como un generador de identidad. Señala Witke (2005) en relación a la empresa como hecho social y su significación, que ésta “recorre toda la vida cotidiana, modelando la producción de subjetividad, configurándose el fenómeno de la empresarización¹⁵ de la vida. (Witke, 2005, pag. 147)”.

La noción de empresa, tal como la entendemos hoy es contemporánea al capitalismo, cómo también lo son las instituciones jurídicas que han favorecido el desarrollo de las formas empresariales actuales, en particular los marcos legales que crearon la figura de las sociedades anónimas en los EE.UU. de fines del S. XIX.

En las sociedades disciplinarias de la modernidad, en las que se desarrollara el modo de producción capitalista, como señala Foucault (2003), grandes concentraciones de sujetos, en espacios claramente demarcados, fueron la forma que adoptaron las instituciones responsables del disciplinamiento: la escuela, el cuartel, la cárcel, el hospital general y la fábrica; se trataba básicamente de disciplinar cuerpos y voluntades en el espacio y en el tiempo, y en el manejo de los movimientos y destrezas para la producción. La empresa de producción capitalista (y la del campo socialista también) adquirió la forma de esas grandes concentraciones industriales en dónde trabajaban miles; con las innovaciones de la Organización Científica del Trabajo y luego con las modificaciones introducidas por Henry Ford¹⁶ se produjo el boom de la producción en serie a escala planetaria y del consumo, o de la expectativa de ello, entre las masas de trabajadores del capitalismo industrial. Hoy, producto de las mutaciones del capitalismo, muchas de ellas iniciadas en la década de los años 70 del siglo pasado (Castells, 2006) podemos señalar que se ha pasado a un modo de producción más flexible y deslocalizado que, en definitiva, tiene como fin aumentar la tasa de ganancia del capital. En ese marco la empresa capitalista juega un nuevo papel: ya no se trata de la fábrica con la constatación material de lo inmenso de las instalaciones y maquinarias y de los miles trabajando, ahora la fábrica es difusa (las diferentes partes de un proceso productivo pueden hallarse en distintos sitios, distantes geográficamente) la dónde cada individuo es una sociedad plegada, compactada en uno. Las significaciones imagianrias, además, dan cuenta de cómo una sociedad se ve así misma, y de cómo la ven los sujetos.

14 El INE define como población en edad de trabajar a los individuos mayores de 14 años.

15 Señala Witke que este neologismo se utiliza para dar cuenta del fenómeno de difusión, diseminación y

empresa es más abstracta, del orden de la acción, del emprender, se conforma de componentes modulares que pueden ensamblarse rápidamente, lo cual le permite mayor movilidad y adaptabilidad, señala Witke (2005) retomando los planteos de Abraham (2000) en este sentido:

La empresa así no es un sitio sino una parábola, una trayectoria dibujada por los puntos de un recorrido. No hay empresa como espacio ocupado frente a otros espacios, sino modalidades y modulaciones de un mismo mundo: el mundo empresarial (p.153)

El pasaje de las sociedades disciplinarias a las sociedades de control (Deleuze. 1999), implica que ya no es necesario disciplinar los movimientos de los cuerpos en el espacio y ajustarlos a un ritmo, sino que ahora se trata de controlar el logro de los procesos disciplinarios: más que controlar que el teleoperador, por poner un ejemplo, atienda la cantidad de llamadas indicadas, se controla lo que este dice (“ *esta llamada podrá ser monitoreada con el fin de ofrecerle un mejor servicio*” anuncia una voz cuando llamamos al banco, a la empresa de electricidad, a un servicio médico, etc.). La empresa adquiere un nuevo sentido, las lógicas que le son propias se difuminan en toda la sociedad generando una especie de consenso implícito y explícito por el cual las lógicas empresariales son consideradas como paradigma de toda acción eficaz en la administración de lo que es propio de los individuos y de la sociedad.

La política, la salud, la jubilación de los viejos, la escuela y la universidad adquieren los rasgos de la empresa y se cree ahora que la eficacia de sus funciones y el éxito de sus objetivos dependen de que sean administrados con criterios empresariales” (Galende, 1987 en Witke, 2005, p.153).

Si la fábrica fue el espacio central de la acción empresarial capitalista, hoy quizás haya que pensar en la industria del software (Quiñones, 2014) o en la industria de servicios de información y comunicaciones en la industria de las telecomunicaciones, donde la producción es eminentemente inmaterial y predomina el trabajo por proyectos, con la salvedad de que en nuestro país en el caso de la industria del software los trabajadores acceden a buenos salarios y condiciones de trabajo en un sector de la actividad con pleno empleo, y en el caso de la industria de los servicios de información y comunicación, cuyo prototipo son los *callcenters* (centros de llamadas o telecentros), se trata de empleo con características de precariedad.

naturalización de las lógicas empresariales en la vida cotidiana.

16 En 1913, en su fábrica de la ciudad de Detroit, Henry Ford introdujo la cinta transportadora en la línea de montaje, reduciendo notoriamente el tiempo de ensamblado de las partes de los automóviles que fabricaba, en especial el célebre modelo T.

3.1.3. Sentidos y significados del trabajo

Los cambios ocurridos en el mundo del trabajo se inscriben en el registro de las transformaciones del modo de producción capitalista. La desregulación y flexibilización de marcos jurídicos, el desempleo, la precariedad, la alternación de procesos afectan fuertemente a los trabajadores y a la sociedad en general. Esto vuelve necesaria la reflexión acerca del sentido y los significados que el trabajo adquiere en la época actual

Es necesario señalar que existe, en este punto, un debate muy potente en las ciencias sociales referente al trabajo. Se discute si continúa siendo una categoría a la que se le pueda atribuir centralidad en la conformación societal y cual es el grado de incidencia del mismo en los procesos de subjetivación.

Este debate tiene al menos dos vertientes: por un lado los desarrollos que plantean la pérdida de centralidad del trabajo, en un arco de posturas que van desde los planteos de Offe (1994), quien se interroga acerca de la validez de la centralidad de la categoría trabajo, a la hora de producir conocimiento desde la sociología (Offe, 1994) a posturas como las de Rifkin (2014) quien desde su obra *“El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo”* pregonaba el fin del trabajo tal como lo conocimos hasta fines del S. XX, encarnando una postura netamente pesimista y pragmática, postura que de acuerdo a los planteos de De La Garza Toledo (2001) encuentra consonancia con los enfoques de los organismos internacionales, como la OIT, hacia comienzos del presente siglo.

Este último conjunto de posturas, que postulan la pérdida de la centralidad del empleo, parecen encontrar cierta resonancia en la producción ideológica neo-liberal que en la década de 1990 anunció el fin de la Historia, elevando a la categoría de vencedor o vencedores del final de la contienda, entre proyectos político-ideológicos antagónicos como los que encarnaban las ideologías y regímenes socialistas y los del mundo capitalista, a la ideología neoconservadora (o neoliberal si se prefiere), a las lógicas de mercado, a la democracia liberal y a la preponderancia política, militar y cultural de los estados Unidos de América por sobre el resto de los países y naciones del orbe. Es por demás representativa, de esta corriente de pensamiento, la obra de divulgación ideológica *“El fin de la historia y el último hombre”* (Fukuyama, 1990) quien pretende dejar sentado que con el fin de los regímenes socialistas del este de Europa se observaba o constataba la victoria de la democracia liberal y el capitalismo, en tanto hecho incuestionable e irreversible.

Más allá de que algunas posturas revistan un carácter netamente ideológico, existe un debate teórico acerca de la centralidad del trabajo que es importante considerar, y en ese sentido la presente se ubica en el polo que pretende recuperar la centralidad del mismo, entendiendo junto con los desarrollos de De La Garza Toledo (2000) que la postulada pérdida de la centralidad del trabajo, en conexión, más difusa o claramente, con la líneas de desarrollo acerca del fin de la historia, en realidad refiere a la marginación de los trabajadores y de sus organizaciones, conformando una crisis de legitimación del actor social y de los sindicatos o gremios, la discutible "pérdida de centralidad no la ha substituido la simple fragmentación posmoderna sino otra centralidad: la del capital y la del empresario como sujeto" (p.26), remarcándose de esta forma los intereses que operan en la construcción de un discurso y unos relatos acerca del fin del trabajo.

Desde nuestra perspectiva reflexionar sobre el trabajo es reflexionar sobre construcciones y espacios sociales (Pearce, 1994 y Iñigaz, 2005). Implica desarrollar una mirada que aporte a la comprensión de las condiciones de vida de las personas y con ello comprender el complejo tejido de producción de sentido de la realidad y la construcción de subjetividades. Y esto porque de acuerdo a los planteos de Deleuze y Guatari (1985) el trabajo en tanto espacio relacional, influye en tanto maquinaria social que opera por corte o sobre-codificación de flujos, en los modos de actuar, de pensar y de sentir en cada época.

En ese sentido es posible pensar que la relación con el trabajo que los colectivos y los sujetos construyeron durante el capitalismo industrial en el cual predominó el horizonte del pleno empleo con sus derechos y beneficios consagrados a nivel de las legislaciones haya cambiado significativamente. En este sentido, de acuerdo a los planteos de Bauman (2005) hemos pasado de sociedades organizadas en torno al trabajo y la producción a sociedades organizadas en torno al consumo, de sociedades en las cuales el trabajo significaba con mucha claridad los distintos aspectos y esferas de la vida de las personas, consignado ello en las siguientes líneas:

El trabajo de cada, hombre aseguraba su sustento; pero el tipo de trabajo realizado definía el lugar al que podía aspirar (o que podía reclamar), tanto entre sus vecinos como en esa totalidad imaginada llamada "sociedad", el trabajo era el principal factor de ubicación social y evaluación individual. (...), la pregunta "¿Quién es usted?" se respondía con el nombre de la empresa en la que se trabajaba y el cargo que se ocupaba,...). El tipo de trabajo definía los estándares de vida a los que se debía aspirar y que se debía obedecer, el tipo de vecinos de los que no se podía "ser menos" y aquellos de los que convenía mantenerse apartado, La carrera laboral marcaba el itinerario de la vida y, retrospectivamente, ofrecía el testimonio mas importante del éxito o el fracaso de una persona. (...) Dicho de otro modo: para la enorme y creciente

mayoría de varones que integraban la sociedad postradicional o moderna (...). El proyecto de vida podía surgir de diversas ambiciones, pero todas giraban alrededor del trabajo que se eligiera o se lograra. El tipo de trabajo teñía la totalidad de la vida; determinaba no solo los derechos y obligaciones relacionados directamente con el proceso laboral, sino también el estándar de vida, el esquema familiar, la actividad de relación y los entretenimientos, (...) y la rutina diaria (Baumann, 2005, p.34)

De ese estado de situación en una sociedad en la cual la importancia del trabajo resultaba meridiana, hemos mutado, siempre de acuerdo a Bauman (op. Cit.) a sociedades organizadas en torno al consumo principalmente, en las que gracias a la riqueza acumulada durante el desarrollo del capitalismo, es posible producir con la participación de menos productores, y dónde la señal de pertenencia e identidad social más importante está dada por la participación de los sujetos, en los procesos de consumo, de objetos tangibles e intangibles.

En la primera forma de la modernidad las sociedades fueron sociedades de productores, mientras que la sociedad actual es más una sociedad de consumidores, en la que la norma que se impone es la “de tener capacidad y voluntad de consumir” (pág. 44). Ello implicaría, en la propuesta del autor, una pérdida de la centralidad y de la significación del trabajo, como articulador de la sociedad y modulador de los efectos de subjetividad.

Los sujetos al trabajar, además de realizar una actividad socialmente necesaria están a la vez poniendo en juego diversas dimensiones que implican una verdadera movilización de la subjetividad, ya que el trabajo contribuye a la realización personal, permitiendo la obtención de medios materiales para el disfrute de la vida. Implica además sentimientos de identidad al ponerse en juego la pertenencia a un grupo profesional, de oficios, o incluso de tareas, dentro de un entramado mayor. A la vez, es un fuente importante de producción de placer y displacer. Como plantea Neffa (2015):

El trabajo va siempre acompañado de sufrimiento y/o placer en función del contenido y de la organización del proceso de trabajo, de las condiciones y medio ambiente de trabajo, de las relaciones con clientes o usuarios y con el colectivo de trabajo donde está inserto. El intento de vencer las resistencias de la materia u orientar su estructura o dinamismo en otra dirección y de adquirir las destrezas para el uso de las herramientas y máquinas, es de por sí penoso y provoca fatiga. Pero como al mismo tiempo es una actividad creativa que proyecta la personalidad sobre el producto o el servicio, , si el trabajador toma conciencia de ello y le encuentra un sentido puede al mismo tiempo dar lugar al placer y la satisfacción, aún sin llegar a constituir un fin en sí mismo (págs. 16 y 17).

El hecho de que el trabajo funcione como un articulador de las posibilidades de desarrollo personal puede verse favorecido u obturado por las configuraciones sociales predominantes en un tiempo y espacio geográfico determinados. En este sentido la

investigadora colombiana Peralta-Gómez (2012) en una investigación realizada en Bogotá encontró que para las personas entrevistadas (todas en edad de trabajar), el significado del trabajo está dado por referencias que hacen a la consideración del cambio tecnológico en el mundo laboral: cambios en las tecnologías duras vinculadas a la información o a la automatización de procesos en la industria, y cambios en las tecnologías blandas de organización del trabajo. En dicho contexto los entrevistados refieren al cambio de un tipo de trabajo más físico a un trabajo más de tipo intelectual, con la consiguiente desvalorización de las actividades manuales. A la vez los cambios operados por la tecnología son valorados de dos formas, que podemos considerar antagónicas: por un lado la incorporación de tecnología libera a los trabajadores de tareas repetitivas o que requieren grandes esfuerzos, pero a la vez ocasiona que las personas (los recursos humanos), en el juego de las lógicas de gestión dominantes de las empresas, sean considerados descartables.

La concepción del tiempo de trabajo también cambia: se pasa de trabajar básicamente en función de horarios de trabajo, a trabajar en función de planes o metas. Junto con ello, en el estudio referido, surge un repertorio referido a la competitividad presente en las actividades laborales, competitividad que permitiría una mayor eficacia para las empresas impactando negativamente en la salud de los trabajadores, señalando la ocurrencia de prácticas reñidas con la ética (competencia desleal entre pares); y una serie de situaciones que amparadas en el discurso de “el mercado está complicado” (Peralta-Gómez, op. Cit), justificarían acciones reprobables en el afán de avanzar y escalar posiciones. Cómo señala una participante del estudio:

De pronto, cómo cada quien busca avanzar y escalar, si me encontré con personas que no les importa pasar por encima de las otras personas para conseguir su objetivo o para quedar bien con el jefe, entonces de pronto si hay roces con los compañeros, la envidia, si cosas así (P.2:gina. Rtf-2.39) (Pág.175).

3.2. La producción deseante

Los sujetos al trabajar realizan una intervención en el mundo y sobre si mismos que podríamos decir, parte de los registros de su singularidad (clase social a la que pertenecen, familia de origen y los proyectos que allí se acunaron, arquitectura de la zona de la ciudad en la que viven, registro de la escuela o su falta, etc.) que se refiere al modo específico de estar en el mundo, que moviliza para producir de cierta forma y no de otra. Por ejemplo, lo que hace que un obrero de la construcción pueda tener actitudes solidarias y dedique horas

de su tiempo al trabajo solidario, a través de las distintas formas de la solidaridad que desarrolla el sindicato en nuestro país, tiene que ver con las acciones concretas del colectivo sindical del que participa y también se vincula con la forma en que su subjetividad provee de contenido (resignifica el mundo y los vínculos con las personas con las cuales se relaciona) a su modo de actuar la cotidianidad.

De acuerdo a los planteos de Deleuze y Guattari (1985) acerca de la acción de los sujetos en la construcción del *socius*¹⁷, entendiendo a este como la superficie sobre la que tiene lugar y registro toda producción, es que su acción es conducida por el "deseo" en tanto "energía" propulsora de la acción cotidiana de los sujetos, en sus dimensiones colectivas e individuales. La actividad productiva ensambla "máquinas-deseantes" (colectivos, organizaciones, sujetos) que producen el espacio social en el cual sucede la producción, ya sea en la fábrica, en la oficina, en cualquier unidad de venta de servicios, en el domicilio, o donde estén actuando. Las subjetividades están jugadas en su acción. El deseo es producción, todo el tiempo. Y como plantean los autores: debemos colocar el deseo en la producción y la producción en el deseo.

De suerte que todo es producción: producciones de producciones, de acciones y de pasiones; producciones de registros, de distribuciones y de anotaciones; producciones de consumos, de voluptuosidades, de angustias y de dolores. De tal modo todo es producción que los registros son inmediatamente consumidos, consumados, y los consumos directamente reproducidos. Este es el primer sentido de proceso: llevar el registro y el consumo a la producción misma, convertirlos en las producciones de un mismo proceso. (Deleuze y Guattari, 1985; p.13)

Además debemos considerar que, en la propuesta que venimos desarrollando, el trabajo conectivo que liga la producción al deseo se realiza de acuerdo al principio libidinal que "carga" (catectiza) las personas y las cosas que deseamos o desearemos. Entonces, en un sentido abstracto, el deseo de producción es deseo de gozar de los frutos de la producción y de la producción misma. Producción que es consumo a la vez, aun en las peores situaciones de los obreros industriales del siglo XIX se consumaba el deseo de consumo (en este caso de lo mínimo para llegar al siguiente día) en el propio proceso de producción.

La industria ya no se considera entonces en una relación extrínseca de utilidad, sino en su identidad fundamental con la naturaleza como producción del hombre y por el

17 La noción de socius, en la obra de Deleuzo-Guattariana, da cuenta de las múltiples formas de interacción dentro de una comunidad, grupo o familia. Constituye la instancia básica de la socialidad. Es una forma de designar la construcción de sociedad, la conformación de una máquina social que tiene por piezas a los hombres. La esencia del socius está condicionada por las determinantes históricas, así los socius actuales

hombre. Pero no el hombre como rey de la creación, sino más bien como el que llega a la vida profunda de todas las formas o de todos los géneros, como hombre cargado de estrellas y de los propios animales, que no cesa de empalmar una máquina-órgano a una máquina-energía, un árbol en su cuerpo, un seno en la boca, el sol en el culo: eterno encargado de las máquinas del universo. Este es el segundo sentido de proceso. (Deleuze y Guattari, op. Cit., p.14).

De acuerdo al planteo de Mayorga (Mayorga y Browne, 2013), en la propuesta deleuziana la relación entre la máquina social y la máquina deseante (el inconciente) se desarrolla en el proceso de una dialéctica no negativa, en la que los términos no se anulan, en donde la máquina social constantemente está sustituyendo y modificando proposiciones evidentes (axiomáticas) con el fin de producir códigos que codifiquen los flujos/fuga que la máquina deseante, o inconciente productivo de subjetividades nómades, está impulsando, empujando, constantemente en el afán de producción. Es decir, hay un efecto de codificación y sobre-codificación capitalista que captura toda la producción deseante para ponerla al servicio de la producción inscrita en las lógicas axiomáticas del capital.

3.2.1 Producción de subjetividades

La demanda de hombres regula necesariamente la producción de hombres, como ocurre con cualquier otra mercancía. Marx, K (1844/ 2013)

Nos proponemos acercarnos, en este apartado, a dos nociones que resultan de interés central para la presente tesis: por una parte indagaremos acerca de algunas de las características de los procesos de subjetivación que se juegan al trabajar, y por otra parte intentaremos comprender, al menos en parte, los procesos de producción de subjetividades, la comprensión emergente estará mediada por la visión a través de dos prismas que por momentos se superponen: el del trabajo y el de la producción. Entendemos que la importancia de este enfoque se justifica en el hecho de que el mismo será central para entender como se producen y procesan las diferentes maneras de sentir, interpretar y estar en el mundo.

Entendemos que la acción de trabajar en nuestra sociedad se da en el marco de unas instituciones que son las que mejor se ligan o conectan al modo de producción capitalista,

encontrarían su sentido en el consumo (proceso que realiza a la vez la producción y la distribución) y en los valores de la sociedad capitalista.

en su expresión actual. La relación entre el modo de producción y las instituciones la concebimos en el sentido que Barembliitt (1992) le otorga al señalar que todas las sociedades producen, generan, un mínimo de necesidades a ser colmadas para los miembros de la misma y para cada segmento de la sociedad considerada, a la vez, este mínimo es diferente según la época histórica y según el segmento de la sociedad que consideremos. Agrega, además, que ninguna de estas necesidades es natural ni surge espontáneamente, sino que son producidas socialmente; interviniendo en nuestra época, en la producción social de las necesidades, y de las respuestas a éstas en cada colectivo, lo que Barembliitt (1992) denomina un enorme ejército de expertos que “acumulan un saber que les permite lograr que las personas precisen y soliciten aquello que los expertos dicen que necesitan y que los grupos y las clases dominantes les conceden” (pág. 17).

Desde que se ha institucionalizado la división social del trabajo, primero, y luego- o junto con ello- las sociedades de explotación, los hombres y mujeres han buscado los caminos para satisfacer las necesidades. En el caso de la configuración social actual, caracterizada a partir de Castel (1997) de sociedad salarial (admitiendo incluso la posibilidad de que estemos ante la crisis de la misma), el trabajo asalariado cumplió con un papel central en la estructuración vital y subjetiva de las personas en la "modernidad sólida" en términos de Bauman (op. Cit).

Desde la perspectiva de este trabajo, la relación entre trabajo y producción de subjetividades debe ser entendida como procesos que están atravesados y que a la vez atraviesan todo el universo de lo macrosocial con sus determinaciones políticas, económicas, jurídicas, geográficas, etc. y micropolíticas, es decir con lo que se juega en la fuerza de lo que acontece en la política del deseo, de la relación con el otro y en los espacios cotidianos ámbitos que los sujetos transitan y que determinan relaciones en las que las subjetividades van emergiendo como ´potencialidad o cómo obturación. Dicha modalidad explica el hecho de que las configuraciones empresariales y de gestión presten particular atención a la captura de las subjetividades de los empleados.

En la implantación del Capitalismo Mundial Integrado (CMI), ocupa un lugar central la preocupación por la subjetividad, ya que a partir de la instrumentalización que se realiza sobre las fuerzas de deseo, de creación y de acción, éstas se convierten en una fuente de extracción de plusvalía, y no ya solamente la fuerza mecánica del trabajo.

Suely Rolnik en el prologo de *Micropolítica: cartografías del deseo* (Guattari, F. 2006) ilustra con insuperable claridad la articulación de planos que estamos proponiendo:

(...) todos vivimos casi cotidianamente en crisis, crisis de la economía, pero no sólo de

la economía material, sino también de la economía del deseo que hace que apenas consigamos articular cierto modo de vivir, éste se vuelva obsoleto. Vivimos siempre en desfase con respecto de la actualidad de nuestras experiencias. Somos íntimos de ese incesante socavamiento de modos de existencia promovidos por el mercado que hace y deshace mundos: entrenamos, día tras día, nuestro juego de cintura para mantener un mínimo equilibrio en ese todo y adquirir agilidad en la producción de territorios.

Sin embargo, la naturaleza de esos territorios no es arbitraria: nos vemos solicitados todo el tiempo y por todas partes a investir la poderosa fábrica de subjetividad serializada, productora de estos hombres y mujeres que somos, reducidos a la condición de soporte de valor, incluso (y sobre todo) cuando ocupamos los lugares más prestigiosos en la jerarquía de valores. Todo lleva a ese tipo de economía. Muchas veces no hay otra salida. Cuando en el desmontaje, perplejos y desorientados, nos fragilizamos, la tendencia es a adoptar posiciones meramente defensivas, por miedo a la marginalización en la cual corremos el riesgo de ser confinados cuando osamos crear territorios singulares, independientes de las serializaciones subjetivas; por miedo a que esa marginalización llegue a comprometer la propia posibilidad de supervivencia (un riesgo real) (...)

Pero las cosas no son tan simples: a veces los inconscientes (...) protestan. En rigor, no podríamos llamar a esto «protesta», mejor sería hablar de «afirmación» o de «invención»: se desinvisten las cadenas de montaje de la subjetividad, se invisten otras líneas; esto es, se inventan otros mundos. (pag.22)

El capitalismo procede a una re-codificación y sobre-codificación de los flujos de deseo de modo de ponerlos al servicio de la producción de plusvalía, esto es: las capacidades cognitivas, los deseos personales, los modos de convivir en comunidad son capturados o cooptados para que funcionen en la lógica de producción capitalista, teniendo en cuenta la centralidad que el consumo de bienes materiales e inmateriales ha alcanzado en nuestro momento. Todo ello genera determinados efectos de producción de subjetividades, que posibilitan o explican que podamos, a partir de Marcuse, concebir al *Hombre unidimensional* (1987) en el que la cultura y el arte se han vaciado de cualquier contenido que pudiera implicar una crítica implícita o lateral al proceso de acumulación de capital (re codificación o sobre-codificación) transformándose un artículo de consumo más, inscriptos en las lógicas de consumo del capitalismo. Aquí entre otras cosas se impone el valor de cambio por sobre el valor de verdad o estético y genera significaciones que configuraran procesos de subjetivación. Los medios de comunicación masivos y las tecnologías de la información juegan un papel central en el diseño de los nuevos tipos de sentidos que intervienen en los procesos de subjetivación. Pero no solamente los medios de comunicación: el trabajo continúa siendo un elemento central en la articulación de la vida material concreta y las maneras de interpretar y sentir el mundo, de los sujetos. Desde las lógicas que operan en las formas de organizar el trabajo, en particular de las formas de management hegemónicas, se imponen significados, se codifican flujos semánticos, que en su difusión a otras

dimensiones de la vida generan efectos de subjetivación. Ya señalamos el fenómeno de empresarización de la vida, este constituye un buen ejemplo de lo que venimos señalando.

El capitalismo en su fase actual requiere de hombres y mujeres que puedan adaptarse rápidamente a las necesidades de reconversión (reconversión de trabajadores que ante amenazas de pérdidas de sus puestos deben re-perfilarse de manera casi continua sus capacidades y competencias), de aprender constantemente para estar “actualizado”, de poder prescindir de las seguridades que el empleo para toda la vida, en industrias estables con mercados predecibles que el capitalismo en su fase anterior ofrecía. Parecería que la actual demanda de seres humanos estaría centrada en la demanda de sujetos-subjetividades con un yo orientado hacia el corto plazo (Sennett, 2006). Las rutinas y jerarquías del pasado modo de organización industrial son consideradas una etapa a superar y los ejecutivos, gerentes, managers, CEOs¹⁸ y directores de las empresas rápidamente adquieren y ponen en juego todo un repertorio, una gramática managerial (Luci, 2012) ofrecidos desde los textos de administración y gestión como innovaciones, que hacen referencia continua al trabajo en equipo, a las modalidades organizativas en red, al compromiso de cada uno con los objetivos generales, a los proyectos, a la iniciativa individual, a la inventiva puesta en juego desde los colaboradores (ya no suele hablarse de empleados) a favor de los logros empresariales, etc., que conforman parte del nuevo escenario de discursos, prácticas y modos de gestión de las empresas, en particular en sectores de fuerte innovación tecnológica como las industrias del software, pero que también se trasladan, se imitan y se implementan en otros sectores de la producción, del comercio y de los servicios.

En ese contexto se producen al menos dos efectos: las subjetividades resultan abrumadas, por decir lo menos, ante el requerimiento y exigencia de cambio continuo, sin “agarres”, sin seguridades; y por otro lado la exaltación del cambio y de los proyectos a corto plazo genera una vivencia angustiante aún para quienes tienen empleos en buenas condiciones. La posibilidad de participar de una propuesta laboral y/o profesional que brinde cierto grado de certezas, de posibilidad de realización individual y colectiva en los contextos del capitalismo actual, se sostiene, con debilidades, en las capacidades de trabajo, talento y entrega que requieren una pequeña franja de las industrias actuales (industrias del software, empresas de servicios financieros globales y grandes firmas de servicios globales)

18 Del inglés Chief Executive Order, que designa al directivo mayor autoridad en la jerarquía operacional de una organización; cuya principal tarea es cuidar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización

y en nuevas modalidades de consumo (Sennett, 2006) que harían de la vida de las personas, vidas exitosas, con proyección de futuro y seguras...

4. La violencia en el trabajo

我咽下一枚铁做的月亮

我咽下一枚铁做的月亮
我咽下一枚铁做的月亮 他们管它叫做螺丝

我咽下这工业的废水，失业的订单
那些低于机台的青春早早夭亡

我咽下奔波，咽下流离失所
咽下人行天桥，咽下长满水锈的生活

我再咽不下了
所有我曾经咽下的现在都从喉咙汹涌而出

在祖国的领土上铺成一首
耻辱的诗

Tragué una luna de hierro

Tragué una luna de hierro,
que llaman tornillo.

Tragué vertidos industriales y formularios de paro,
me incliné ante las maquinas, ¡que pronto mueren nuestros jóvenes!

Tragué trabajo, tragué pobreza,
tragué puentes peatonales, tragué toda esta vida oxidada.

Ya no puedo tragar nada más.

Todo lo que trago se atraganta en mi garganta.

Hago llegar a todo mi país
este poema de vergüenza.

Xu Lizhi¹⁹, 1990-2014

19 Xu-Lizhi (1990-2014) fue hasta el momento de su suicidio obrero en Foxconn, empresa China dedicada a la producción de artefactos y dispositivos electrónicos. La empresa cuenta en el estado de Shenzhen, al sur de China, con un gran establecimiento en donde viven y trabajan, entre 300.000 y 400.000 trabajadores. Hay una fuerte presencia de trabajadores inmigrantes, que llegan desde otras regiones en busca de empleo. Esta

4.1 Trabajo y violencias

El modo de producción capitalista ha resultado ser el modo de producción más eficaz de los últimos dos siglos. Si durante el siglo XX, por un periodo de unas 4 décadas (hasta 1969, cuando los E.U.A emitieron por televisión una performance mediática referida como el alunizaje de la primera nave tripulada por seres humanos en la superficie de la luna, comenzando a revertir el resultado de una carrera que habían comenzado ganando los soviéticos cuando pusieron el primer satélite en órbita -el Sputnik 1, en 1957) debió competir con el modo de producción socialista vigente en la ex U.R.S.S., finalmente resultó en el modo de producción que hoy goza de hegemonía mundial, habiéndose integrado a su lógica y funcionamiento la totalidad de las regiones y países del mundo, desde la China de la revolución cultural, la India milenaria, Sudáfrica liberada del apartheid, o Rusia (donde los otrora miembros de la *nomenklatura*²⁰ se convirtieron en los principales accionistas de las más importantes empresas rusas, en una especie de nueva acumulación originaria, similar a la que permitió a los propietarios de la tierra y de los títulos de nobleza, en los finales del modo de producción feudal, ser de los primeros capitalistas en los inicios de este modo de producción). Ahora bien, la eficacia y la eficiencia del modo capitalista responde también a que ha sido capaz de desarrollar unas tecnologías (la Organización Científica del Trabajo de Taylor, o la gestión del talento humano modernos, para citar dos tecnologías blandas) y dispositivos, entre ellos la fábrica, el taller, la oficina, la empresa actual y el innovador concepto del trabajador como empresario de sí mismo (Honneth, 2006) capaces de disciplinar primero, y controlar después, los cuerpos para el trabajo productivo, comenzando desde la escuela, muy especialmente en la fábrica, o hasta en la cárcel, en caso de fallas en la producción social del cuerpo productivo (Foucault, 2003). El planteo a propósito de las sociedades disciplinares se complementa en la propuesta deleuziana con el planteo acerca de las sociedades de control (Deleuze, 2012), desarrollo que analiza con meridiana claridad algunas de las particularidades de la actualidad de las sociedades en las que se constata una primacía de los dispositivos de control – lógicas de marketing y mercados induciendo modos de vida, fármacos para aplacar, para tranquilizar, consumo de entretenimiento, endeudamiento privado- por encima de las lógicas de disciplinamiento. En el alma de la empresa, el espíritu de equipo de los *staff* de operarios, modulan las preferencias y deseos,

población de trabajadores migrantes internos muchas veces se ve “atrapada” en condiciones de trabajo muy duras (jornadas de hasta 12 hs. durante 6 días a la semana), lo que sumado al desarraigo ha generado condiciones como para que se produzcan una serie de suicidios, que en el año 2010 superaron la decena (aunque la cifra no es oficial). Ese mismo año, Chen Long, un trabajador de la planta de ensamblaje, de 25 años,

produciendo efectos en las subjetividades que cuando se resisten a la idiotización de los premios o primas salariales, ridículos en muchos casos, caen con no poca frecuencia en crisis de angustia, sintiendo muchas veces, en el transcurso de la misma, que no pueden controlar su propio cuerpo...Procesos de disciplinamiento para la producción y control sobre los cuerpos de los sujetos y sobre el cuerpo social ¿no hay ya en ellos un efecto violentador sobre las autonomías reales y potenciales? A partir de la última década del siglo pasado una serie de cambios económicos, políticos y tecnológicos operados a escala planetaria desde la centralidad de las potencias capitalistas, impulsaron nuevos desarrollos de tecnologías duras y blandas (cómo las vinculadas a las industrias de la información y las comunicaciones; y las tecnologías blandas vinculadas al management moderno), que impulsaron novedosas maneras de concebir el trabajo-empleo, nuevas formas organizativas en las empresas y cambios significativos en el modo en que las personas se vinculan con las empresas y con los modos de gestión. De acuerdo al planteo de Sennett (2000) los cambios operados han implicado, entre otros, que se genere una ilusión de flexibilización en el control en las propuestas de diseño horizontal de los organigramas de las empresas, si anteriormente el control se ejercía de modo centralizado por un “controlador” como en el modelo panóptico que recupera Foucault (2003), ahora, en las propuestas de diseño horizontal los trabajadores se han vuelto controladores en común, las metas u objetivos de una parte o todo el sector operario suele requerir el compromiso fuerte y la entrega de cada uno, cómo frecuentemente suele haber asociado premios, bonos o compensaciones al logro de tales metas se genera una situación en que cada trabajador cuida su rendimiento y controla el de su compañero (ya que el esfuerzo de todos es el que podrá conseguir la meta) de suerte que se configura una especie de diseño de control en forma de red, dónde cada punto mira a los otros, y no siempre generando una vivencia del trabajo más placentera o enriquecedora, sino por el contrario, estamos viendo situaciones de malestar, que llegan a manifestarse de manera muy dramáticas entre grandes contingentes de trabajadores.

Considerar la afectación en la salud y la vida de los trabajadores en el entorno de las organizaciones del trabajo y en ocasión de la realización del mismo nos desafía a desarrollar múltiples miradas; una forma de analizar la relación entre la afectación de la salud de los trabajadores y las organizaciones empresariales está dada por la consideración, estudio y

murió a causa de una descompensación general provocada por el exceso de horas extras, hacía un año que trabajaba más de 60 horas semanales, muchas veces sin gozar del descanso semanal.

20 El término define una elite de la sociedad de la extinta Unión Soviética, formada casi exclusivamente por

actuación sobre las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) o sobre los factores de riesgos psicosociales, cómo desarrolla J.C. Neffa (2016, 2001); también es posible intentar comprender como fenómenos cómo el acoso moral laboral o el acoso antisindical, como formas que asume la violencia en el trabajo, operan de manera integrada a las lógicas de gestión. Esta mirada pretende ver los fenómenos de manera holística e integradora, y es consciente de que trata de dar cuenta de fenómenos que no son tan simples de aprehender, y que para su consideración es necesaria una actitud crítica hacia las configuraciones empresariales en el capitalismo, y en el Uruguay de comienzos de nuestro siglo, en el sector de actividad que configura el escenario del caso elegido.

Primeramente, para darle marco a la consideración de la violencia en el trabajo, partiremos de los desarrollos de Scialpi (2002) quien estudiando las manifestaciones o expresiones de la violencia en el trabajo, especialmente de la que acontece en el ámbito de las empresas o servicios públicos, define la violencia como una forma de ejercicio del poder mediante el empleo de la fuerza, sea en forma de fuerza física, psicológica, emocional, económica y política; tiene un sentido y busca cumplir una función de dominación, en términos de la autora, la violencia en el ámbito laboral:

En sus múltiples manifestaciones implica (...) la existencia de un arriba y un abajo, reales o simbólicos, que adoptan habitualmente la forma de roles complementarios: hombre-mujer; maestro-alumno; patrón-empleado (el resalte es mío); joven-viejo. El empleo de la fuerza se constituye en un método 'posible para poder resolver los conflictos, como un intento de doblegar la voluntad del otro, de anularlo precisamente en su calidad de "otro". La violencia implica una búsqueda de eliminar los obstáculos (las normativas) que se oponen al propio ejercicio del poder, mediante el control de la relación obtenido a través del uso de la fuerza (abuso de poder) (Scialpi, op. Cit. , pág. 210).

Por su parte, la Organización Internacional del Trabajo (2006) define la violencia en el ámbito laboral cómo: "toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma" (OIT, 2006, p. 4). La definición de OIT tiene la virtud de especificar dos dimensiones de la

miembros del Partido Comunista que tenía las mayores responsabilidades de dirección en el aparato estatal, y de ocupar posiciones administrativas claves en el gobierno, en la producción industrial y agrícola, en el sistema educativo, en el ambiente cultural, etc, obteniendo usualmente grandes beneficios derivados de la ejecución de dichas funciones.

violencia laboral, la interna, que tiene lugar en la organización y tiene como protagonistas a empleados, directores, gerentes; la violencia externa involucra a agentes externos a la organización como usuarios, proveedores, clientes, inspectores, etc. que no integran la organización.

Román Muñoz (2017) recupera planteos de Einarsen (2000) para afinar la explicación acerca de los procesos que operan como facilitadores de violencia laboral que puede ser conceptualizada de acuerdo a tres formas:

1. En relación con las variables individuales de personalidad, tanto de victimarios como de víctimas, considerando que existen ciertas características de vulnerabilidad en los/as trabajadores/as que sufren de acoso laboral;

2. En consideración de las características vinculadas a las relaciones interpersonales, que desde una mirada antropológica supone que los conflictos interpersonales serían propios de las relaciones sociales y, por tanto, esperables;

3. A partir de las propiedades del dominio socio-laboral. Esta mirada sostiene que un entorno laboral débilmente organizado propicia la aparición de situaciones de violencia.

4.1.1- Los procesos productivos y las violencias de la explotación

En este apartado nos interesa centrar el análisis en la relación entre las modificaciones de los procesos productivos y, como va de suyo, en las condiciones y medio ambiente de trabajo y las formas que asume la violencia en los procesos de trabajo en dos momentos históricos. Por una parte analizaremos algunas características centrales del capitalismo industrial y la sociedad salarial en el denominado periodo de las décadas doradas (Hobsbawn, 2008) desde fines de la Segunda Guerra Mundial, hasta mediados de la década de los años 70 cuando a nivel mundial se experimentó el retorno de las orientaciones económicas neoliberales y políticas neoconservadoras; y por otra parte analizaremos algunas de las características de los cambios operados a partir de la reestructuración capitalista de los años de la década de 1970, en particular en algunas de las características del capitalismo flexible (Sennett. op. Cit) o nuevo capitalismo.

Los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial vieron un predominio de políticas de sustitución de importaciones, con el concomitante desarrollo de las industrias locales, en los países capitalistas desarrollados y también en países en desarrollo como las políticas llevadas adelante por el peronismo en Argentina en la década de los 50 o las políticas del

segundo batllismo en Uruguay a partir del año 1946. Ello sumado al acceso de crédito en condiciones favorables que el plan Marshall facilitaba a los países destrozados por la guerra, (en dónde además a los E.U.A. le interesaba generar un freno al empuje de los movimientos y partidos políticos de la izquierda comunista o socialista), y el desarrollo de políticas de protección social de los estados de bienestar que desarrollaron políticas de negociación salarial a todos los niveles, con la presencia de grandes sindicatos de rama de actividad, favorecieron el florecimiento de una clase trabajadora (en los países en dónde las políticas señaladas se conjugaron de manera virtuosa) que podía aspirar a un modo de vida en donde el acceso a bienes masivos de consumo generaba una sensación de confort y dónde además se podía proyectar el ascenso social a través del trabajo propio; una realidad de los trabajadores en se conjugaban la estabilidad, la rutina y las certezas.

Esta realidad política, económica, social y cultural se podría sintetizar destacando los siguientes rasgos del capitalismo industrial: proceso productivo taylor-fordista, institución salarial fuerte (con regulación de vacaciones, cobertura social, seguros de desempleo, etc.), organizaciones sindicales fuertes y modelo del estado de bienestar que incluye la negociación salarial entre capitalistas y trabajadores como forma de lograr un reparto algo más equitativo del excedente generado y cómo forma de zanjar la confrontación de intereses entre el capital y el trabajo. La vida cotidiana de los trabajadores de este periodo esta signada por las rutinas, el valor del esfuerzo, la estabilidad (se podía soñar con ingresar a una organización importante y realizar toda la carrera laboral en ella), y las expectativas de promoción social son un dato de la realidad para muchas personas, el ahorro personal y la estabilidad de las políticas públicas en materia de seguridad social permitían ver con bastante certeza las posibilidades que brindaban la jubilación y el retiro. El paradigma de organización capitalista es la gran empresa y la fábrica, recinto dónde trabajan cientos, miles de obreros es el eje de la vida productiva. El sistema productivo predominante en esta época es el taylor-fordismo que combina y realiza una nueva síntesis de la Organización Científica del Trabajo (O.C.T.) y la adición de la cinta transportadora que Henry Ford incluyó en su fábrica de automóviles de la ciudad de Detroit representaron una revolución en los sistemas productivos que, rápidamente se extendió al resto de las actividades productivas, comerciales y de servicios, pensemos por ejemplo en las cadenas de comida rápida que funcionan en la lógica de una producción seriada. El film *Tiempos Modernos* (1936) retrató con suma belleza los comienzos de la producción seriada y en masa para los mercados estables de las tres décadas de posguerra. Algunos años más adelante en el tiempo, en la película *La clase obrera va al paraíso* (1971), Gian Maria Volonté interpreta a Lulú Massa,

un operario de una fábrica de partes para la industria de los electrodomésticos, quien encarna desde la perspectiva del drama subjetivo, la vida en la enajenación de los obreros en la línea de producción. Tal como Marx describió el proceso de enajenación en el trabajo (2001/1844) en el que al obrero el producto de su trabajo se le aparece como algo extraño y ajeno, así viven los operarios de la fábrica su vida en el trabajo diario., con el agregado que Marx no vio en el tiempo en que escribía, de la presencia de las lógicas de gestión y administración del tiempo emanadas de la OCT, los ribetes que puede llegar a alcanzar la producción seriada en dónde las lógicas de producción intensifican los tiempos de las tareas constantemente, y dónde los cronometristas²¹ controlan y miden cada movimiento exigiendo siempre un mayor ritmo de producción, resultaba para muchos obreros, y es el caso del operario Massa en la película, enajenante hasta la locura (el protagonista se vive como una pieza muerta del engranaje de la maquinaria productiva). Tal es la situación de la vivencia en la producción, que al cumplirse las tres condiciones de la enajenación (enajenación respecto del producto de su trabajo para el obrero, enajenación del obrero respecto de si mismo ya que muchas veces no sabe para que está haciendo lo que esta haciendo y enajenación en relación a la ganancia, que se le es arrebatada por el capitalista) que uno de los personajes en torno a los que gira lateralmente el film, el obrero de apellido Milita, enajenado en extremo, hasta la perdida de contacto con la realidad, fruto de vivir la realización de la misma tarea durante años (la producción de una pieza, parte de un artefacto eléctrico) sin saber que es exactamente lo que está produciendo. La locura aquí, como en las conceptualizaciones de la anti-psiquiatría²², representa además una alternativa humanizante ante la maquinización de los operarios en la fábrica, que de tanto repetir las mismas tareas se van convirtiendo en partes acopladas a la misma máquina, que hace estallar (un operario con la próstata dañada que no puede estar de pie) y mutilar (Massa pierde un dedo en un accidente) los cuerpos, la corporeidad de la persona.

Por otra parte, para comprender algunas de los efectos de sufrimiento en las lógicas de explotación de los procesos productivos actuales tomaremos como referencia la película *Dos día y una noche* (2014) de los realizadores Jean Pierre y Luc Dardene. El argumento del film es que Sandra (Marion Cotillard) dispone sólo de un fin de semana para ir a visitar a sus compañeros de trabajo y convencerlos de que renuncien a un bono de paga extraordinaria para que ella pueda conservar su trabajo (el bono que los demás cobran está

21 El papel de los cronometristas es central en todo el proceso de gestación, implementación y control de la organización científica del trabajo, de hecho Taylor fundó sus postulados en la observación y medición de los tiempos de los movimientos de un trabajador al desarrollar una tarea. Los cronometristas medían en el sistema fabril los tiempos de cada movimiento realizando

condicionado a la reducción de la plantilla de trabajadores, en la fábrica de paneles solares en dónde trabajan Sandra y los demás), las visitas a los domicilios de los compañeros se dará entre los días sábado y domingo y en la noche de este último.

Los hermanos Dardenne enmarcan este drama en las consecuencias de la crisis de 2008 en Europa, el argumento y el desarrollo de la trama nos permite además ver con claridad algunas de las características de la organización del trabajo en el capitalismo flexible (Senett, op. Cit.) y nos permite interpretar la afectación de las personas cuando quedan atrapadas, en el marco de los procesos de reestructura, por la red de dispositivos que para la presente denominaremos cómo Dispositivos de Gestión de Alto Impacto. En el filme se trata de dispositivos del management en un contexto de reconfiguración capitalista, cómo ocurrió recientemente dados los impactos de la crisis económica de 2008, que buscan re-ordenar y maximizar la rentabilidad y la ganancia. La narración del filme nos permite interpretar que la gerencia de la empresa implementa un dispositivo de gestión que consiste en poner a consideración de los trabajadores (mientras Sandra se encuentra enferma, y en reposo con tratamiento medico) las dos opciones, a saber: mismo salario con la misma cantidad de trabajadores o un premio (el bono) a condición de reducir puestos de trabajo, en este caso el puesto que se suprime, que se elimina, es el de Sandra.

En *“La Corrosión del Carácter. Los efectos personales del trabajo en el nuevo capitalismo”* (2000) Sennett plantea cómo las características del trabajo en la actualidad socavan el carácter de las personas, entendiendo carácter como la dimensión de la personalidad que refiere a los valores, a los principios ético y morales. En ese sentido algunos enunciados de la gestión de las empresas en la actualidad estarían teniendo un efecto corrosivo sobre esos aspectos; pensando en el colectivo de trabajadores de la fábrica de la película, estos se han visto ante la situación de elegir democráticamente entre renunciar a sus mejoras o que una compañera sea despedida; cuando luego Sandra los visita, se encuentra con personas que están viviendo la situación con mucha pena, arrepentimiento y con un sentimiento de culpa muy marcado, en otros casos los compañeros se esconden en sus casas para no enfrentar a Sandra, y en otros llega a estallar una situación de violencia cuando dos trabajadores discuten acerca de que posición tomar el lunes siguiente, cuando se reconsidere la votación.

En *Dos días y una noche* no vemos trabajadores reventando ante un balancín o en un

las observaciones pertinentes para reducir los mismos todo lo posible. La lógica económica que subyace a esta arista del sistema productivo tiene que ver con la producción seriada espera invertir el mínimo posible de tiempo en cada mercancía.

torno mecánico, cuando vemos el tipo de tareas que se realizan en la fábrica y los movimientos que se llevan a cabo, el ritmo de trabajo no parece ser un problema y no aparecen cuerpos dañados, lo que si aparece son “almas” dañadas (la protagonista está atravesando una fuerte crisis depresiva que le lleva incluso a intentar suicidarse en determinado momento), encarnadas en cuerpos de la producción. Caracteres corroídos en el trabajo o en las lógicas del endeudamiento, la crisis (del año 2008) o la certeza de la flexibilidad de los mercados y de las empresas, no genera ningún escenario de confianza hacia el futuro. Esta falta de confianza en el futuro reafirma instintos de supervivencia personal que no abren espacios para la solidaridad, sólo posibles cuando media la reflexividad y el dialogo que establece un “nosotros”, cómo ocurre con lagunas de las visitas de Sandra a sus compañeros. El sufrimiento de estos trabajadores es de varios modos más moral que físico, aunque siempre terminan en el registro de la corporeidad no es lo inmediato la posibilidad de sufrir un traumatismo de columna lo que preocupa a estos trabajadores, sino la posibilidad de perder sus posiciones y no poder hacer frente a las deudas contraídas. Si en *La clase obrera va al paraíso* los objetos, los pedazos de maquinas, las partes del engranaje mayor, torturan como fantasmas a Milita, hasta llevarlo a enloquecer; en los trabajadores que retrata *Dos días y una noche* lo que atormenta y enferma es la eventualidad de quedar por fuera del sistema de producción en los empleos formales, no pudiendo seguir sosteniendo un nivel de vida que, hasta no hace mucho, fue paradigmático de la vida de los trabajadores en los Estados de bienestar, y que inclusive en países como el nuestro o en Argentina, por haber sido una realidad de sectores asalariados hasta la segunda mitad del siglo XX, conformaban parte del imaginario colectivo.

Otra dimensión que aparece plasmada de manera muy clara en “ *Dos días y una noche*” y que nos permite reflexionar sobre dos fenómenos presentes en las configuraciones de gestión actuales es la de los efectos de falso empoderamiento y cierta pretensión de horizontalidad y red en las dinámicas de las empresas. Por un lado hay un falso empoderamiento cuando los trabajadores de la fábrica son quienes eligen entre el despido y el bono, ya que las políticas de reducción de puestos son decididas en otros ámbitos sin ninguna consulta a los mismos, por otro lado la ilusión de red, de horizontalidad, de trabajo en equipo, en realidad genera que varios trabajadores le reclamen a Sandra una hipotética perdida que les ocasionaría el que ella mantuviera el empleo. En este caso la red funciona

22 Para las corrientes fundadoras de la antipsiquiatría, en las décadas de 1960/1970, las luchas concernientes a la salud mental se insertan en el conjunto de las luchas de los trabajadores por la defensa de la salud y en forma coordinada con todas las luchas de las fuerzas sociales y políticas por la transformación de la sociedad. No se trataba (o trata) de lograr tolerancia para la locura, sino de hacer comprender que la locura es la expresión de

cómo una serie de puntos que refuerzan el control sobre el comportamiento y el rendimiento de los demás y de cada uno, reforzando las lógicas de exclusión para quienes no logran un desempeño óptimo, de acuerdo a los estándares fijados por las empresas, de manera axiomática, sin consulta con los trabajadores.

Señalaremos finalmente que si bien en la actualidad conviven varios mundos en el mundo del trabajo, refiriendo con ello al hecho de que en regiones de América Latina, África, Asia y aún en Europa siguen existiendo formas de trabajo esclavo; o que hay una gran producción de riqueza a nivel global a partir de la explotación infantil en actividades como la minería o en la producción de textiles; o que las minas de coltán u oro en el Congo se rigen por formas organizativas y tecnológicas del siglo XIX; o que en las instalaciones de Foxconn en Shenzhen, China, los equipos de comunicación de Apple siguen ensamblándose a mano por miles de trabajadores; no obstante ello hay industrias y procesos que se convierten en modélicos, como parecería ser el caso de la industria del software en los comienzos del siglo XXI y concomitantemente con ello se formulan modos de organizar el proceso productivo que se tienden a hegemonizar las formas de producción en los diferentes periodos históricos. Si en los años del capitalismo industrial fue el taylor-fordismo el modo organizativo que se impuso; en las sociedades y economías del capitalismo flexible, o en la fase histórica del capitalismo mundial integrado si se prefiere, en los modos de organizar el proceso productivo se encuentran referencias prácticas a las lógicas de la *flexibilidad*, a la *empresa en red* más que jerárquica, a los *equipos* de trabajo. Se imponen formas de gestión que trasladan la responsabilidad por los logros a los colectivos de trabajadores (en lo que denominamos un efecto de falso empoderamiento), predominio de formas sutiles de violencia en las exigencias de *metas y logros de resultados*, empleos organizados en torno a *proyectos* de duración predefinida y breve en general; y una preocupación creciente, desde las prácticas manageriales por capturar la iniciativa, la creatividad y el compromiso de los trabajadores, además de que en general se paga cada vez peor el tiempo de empleo de la fuerza de trabajo, que conforman las características de las formas de organizar el proceso productivo en la actualidad.

Y a cada una de estas configuraciones del capitalismo les corresponden modos distintos de vivir y padecer la producción, poniendo énfasis en el cuerpo y en los riesgos que surgen de las externalidades de los procesos y máquinas como sucedía en el capitalismo industrial, en el que las fallas frecuentemente adquirían la forma de accidentes que mataban

las contradicciones sociales contra las que se debe luchar.

o mutilaban cuerpos o las maneras en que los trabajadores de los call centers (y de otras industrias) se enferman en la actualidad, padeciendo depresión, episodios reiterados de crisis de angustia (a los que comúnmente se refiere como ataques de pánico) o las conductas generadas en ideologías defensivas (Dejours, 1992) que tienen el efecto de incrementar el consumo de alcohol y otras drogas entre trabajadores de estas industrias, por citar algunos ejemplos.

4.2 Los riesgos psicosociales

(...) no hay que exagerar las diferencias individuales hasta el punto de considerar que sea de importancia secundaria la intervención preventiva en las condiciones de trabajo, con orientación de grupo. Cuando la influencia de un factor psicosocial es intensa, es menor la importancia de la vulnerabilidad individual. Cada persona tiene múltiples características psíquicas y hábitos de comportamiento que son compartidos por otros miembros de la población trabajadora. La situación es análoga a la que existe cuando se adoptan medidas para luchar contra una enfermedad física; la propensión y la resistencia a una enfermedad cuyo agente patógeno se ha determinado pueden variar según los individuos, pero no es menos importante luchar contra la enfermedad porque ésta sólo afecte a una parte de la población. (Kalimo, 1988, p.5)

En prevención de los riesgos laborales se nominan como factores de riesgo psicosociales a aquellos factores de riesgo originados en la organización del trabajo (ISTAS, 2014), que como la sobrecarga de tareas, o la exigencia de un ritmo acelerado en la realización de las mismas, por mencionar sólo dos, afectan negativamente la salud de las trabajadoras y trabajadores en las dimensiones emocional, de la conducta y fisiológica, produciendo sentimientos de ansiedad y crisis de angustia; afectaciones comportamentales (no querer hablar con otros; no querer estar con gente; comer, beber o fumar compulsivamente); y trastornos fisiológicos (trastornos digestivos, alteración del sueño, dolores de cabeza, dolor de pecho, etc.). Todas dimensiones que están relacionadas y que pueden funcionar (de hecho así funcionan) como precursoras de enfermedad, en cualquiera de sus manifestaciones (de predominio somático como afectaciones gástricas o cardíacas, o psicológicas como depresión), dependiendo de la intensidad, frecuencia y duración. Consecuencias directa de la presencia de este tipo de riesgos son el ausentismo y las licencias por enfermedad tan cuestionadas en nuestro país por organizaciones empresariales, que en general tienen dificultades para considerar mas riesgos que las propias externalidades del funcionamiento de máquinas, equipos y manejo de materias

primas (riesgos físicos o químicos). Ahora bien, si tomamos en consideración que los factores de riesgo psicosociales se originan en la propia organización del trabajo inevitablemente concluiremos que la forma de gestionar y administrar las tareas, los tiempos indicados para la realización de las mismas, los incentivos para el aumento de los rendimientos, tienen la potencialidad de transformarse en factores de riesgo si fallan o si no existen factores de protección y prevención.. El problema se complejiza ya que en general la organización sindical y sus planteos son resistidos, cuando no abiertamente desconocidos por las organizaciones empresariales y por lo que sucede en el territorio concreto de la producción en la empresa. Así acontece en nuestro país, en la mayoría de los sectores de la actividad económica y, en general, en la mayoría de los países del mundo, con la excepción de las experiencias de los países nórdicos, la experiencia alemana de inserción de los sindicatos en la vida de las empresas y algunas experiencias en Europa occidental, resultando de este panorama, una exposición a los riesgos psicosociales (y no solamente a estos) para la gran mayoría de quienes trabajan en organizaciones empresariales del capitalismo contemporáneo.

Aquí el enfoque se vuelve necesariamente político ya que hasta el momento la única forma organizacional, o el único dispositivo, que ha problematizado, he intentado pensar y actuar sobre la organización del trabajo, en el propio teatro de operaciones, con todas las contradicciones y limitaciones que le son propias, es la organización sindical.

Otra particularidad de los riesgos psicosociales, señalada entre otros por Neffa (2015) , es que como los riesgos químicos o físicos, suponen la posibilidad de sufrir daños o lesiones para los trabajadores expuestos a ellos pero con la complejidad y particularidad de que sus efectos sobre la vida y la salud de los trabajadores no son claramente observables como si sucede con las consecuencias de los accidentes laborales o de las denominadas enfermedades profesionales reconocidas hasta ahora²³, tienen una incidencia más lenta y difusa que cuando muestra sus consecuencias, las mismas pueden llegar a ser irreversibles.

Los riesgos psicosociales devienen de la organización del trabajo y de las características del proceso productivo y se expresan muchas veces en las situaciones de “ (...) ausentismo, incumplimiento de los horarios de trabajo, (...) ruptura de las relaciones

23 En Uruguay el listado de enfermedades profesionales reconocidas por el estado se actualizó por Decreto del Poder Ejecutivo (Dec. N° 210/2011) en el año 2011, a partir del listado de enfermedades profesionales definido por la OIT. El listado de las enfermedades profesionales reconoce todas las enfermedades que pueden generarse a partir de la exposición a factores de riesgo presentes en el lugar de trabajo, y el listado

interpersonales, quejas y pedidos de cambio de puesto de trabajo, la agresividad y la violencia en el trabajo (...) (Neffa, op. Cit., pag. 41) que resultan en un verdadero padecimiento para los trabajadores afectados, con consecuencias para las empresas y para la sociedad en general. Particulariza a los riesgos psicosociales que impactan, o repercuten, sobre los mecanismos mentales y psíquicos provocando malestar y tensiones que pueden manifestarse como aspectos de estrés y/o somatizarse luego.

4.3 El acoso moral laboral

Conceptualizar el acoso moral laboral tal como proponemos en este apartado supone un ejercicio de contextualización a la producción académica, investigativa y de acción de los sindicatos en nuestro país, ya que vamos a priorizar el enfoque que del tema realiza al Dra. A. Sotelo, y que surge de sus investigaciones y de su trabajo con diferentes sindicatos de nuestro país. Cuando el fenómeno se comenzó a conceptualizar se denominó *mobbing* o *mobbing at work* y ubicamos sus orígenes de conceptualización en el trabajo del Psicólogo Heinz Leymann, quien en Alemania comenzó a relacionar determinados padecimientos y enfermedades de los padecimientos con situaciones de violencia vividas en el ámbito laboral.

El acoso moral atenta contra la dignidad e integridad moral de la persona. Es un agravio a los Derechos de Persona, amparados por la Constitución de la República. Como existe una dimensión de daño emocional y abuso psicológico también se le llama acoso psicológico. Es un proceso, más o menos largo en el que la persona, siendo sometida progresivamente a la incertidumbre y a la impotencia, va perdiendo su autoestima y la seguridad en sí misma. No es plenamente consciente de que está siendo humillada y de que se están vulnerando sus derechos más fundamentales. En algunos casos responde a acciones tendientes a desvincular, a expulsar de la organización, especialmente a trabajadores adheridos al sindicato o a delegados.

De acuerdo a las conceptualizaciones de Sotelo (s/f.) el acoso moral laboral constituye un riesgo psicosocial y es “una especie del fenómeno de la violencia en el trabajo” (Sotelo s/

hacia el final deja abierta la posibilidad de actualizaciones ya que señala que se podrán considerar enfermedades profesionales "Otras enfermedades específicas causadas por ocupaciones o procesos no mencionados en esta lista cuando se haya establecido, científicamente o por métodos adecuados a las condiciones y la práctica nacionales, un vínculo directo entre la exposición que resulte de las actividades

f. p.7). En esta conceptualización el acoso moral laboral es entendido como el enunciado que tiende a abarcar todas aquellas formas sutiles de persecución y/u hostigamiento, que incluyen malos tratos, injurias, amenazas, etc;

(...) es acoso moral en el trabajo, entendiendo moral, como equivalente a la persona, que es la forma en que en sentido técnico jurídico es utilizado, por ejemplo en la Constitución nacional cuando en el art. 54 se hace referencia a la independencia de la conciencia moral y cívica, por ejemplo, cuando se habla de daño moral que se habla de daño a la persona, y en todo caso todos los derechos del acoso moral son derechos de la personalidad, derechos de la persona del trabajador,...,o derechos de la ciudadanía, (...) derechos de la persona del trabajador, derecho a la intimidad, a la imagen, a la dignidad, todo el elenco de derechos que se ven vulnerados en caso de acoso, pero que si son inespecíficos, en nuestra constitución vienen a ingresar como derechos inherentes a la personalidad humana o derechos derivados de la forma republicana de gobierno por el art. 72, y son auto-ejecutables por el artículo 332 [de la Constitución] (...)

Entonces volviendo a la definición de Acoso Moral, que al principio también el hecho de hablar de moral a mi misma me rechinaba nada tiene que ver con moralidad...hace referencia a la persona, y hablas de violación de derechos a la persona (Dra. A. M. Sotelo, comunicación personal, 26 de febrero de 2016)

Para la presente también tomaremos en consideración los planteos de Marie France Hirigoyen (2013) para quien el acoso moral en el trabajo se define como una conducta abusiva, que puede darse en forma de gestos, palabras, comportamientos, que atenta, contra la dignidad o la integridad psíquica o física de una persona, en el ámbito laboral, que pone en peligro su empleo o degradando el ambiente de trabajo. En esta conceptualización se entiende que el acoso moral es una violencia en pequeñas dosis, que no se advierte y que, sin embargo, es muy destructiva, es importante, además, la dimensión temporal y de reiteración de las conductas, en este enfoque, para la consideración del acoso moral, en palabras de Hirigoyen (2013): "lo que constituye el fenómeno destructor es la repetición de las vejaciones" (p. 43).

En los dos enfoques que venimos señalando se configuran dos polos de comprensión: en los desarrollos de Sotelo un polo jurídico o de énfasis en los derechos y su vulneración; y un polo con predominio de la psicología (o de la victimología, como señala la autora) en Hirigoyen; en el primero predomina una lectura que intenta comprender las dimensiones legales del fenómeno y se entiende lo moral como referente a la dignidad de la persona, desde una mirada de los derechos inherentes a la misma; desde el segundo el acento está puesto en la comprensión de los padecimientos de la víctima y de los sistemas perversos (Hirigoyen, 2013) que se despliegan en el ámbito del trabajo.

laborales y la(s) enfermedad(es) contraída(s) por el trabajador"

En los dos enfoques o polos existen referencias a las condiciones que posibilitaran la emergencia del fenómeno: contextos laborales en donde es frecuente la amenaza del desempleo y que posibilitan fenómenos como los abusos de poder, por cierto sometimiento que se presentaría en los empleados; lógicas empresariales predatorias que “devoran” al trabajador:

Algunas empresas actúan como «exprimidores». Hacen vibrar la cuerda afectiva, utilizan al personal pidiéndole siempre más y lo seducen con insinuaciones relativas a su promoción. Pero cuando el empleado está suficientemente «gastado» y deja de ser rentable, la empresa se deshace de él sin ningún remordimiento. En el mundo del trabajo, la manipulación es moneda corriente. Aunque, en principio, lo afectivo no forme parte del juego directamente, no es extraño que una empresa, para motivar a sus empleados, establezca con ellos unas relaciones que superan con mucho la relación contractual normal que se debería mantener (Hirigoyen, 2013, p.63).

En la consideración por las causas del fenómeno se señala también, desde la perspectiva de los derechos fundamentales (Sotelo, A; 2010):

1. una inscripción del fenómeno en el marco más general de la violencia social;
2. la nueva organización del trabajo;
3. la precariedad del empleo;
4. las desregulaciones;
5. los índices de desempleo nacionales, regionales y globales.

Otros desarrollos, como los propuestos por González y Delgado (2008) sostienen que los factores organizacionales (estilos de gestión, estructura y configuración organizacional, comunicación en la organización) son los que son de mayor importancia a la hora de explicar la emergencia del mobbing.

4.4 Otras violencias del trabajo

4.4.1- La violencia psicológica en el trabajo

En la consideración de la violencia psicológica en el trabajo retomamos el planteo de Silvia Franco (2010) que sostiene que la misma se constituye en todo acto abusivo, que sin implicar violencia física, genera daño, malestar, humillación, que afecta la integridad psicosomática y la integridad del, o de los, trabajadores. Se puede caracterizar a la misma

señalando que:

Este tipo de violencia perpetrada por acción u omisión, perturba, degrada, humilla, intimida a quien se siente afectado, produciendo inestabilidad psicológica y emocional, en sus grados menos comprometidos, a reales descompensaciones psicosomáticas y hasta la muerte en sus extremos más graves (Franco, 2010. P. 228/229)

En la propuesta de Franco (2010) se realiza una operación de diferenciación explícita que distingue la violencia psicológica en el trabajo del acoso moral por entender que el último supone intencionalidad de una de las partes (la acosadora) y en cambio conceptualizar la violencia permite pensar lo que pasa en un *entre*, en una relación en un ámbito determinado. Se ubica la problemática, desde esta perspectiva, en una calibración de las relaciones de poder. Cuando este último se ejerce de manera desproporcionada o sin arreglo a racionalidad y respeto emergerían las situaciones de violencia.

4.4.2 La depresión esencial o difusa

Dejours (1988), al analizar y trabajar sobre la afectación subjetiva en los trabajadores que desarrollan tareas con una intensiva carga de monotonía (como en el caso de los trabajadores de la línea operaria de las empresas de servicios informáticos y de telecomunicaciones), descubrió que existe un esfuerzo permanente puesto en la ejecución de la tarea, en la atención a las operaciones repetitivas (que aunque repetitivas demandan el esfuerzo de la atención) que exige suprimir, o limitar drásticamente la actividad imaginativa, dedicando a este objetivo una cantidad considerable de energía. Como consecuencia de este esfuerzo sobreviene una secuencia de fátiga-astenia-depresión, ya que la energía puesta al servicio de suprimir la actividad imaginativa, durante las horas de trabajo, agota al trabajador, además, continua el planteo de Dejours (1988) :

(...) la supresión de la actividad psíquica durante varias horas diarias puede no ser inmediatamente reversible. Hay muchas observaciones que demuestran que la actividad espontánea suspendida no se reanuda de manera involuntaria e instantánea. Con frecuencia transcurren varios días antes de que el trabajador, liberado de las restricciones del trabajo, pueda descubrir de nuevo sus deseos, sus gustos, sus anhelos y sus propósitos. La dificultad para recuperarse aumenta con la edad. (p.73)

Si este estado cristaliza, se rigidiza, sea por la intensidad del esfuerzo realizado en la actividad de suprimir la propia imaginación, sea por el tiempo que hace que se lleve a cabo tal operación deviene un estado que se denomina, de acuerdo a la nomenclatura propuesta por Marty (1968) retomada por Dejours (op. Cit.), como depresión esencial, que se

caracteriza por ser un cuadro clínico que no presenta signos notables sino un empobrecimiento general de la energía vital de la persona, acompañada de otros síntomas como la dificultad de expresar emociones a través del lenguaje (alexitimia) y una referencia a un estado de fatiga general, acompañado de una débil posibilidad de expresar deseos o aspiraciones

4.4.3. El acoso sexual en el ámbito laboral

El ámbito laboral, al encontrarse atravesado por relaciones de poder asimétricas y enmarcado en concepciones culturales predominantemente machistas (que son las dominantes la configuración social del Uruguay hoy) es un ámbito propicio para que en las lógicas de intercambio, comercio y de poder que rigen las relaciones laborales, aparezcan fenómenos de violencia particulares como el fenómeno del acoso sexual. En este caso se da una diferencia sustancial con el resto de las manifestaciones de la violencia en el trabajo, ya que la ley y las instituciones se han ocupado con detenimiento de este fenómeno.

La ley N.º 18.561 del año 2009 penaliza el acoso sexual en el ámbito laboral y docente, y establece medidas de protección para las víctimas así como obligaciones para las empresas u entidades públicas o privadas en donde existiendo relaciones de trabajo o de enseñanza el fenómeno tenga la potencialidad de ocurrir. Define el acoso sexual cómo:

todo comportamiento de naturaleza sexual, realizado por persona de igual o distinto sexo, no deseado por la persona a la que va dirigido y cuyo rechazo le produzca o amenace con producirle un perjuicio en su situación laboral o en su relación docente, o que cree un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien lo recibe (Uruguay, Poder Legislativo, 2009)

Al igual que en la conceptualización de Acoso Moral que realiza Sotelo (2010) lo dañado u amenazado y que ley protege de manera específica es la dignidad de la persona, enunciando en el artículo primero como el objeto o la razón de la ley, a saber la protección de ese intangible.

La ley define con claridad cuáles son las conductas que se consideran cómo acoso sexual (requerimientos de favores sexuales en forma de promesa de un trato preferencial; cómo amenazas implícitas o explícitas referidas a la condición actual o futura , exigencia de una conducta; acercamientos corporales; uso de expresiones indebidas) y establece responsabilidades organizacionales y jerárquicas definiendo que los empleadores y/o jefes serán responsables de las conductas de quienes estén en su ámbito de decisión, y

se establece corresponsabilidad en caso de que estando enterados no realicen acciones para corregir la situación y prestar auxilio y atención a la víctima. Establece además algo muy importante, en el caso del uso de expresiones indebidas se establece que un sólo incidente puede ser suficiente para configurar el acoso sexual.

Desde el año 2017 con la promulgación del Decreto del Poder Ejecutivo (del 11/09/2017) se establece con especificidad que el ámbito de aplicación de la norma es el laboral y se establecen directrices para los organismos pertinentes del Estado (MTSS, DINATRA, IGTSS) para la supervisión de las directrices para llevar adelante la aplicación de la normativa. Se establecen precisiones para la elaboración de protocolos de actuación ante denuncias de Acoso Sexual en las empresas privadas y públicas y se definen ámbitos de investigación (empresas privadas, organismos públicos y la IGTSS), así como también las condiciones para la protección de las víctimas y configuración de pruebas.

Consideramos que la norma y su reglamentación conforman un marco de certezas para poder operar desde la perspectiva de la defensa de los derechos de los trabajadores, en especial del derecho a la dignidad de la persona..

5. El management

*“Obra de tal modo que uses a la humanidad,
tanto en tu persona como en la persona de cualquier otro,
siempre como un fin,
nunca como un medio”*

(Kant, 2000, pp. 44-45) en Saavedra Mayorga (2006, s/n° pág.)

5.1 El management como dispositivo de gobierno y malestar

El management, de acuerdo a Luci (2011) configura una de aquellas nociones cuyo amplio desarrollo y creciente utilización en diversas áreas de la producción social (desde gestión de corporaciones hasta disciplinas de auto-ayuda) se acompaña de un importante grado de indefinición y polisemia. El significativo management puede significar muchas cosas: desde una justificación para el despido masivo de empleados de una empresa hasta una excusa para una conferencia acerca de las bondades de la gestión empresarial sostenida en valores cristianos. Por ello, la pregunta acerca de qué es el management es posible de ser contestada de acuerdo a múltiples respuestas según le consideremos una profesión o unas prácticas (aquellas que llevan adelante los dirigentes de empresas, los *mánager*); una forma de gestión de las instituciones, unas políticas de administración y el objeto de una disciplina de estudio (las ciencias en gestión de empresas); o la conducción de las grandes corporaciones. De acuerdo a los planteos de Gaulejac y Taboada Léonetti, recuperados por Luci (2011) el management no es solamente una técnica o procedimientos de gestión sino un modelo de “éxito social” que tiende a devenir en la ideología dominante de la actual fase de desarrollo del capitalismo.

Para autores como Boltanski y Chiapello (2002), el discurso del management llega incluso a convertirse en la retórica estructurante de la fase actual del capitalismo. Brindando por un lado la necesaria legitimidad, sostenida en el desarrollo de las posibilidades de generación de riqueza que llegaría, finalmente, a las mayorías – en estrecha sintonía con la teoría del derrame del neoliberalismo- para la adhesión de los *managers*, directivos de las grandes corporaciones, bajo una promesa de realización económica y moral; y por otra parte

generando la correspondencia de desarrollos pretendidamente científicos con prácticas sociales que cumplen la función de sustrato moral o espiritual que en los orígenes del capitalismo cumplieron la moral y ética protestantes del ahorro, el trabajo, la postergación de la satisfacción y los proyectos a largo plazo. Para estos autores (Boltanski y Chiapello, op. Cit.), para lograr la adhesión de las personas al proyecto capitalista, tan necesarias en los procesos de acumulación, este (el capital) tuvo que desarrollar, provocar, inventar un espíritu (una moral) susceptible de proporcionar perspectivas de vida atrayentes, seductoras, y que a la vez ofreciese garantías de seguridad y argumentos morales para poder continuar haciendo aquello que se hace, esta necesidad de adhesión y justificación moral es la que quiere satisfacer el management.

Saavedra Mayorga (2006) realizando un análisis histórico de los procesos que llevaron a que la Administración (management para los fines de la presente) se elevara a la categoría de ciencia, al menos desde los enfoques que generan los contenidos de los programas para los diplomas de MBA, plantea que el imperativo categórico o ley moral Kantiana enunciado en el encabezado de este capítulo estaría siendo desconocido e invertido. Señala el autor:

La Administración, en tanto manifestación del proceso de subjetivación de la razón que ha tenido lugar durante los últimos siglos, ha implicado la contravención de este postulado kantiano; en otras palabras, que por su misma naturaleza y condiciones de surgimiento, el ejercicio de administrar organizaciones ha concebido a la Naturaleza, al hombre y a algunos ámbitos del saber como simples medios para el cumplimiento de fines, principalmente económicos, y en esa medida ha simplificado y deformado su razón de ser. (Saavedra Mayorga , op. Cit. Pags. 238/239).

El desarrollo de Saavedra Mayorga (2006) continua señalando que el derrotero que las ideas y postulados humanistas de racionalidad y del hombre como valor primero y medida de las cosas sufren al producirse una inversión no prevista que hace que la razón y el hombre, en tanto sujeto cognoscente, dejen de ser el centro del universo y se conviertan en objetos de fuerzas impersonales (el mercado, el capital) que los dominan en la prosecución de fines para los cuales la razón y el hombre son sólo medios.

La presente comparte los postulados señalados por Ramírez (2003) que desde los desarrollos de los *Critical Management Studies* revisan críticamente el management, señalando el fenómeno del ocultamiento y la negación de la dimensión política que el mismo implica, negado continuamente por el *mainstream* de la disciplina,. También es posible enunciar, desde la construcción de dicha perspectiva, que a partir de la hegemonía del management de escuela estadounidense, desde los años 70 del siglo pasado (Luci y

Szlechter, 2014) se comienza a dar un proceso que iniciando en la administración de las grandes empresas norteamericanas, que imponen en sus filiales, y/o sucursales de otros países las lógicas y políticas de gestión definidas en las casas matrices (ubicadas en los E.U.A.), que luego será adoptada por las empresas locales, y más adelante por las empresas y organismos estatales, construyéndose una verdadera la ideología de la gestión. En la presente tomamos en cuenta ambos fenómenos y referimos como management a dichas construcciones, o managerialismo en los casos en que la ideología de gestión se expresa mediante cierta exacerbación, cómo en las situaciones en que algún dispositivo de gestión es tan nocivo (para los trabajadores) como ineficaz, pero es presentado como una serie de herramientas técnicas destinadas a mejorar los rendimientos, procesos, resultados, la calidad de ellos, o ambas cosas. Una de las entrevistadas durante el proceso de campo, trabajadora en un centro de gestiones telefónicas de servicios públicos tercerizados relataba la vivencia cotidiana con los jefes y el gerente de en los siguientes términos:

Ellos son los jefes de turno, buscan el desgaste porque se trabaja a nivel no profesional, se involucra todo lo que es personalidad, ansias de poder, el gusto por pisotear al otro, no hay quién resuelva...si “eva perón” (se refiere a un gerente a quién los operarios se refieren con ese apodo) es un tipo que vos vas y te resuelve pero capaz que te tenés que aguantar un comentario irónico sobre otro compañero que capaz que no te tenés que aguantar...entonces que vos puedas tener una contestación con altura les molesta...tienen como una lógica reptiliana, si...como la época de los dinosaurios, yo soy el tiranosaurio rex y te puedo comer la cabeza cuando quiera...
E 7-A.B. (Comunicación personal, 17/08/2016) trabajadora de telegestiones, 30a. párrafo 51)

De acuerdo a los planteos de Luci (2012) los procesos por los que se seleccionan, forman y posicionan a los dirigentes de las empresas en la actualidad está mediada por la producción de una lógica de sentidos y significados asociados a la comprensión de las organizaciones, los procesos de trabajo y el rol de los diferentes planos internos de la organización, “ (...) la selección del grupo de personas que va a dirigir la organización es atentamente vigilada y producida de acuerdo con parámetros particulares. Estos parámetros encuentran en el management moderno la trama —normativa y moral— que ordena los procesos de clasificación y jerarquización (pág: 171)”. Jerarquización que en el relato de la trabajadora entrevistada llega a ser caricaturesca, el manager, el supervisor es el tiranosauriorex en esta parodia prehistórica, y referencia quizás a las prácticas predatorias

en la organización.

Sobre las consecuencias en las organizaciones y en el trabajo acarrea esta constitución y presencia de los nuevos actores en la escena del trabajo y las organizaciones, que son los managers, señalan Luci y Szlechter (2014):

(...) más que una simple división de funciones, esta diferenciación iba a acarrear una serie de consecuencias en lo que se refiere a la reconfiguración de las relaciones de poder y la dinámica de estructuración de las clases superiores en las sociedades modernas. Por un lado, en lo que concierne a aspectos directamente vinculados con la conducción empresarial, la cuestión de la confianza y el control de estos agentes iba a pasar a primer plano: ¿cómo lograr que asalariados no propietarios asuman eficazmente la conducción de una organización que no les pertenece? ¿Cómo controlarlos? ¿Cómo lograr su lealtad y compromiso? Por otro lado, la singular posición de los managers en la estructura de la organización -donde si bien no detentan la propiedad tienen un gran poder de decisión y acción- va a cuestionar la mirada dicotómica acerca de la relación capital-trabajo (pág. 115)

Para abordar una definición, lo más clara posible y que funcione como una herramienta de operatividad del dispositivo de management para el análisis de la presente, elegimos el planteo de Zangaro (2011), quien señala que :

(...) la gestión o management constituye un conjunto de prácticas por las que el capital, (...), organiza la fuerza de trabajo y el proceso de trabajo mismo a los fines de la acumulación capitalista. Con esta definición abordaríamos el management como cuerpo de saber acerca del trabajo y conjunto de disposiciones de poder que se despliegan sobre los sujetos que trabajan (pag. 16)

El gerenciamiento, la gestión o *management* (Zangaro, op. Cit.) es entendido como las políticas de gestión de las organizaciones, que se ha convertido en hegemónica en las organizaciones privadas e irradiando desde ellas cada vez más a las organizaciones públicas, a partir del enfoque neo-liberal que se instalado de forma mundial, desde las crisis del capitalismo de la década de los años 70 del siglo XX. En estas políticas de gestión de la producción social existe un claro predominio de dimensiones de mercado y productividad que ponen el acento en la eficiencia-eficacia, la productividad, la relación costo-beneficio, en detrimento de cualquier otra dimensión que pudiera considerarse en el proceso productivo; en particular se aprecia un particular desinterés por las condiciones de vida de las/los trabajadores. Estas últimas en caso de ser consideradas sólo lo son en una relación de subalternidad o secundarias a las lógicas dominantes de mercado.

5.2 Breve recorrido histórico acerca del origen del management

Zangaro (2010) analizando la relación entre el management como dispositivo de gobierno y los efectos de subjetividad que devienen de la relación entre el management y los sujetos realiza una descripción inmejorable del proceso histórico en el que se inscribe y produce el management moderno, señala al respecto:

La aplicación del dispositivo disciplinario en los orígenes del capitalismo logró el surgimiento de un campo de saber distinto del de la economía política pero en consonancia con él. Gracias a las técnicas que le son propias (repartición de los cuerpos en el espacio; control de la actividad; organización de la génesis y composición de las fuerzas –Foucault, 1976), el dispositivo disciplinario permitió acceder a un saber-hacer del trabajo que, hasta ese momento, estaba ligado de manera privilegiada al ejercicio de la actividad y era propiedad de quienes la ejercían. La apropiación de ese saber que reforzó la constitución del cuerpo útil fue un factor sociohistórico fundamental para el desarrollo del capitalismo, dado que facilitó la subsunción real del trabajo al capital y, con ello, la profundización del sometimiento del trabajo a los fines del proceso de valorización.

Para el capital la apropiación y la propiedad de dicho conocimiento fue -y es- fundamental. (...) En la medida en que los trabajadores estén en posesión del saber-hacer del trabajo pueden regular el tiempo de ejecución y, en definitiva, el proceso creador de valor. El capital necesita expropiar ese saber-hacer para poner a trabajar al trabajo en función de sus propios intereses. Debe subsumir de manera real al trabajo, debe tener injerencia directa en su organización. (...). Esta expropiación del saber implica la fase final en la consolidación de la separación de la concepción (determinación de objetivos, instrumentos de producción, de la forma o proceso de producción y del destino de la producción) respecto de la ejecución en el trabajo. Lo que antes estaba reunido en el saber-hacer de la práctica y la calificación se desglosa en dos actividades distintas, llevadas a cabo por distintos grupos de personas en el dispositivo (pág. 167).

El capital objetiva esta apropiación del saber-hacer de los trabajadores-artesanos (en los inicios de este movimiento es especialmente importante la apropiación que se produce sobre el saber-hacer de los artesanos hilanderos de Inglaterra de mediados del S.XIX) en la forma o formas de administración o management. Los primeros establecimientos fabriles no fueron objeto de un diseño centrado en la eficacia productiva, su sentido estaba en la posibilidad, que el espacio fabril brindaba a los patrones y sus operadores (capataces, ingenieros, cronometristas) de estudiar los movimientos, las rutinas, el arte de hacer, y de ese modo poder expropiarlo, para luego devolverlo a los trabajadores como operaciones mecánicas simples, que en eso es descompuesto el arte de hacer de los obreros. De esta forma la objetivación sanciona un conocimiento sobre las formas de organizar el trabajo que es funcional al modo intensivo de producción del capital y sanciona además una doble

división entre los trabajadores, por una parte la división que resulta de la división en diferentes tareas vinculadas a la producción; y por otra parte la división que resulta de que un grupo de trabajadores estarán a cargo de las tareas de concepción-planificación y control (los managers) , y otro grupo de trabajadores tendrá a cargo la ejecución de las tareas.

De acuerdo al desarrollo de Zangaro (op. Cit.) la consideración del management como dispositivo de gobierno, posibilita que podamos comprender la forma o modo en el que el trabajo opera en la constitución de la subjetividad, modo que es posible determinar a partir del análisis del saber-poder managerial, y de sus efectos en la línea de operarios, de acuerdo al enfoque propuesto aquí. Este dominio de conocimiento inviste las prácticas sociales al establecer los parámetros de racionalidad, que para el caso de nuestra configuración social establece un predominio de lógicas de mercado que proponen a los sujetos una comprensión de la realidad del trabajo y de sí mismos en y a partir del trabajo, con claros efectos en los procesos subjetivos. Los individuos pueden desarrollar prácticas de adhesión o resistencia a esa matriz de racionalidad, y la posibilidad del desarrollo de prácticas de resistencia, en clave colectiva, será facilitada por la existencia de organizaciones sindicales en las organizaciones. Agrega a propósito de la producción discursiva del management la autora:

Desde mi punto de vista, entonces, los discursos manageriales instalan una matriz de racionalidad que enmarca, da sentido y conforma las prácticas por las que los individuos operan sobre otros y sobre sí mismos. Esta matriz de racionalidad configura en cada época el espíritu del capitalismo, en tanto éste es la ideología que justifica el compromiso con el sistema capitalista (Boltanski y Chiapello, 2002) y constituye el orden del discurso que opera de contexto (Chiapello y Fairclough, 2002). Las prácticas de gobierno que ligan subjetividad y trabajo propuestas para la época, entonces, pueden comprenderse en el marco de los lineamientos propuestos por el orden del discurso capitalista existente (Zangaro, op. cit. pág. 169)

Acerca del proceso, o del camino que esta matriz de racionalidad, que el management y sus discursos han recorrido señala la autora:

(...)Tiene un origen empresarial, son un conjunto de técnicas que tienen que ver con la gestión del trabajo, sea como sea que se lo entienda y sea como sea que se lo realice, pero es verdad como que en los últimos años, ya hay muchas investigaciones que lo señalan, ya desde hace un tiempo se ha producido una especie de desborde de todas esas políticas de gestión a otras esferas que tiene ya no que ver directamente con las productivas, sino indirectamente productivas...porque no hay espacios que no tengan que ver con la producción en la sociedad....(Zangaro, M. Comunicación personal, 4 de agosto de 2016)

5.3 El management, los juegos de poder y las consecuencias para los operarios

A partir de un estudio de Roman Muñoz (2017) podemos plantear, en palabras de la autora, que abordan el fenómeno de la emergencia de fenómenos de microviolencia en el trabajo:

(...) las estrategias formuladas de manera unilateral por el management tienen una tendencia mayor a sufrir modificaciones en la ejecución, por una alta probabilidad de que aparezcan maniobras políticas entre jefes, entre subalternos, y entre subalternos y jefes, porque no han sido consultados en sus expectativas e intereses y, por lo tanto, los deseos de poder, la resistencia a la autoridad y a la imposición de decisiones, la oposición a los cambios, y la lucha por los recursos, entre otros, se expresan mediante diversas formas de microviolencia que generan conflictos en el trabajo (s/n° pag.)

Desde las practicas del management y la gramática managerial (Luci, 2016) los trabajadores estarían compelidos a “bailar la canción del patrón” y del capital, sin embargo en las organizaciones, en la cotidianidad de las tareas los trabajadores resisten, subvierten, desobedecen o ponen en juego su propio estilo para la ejecución del trabajo prescripto, y esto no necesariamente es bien asimilado, tramitado o gestionado por los managers que suelen estar aún mas fuertemente atrapados en la red de metas, objetivos, proyectos, y en definitiva en la confianza y creencia en la promesa del capitalismo (Boltanski y Chiapello, 2002) de que su esfuerzo y entrega a los postulados de gestión en los que insiste le permitirán gozar de una buena vida y la proyección de cierta seguridad. Este choque de expectativas y objetivos, dónde para unos (los managers) es la perspectiva o promesa del progreso personal en la ciudad por proyectos²⁴ (Boltansky y Chiapello, 2002) para la mayoría implica apenas la sobrevivencia en un contexto de salarios empobrecidos y condiciones de trabajo cuestionables.

Los siguientes segmentos de entrevista ilustran aspectos o trazos en la composición de ese cuadro en dónde se dibujan las relaciones y tensiones entre los trabajadores de la línea y los supervisores o managers. Tensiones en dónde se juegan posiciones de poder, enmarcadas en las tensiones del proceso productivo, que demanda constantemente mayores y mejores resultados de producción.

-¿Cómo es la relación con los supervisores?
(Se ríe...) y...dependiendo de la cara y del supervisor es que te

²⁴ La referencia a la ciudad por proyectos remite una de las condiciones del capitalismo de nuestro días en dónde lo importante, desde la perspectiva personal de la empleabilidad es seguir operativo, es poder transitar de un proyecto a otro, sin detenerse

pueden conceder un cambio de horarioy después también está el que es bueno, es que el malo, el que sabe, el que no sabe, eso genera que el poco grupito que se genera entre los operadores se pierde porque ellos mismos hacen la diferencia entre nosotros... yo puedo pedir y me dicen si o no , ahora da la casualidad de que a ciertas personas siempre le dicen que si y el resto tenemos que estar justificando hasta nuestra madre...

E-8, X. B. , 15/08/2016

(...) si a mi me permiten ingresar al trabajo por nivel de resistencia y tolerancia [refiere a que hay tener una alta capacidad de tolerancia a la frustración para poder aplicar para un puesto en un call center], se supone que tengo personalidad, las personas que trabajan en un call tienen personalidad, no son personas sumisas, entonces si yo tengo personalidad y me metes un supervisor que lo que me mete es presión obviamente que va a haber un choque y un roce, porque siempre va a haber un juego de poder, inclusive por el hecho de que el operador es el que sabe más porque es el que maneja constantemente al cliente.

E-4,V.R., 20/11/ 2015

(...) creo que me estreso más con otras cosas que pasan adentro del trabajo que por el trabajo mismo, (...), me parece injusto que por ser amigo de alguien te saques la bincha de encima, me parece injusto, tenemos que ser todos iguales, que me digan no podés comer cuando los jefes están comiendo y vos estás haciendo el trabajo de ellos, que no puedas tomar mate cuando los jefes están tomando mate (...) que otros tengan más prioridades que vos(...) ves a tu supervisor, no el coordinador de tu cuenta, que está comiendo bizcochos y tomando mate y si vos estás comiendo algo te digan que no podés comer a los gritos (...)

E. 6 G.F., (2/02/2016)

En los segmentos recuperados que anteceden se pueden utilizar también para ilustrar lo que Franco (2010) señala cómo una de las características del fenómeno de la violencia psicológica en el trabajo que sucede en un *entre*, en una relación en un ámbito determinado, en este caso el ámbito de las relaciones en la organización del trabajo. De esta forma, la violencia emerge en una desproporcionada gestión de los mecanismos y dispositivos de gestión en el trabajo, en dónde se ejerce el poder de forma irracional y desproporcionada.

6. Diseño de Investigación

6.1 Problema de investigación

El problema es comprender la vinculación entre la emergencia de la violencia en el trabajo, en general y del acoso moral laboral en particular, con la manera en que el trabajo es organizado. En este sentido la teoría que proponemos afirma que las modalidades hegemónicas de organización del trabajo generan condiciones para la emergencia del acoso moral laboral como una forma específica de la violencia en el trabajo. Diremos que las formas predominantes de producción y organización del trabajo serían condiciones necesarias para la emergencia de estos procesos de violencia. Conocer cuáles son los mecanismos que operan como condiciones complementarias a ésta y que dan lugar a la emergencia de los fenómenos a estudiar también es parte del problema.

6.2 Preguntas de la investigación

La pregunta que orienta la presente, y que da lugar a las preguntas específicas se podría formular en los siguientes términos: ¿qué relación existe entre la emergencia de las distintas formas de violencia en el trabajo con la manera en que el trabajo es organizado, de acuerdo a las lógicas hegemónicas del management en el capitalismo contemporáneo, en un sector de actividad específico, como es el caso de los servicios que se prestan a través las plataformas de servicios por Internet y centros de telegestiones?. De ella se desprenden las preguntas que operativizan el trabajo de investigación:

1-¿ De qué formas el Trabajo oficia, en la actualidad, como un dispositivo de producción de subjetividades?

2- El acoso moral en el trabajo, entendido como una forma de violencia en el trabajo, ¿resulta ser un "falla" de los sistemas de gestión actuales? O por el contrario ¿es un aspecto intrínseco a estos? ¿Cómo es abordado este fenómeno por las instancias públicas

competentes en materia de control de los procesos de trabajo?

3- ¿De qué formas los trabajadores significan y viven la violencia en el trabajo y qué mecanismos y/ o dispositivos emplean para resistir las formas de la violencia en el trabajo?

6.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general.-

Nos proponemos comprender la relación entre las formas de gestión y el *management* y la emergencia de la violencia en el trabajo. Desarrollando una mirada que interpreta las formas en que el Trabajo opera como un dispositivo de producción de subjetividades, en el contexto de producción del capitalismo en la actualidad, en nuestro país y en este momento histórico, en un sector específico de actividad.

Objetivos específicos:

1- Analizar como la violencia en el trabajo se vincula con las formas de gestión o *management*, en un sector de actividad específico, servicios privados de soporte telemático, informático y de telecomunicaciones.

2.- Identificar prácticas asociadas al managerialismo que afectan a los trabajadores. Comprender las formas en que significan los trabajadores la afectación subjetiva (individual y colectiva) que son efecto de dichas prácticas.

3- Aportar a los mecanismos, estrategias o dispositivos desarrollados por los trabajadores y sus organizaciones sindicales para afrontar el fenómeno.

4- Aproximarnos a las políticas públicas para el tratamiento de la problemática y sugerir, de ser posible, enfoques para nuevos abordajes

6.4 Justificación

En nuestro país los datos sistematizados a partir de los expedientes de denuncias en la Inspección General del Trabajo (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social) dan cuenta de que entre 2009 y el primer semestre de 2014 (primer periodo de sistematización de datos)

la cantidad de denuncias por acoso moral laboral y otras formas de violencia en el trabajo (incluidas las denuncias por acoso sexual, discriminación y acoso anti-sindical) llegó a la cifra de 1.594 expedientes por denuncias, de los cuales 997 corresponden a expedientes por denuncias de acoso moral.

Según la memoria anual del MTSS (2016) en 2015 se procesaron 3.462 denuncias. Del total de denuncias, 544 correspondieron a situaciones de afectación de derechos fundamentales; y de ellas, 351 son denuncias por situaciones de acoso moral (64%).

De acuerdo a los datos que surgen de la “I Encuesta sobre condiciones de trabajo, seguridad y salud en Uruguay” (Martínez-Iñigo , 2013) el 10% de los trabajadores dice haber estado expuesto a comportamientos abusivos, y el 3% señala padecerlos de forma habitual.

El interés por la presente investigación se fundamenta en dos aspectos: por un lado el porcentaje de trabajadores de nuestro país expuesto a comportamientos abusivos (que están dando cuenta de fenómenos que se podrían traducir como la incidencia de la Violencia en el Trabajo como factor de riesgo) justifica *per se* la necesidad de comprender y descubrir en la polifonía de factores (Liefoghe y Mackenzie, 2010) que son causa y productores de dicho fenómeno; y por otra parte, aunque relacionado con lo anterior también, se hace necesario comprender de mejor manera dicha polifonía de factores en un sector específico de actividad, para intentar articulaciones con otros actores (sindicatos, MTSS-IGT, empresas) que posibiliten acciones tendientes a mitigar el efecto de las prácticas nocivas y, de ser posible, reducir el porcentaje de trabajadores afectados por comportamientos abusivos.

7- Estrategia metodológica

7.1. Opción metodológica y fundamentación

Para realizar la investigación se implementó una metodología sustentada en la perspectiva de investigación cualitativa, definiéndole a partir de la consideración de cuatro aspectos que, entendemos, le dan sustento a la elección que realizamos:

1. epistemológicos
2. políticos o de intención
3. de diseño de la investigación
4. metodológicos

1. Desde la perspectiva epistemológica la investigación se posiciona en el polo de comprensión y en ese afán están abiertas las posibilidades del descubrimiento y la interpretación, que la comprobación o refutación de hipótesis no necesariamente habilitaría;

2. Desde la intencionalidad de la mirada, los fenómenos a abordar sirven a los efectos de buscar la articulación que describe Vasilachis (2006):

(...)las ciencias sociales y políticas, junto con las humanidades, se acercan entre sí, compartiendo un abordaje interpretativo y cualitativo de la investigación y la teoría, y aceptando formulaciones paradigmáticas múltiples, sumadas a complejas críticas éticas y epistemológicas a la metodología tradicional en esas ciencias. Esa multiplicidad de formas de conocimiento, que se vincula con la posibilidad de dar respuesta, legal y política, a los reclamos sociales, constituye una forma de resistencia a los regímenes neoliberales de la verdad, la ciencia y la justicia (págs. 12/13)

3. En relación al diseño de la investigación la tensión entre hipótesis o problemas se salda claramente a favor de plantear y discutir un problema de investigación; para el caso que trabajamos el problema se plantea en relación a la significación del trabajo y la producción de subjetividad que se articula y que vinculada a ella los efectos de la gestión y administración hegemónicas;

4. En relación al diseño metodológico el enfoque privilegia las experiencias de los actores para describir, explicar y construir conocimiento partiendo de las subjetividades de los

trabajadores en el territorio que delimitan el trabajo y el management en situaciones concretas.

Consideramos además, de acuerdo con el planteo de Vasilachis (op. Cit), que la investigación no elude las preguntas vinculadas a los propósitos del "¿por qué?" y el "¿para quién?" del trabajo investigativo planteado, ya que el mismo hace referencia al sustento de transformación social, que según la autora es uno de los fundamentos ético - epistemológicos de la investigación cualitativa.

La investigación cualitativa la entendemos, además, como un territorio interdisciplinar y transdisciplinar que es transversal a las ciencias humanas y sociales, en un enfoque que incluye múltiples paradigmas, y que suma críticas éticas y epistemológicas a la investigación tradicional en estas ciencias (Denzin y Lincoln, 2012), y aspira a constituir una forma de resistencia a los regímenes neoliberales de la verdad y la ciencia.

Al considerar la metodología cualitativa como aquella que genera datos y contenidos descriptivos, generados a partir de las propias personas, desde sus múltiples lenguajes, y de lo observable, por sí mismas generan efectos en las personas objetos de estudio y en los investigadores que ven en los grupos, las personas o las situaciones un todo que no se puede reducir a variables.

Taylor y Bogdan (1994) plantean en un sentido amplio, que la investigación cualitativa es aquella investigación que produce datos descriptivos e interpretaciones a partir de las propias palabras de las personas, habladas o escritas y de las conductas observables. Agregan además Hernández, Collado y Baptista (2014) que:

El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará) acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad (pag. 364)

La investigación es de alcance exploratorio y busca describir, comprender e interpretar junto con el *sujeto conocido* (Vasilachis, 2006) el área de problemas construida.

7.2 Herramientas de la investigación

En la producción de datos se utilizó preferentemente la herramienta privilegiada de la **entrevista en profundidad** (Valles, 1999), trabajando a demás con grupos de enfoque (Sampieri, Fernández y Baptista, 2010) y entrevistas a expertos e informantes calificados.

En relación a la técnica de la entrevista en profundidad o cualitativa (Valles, 2002) destacamos, según el planteo de Alonso (1994) que retoma Valles, que la misma se configura en:

(...) un constructo comunicativo y no un simple registro de discursos que “hablan al sujeto”. Los discursos no son así preexistentes de una manera absoluta a la operación de toma que sería la entrevista, sino que constituyen un marco social de la situación de la entrevista. El discurso aparece, pues, como respuesta a una interrogación difundida en una situación dual y conversacional, con su presencia y participación, cada uno de los interlocutores (entrevistador y entrevistado) co-construye en cada instante ese discurso (Alonso, 1994: 230 en Valles, 1999: 195).

De las ventajas de esta herramienta técnica destacamos que: a) la característica abierta de la misma permite la obtención de una gran riqueza informativa, a partir del relato de los entrevistados, que tiene la posibilidad, por la propia apertura de la técnica, de ser intenso, personalizado, contextualizado y general; b) proporciona la posibilidad de clarificación y re-pregunta de respuestas no previstas y de una interacción flexible y espontánea entre entrevistado y entrevistador que las entrevistas estructuradas no habilitan y c) es una técnica que permite, a partir de las primeras entrevistas, una guía de trabajo efectiva para las siguientes entrevistas u otras técnicas que se apliquen en el estudio. Diremos además que frente al grupo de enfoque permite niveles de confianza e intimidad que en entrevistas con sujetos tímidos o reticentes, permite la emergencia de la riqueza en los contenidos.

Entrevistas a expertos:

Las entrevistas con expertos se realizaron mediante un formato de entrevista libre en el que, dadas las particularidades de los entrevistados, predominó el desarrollo de temas y contenidos vinculados a las áreas de especialización respectivas.

Con respecto a los **grupos de enfoque** señalaremos que se conformaron tres con distintas características:

1. un grupo de enfoque conformado por expertos (subdirectores y jefes de asesoría técnica

de la Inspección General del Trabajo y de la Seguridad Social, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, de la administración 2010-2015);

2. grupo de enfoque con trabajadoras de una empresa de servicios de soporte informático para todo tipo de transacciones de comercio electrónico (*e-commerce*). Las trabajadoras que participaron de la técnica trabajan para una empresa líder a nivel de latinoamerica.

3. un grupo con militantes sindicales calificados (en contraste con los militantes sindicales nuevos y que refieren su actividad básicamente a la delegatura de base o de empresa) integrantes de la Comisión de Salud Laboral del Sindicato de la Industria del Medicamento y Afines (S.I.M.A. filial PIT-CNT), grupo que por sus similitudes y diferencias con los entrevistados, se conforma, a los efectos del análisis desarrollado en la presente, como **grupo de comparación** (Glasser y Straus, 1967). En ese sentido la operación de conformar un grupo de comparación se sustenta en la intención de elegir un grupo que aportará en la tarea de generar, en el más amplio sentido, tantas propiedades de categorías y categorías como sea posible y eso ayudara a relacionar las categorías mutuamente y con sus propiedades.

7.3 Acerca del sector de actividad elegido o del territorio delimitado como estudio de caso

El estudio de caso se construyó considerando la afectación, a partir o como consecuencia de las formas de organización de los proceso productivos, de trabajadores que realizan su actividad en un sector de la actividad terciario²⁵ de fuerte presencia de herramientas surgidas de las innovaciones tecnológicas. La mención a fuerte presencia de herramientas tecnológicas refiere tanto a herramientas y equipos de las denominadas “tecnologías duras” (derivadas de la ingeniería y la telemática como las computadoras, equipos de comunicación y herramientas informáticas y comunicacionales), como a herramientas vinculadas con las llamadas “tecnologías blandas” vinculadas a la administración y el management. Este segundo grupo delimita el territorio de trabajo elegido: trabajo organizado con base en proyectos, venta de servicios intangibles, trabajo en régimen de outsourcing, dispositivos de gestion emanados de la lógica de reestructuración capitalista

²⁵ La definición de sector terciario se realiza tomand como referencia la definición clásica de sectores primario, y terciario, entendiendo al sector terciario como aquel que incluye al comercio y los servicios públicos y privados.

(trabajo en equipo, creación de identificación del trabajador con la empresa, fomento de la competitividad interna, etc.).

Consideramos así mismo que el foco en el caso se sostiene en el interés por el fenómeno que se intenta hacer visible, más allá de los métodos con los que se trabaje:

(...) el estudio de caso no es la elección de un método sino más bien la elección de un objeto a ser estudiado (...). En tanto enfoque de investigación, un estudio de caso es definido por el interés en casos individuales antes que por los métodos de la investigación utilizados. (Neiman y Quaranta, 2006, pp.219)

Son paradigmáticos de este sector la actividad los centros de atención telefónica o call-centers, y hemos entrevistado trabajadores y trabajadoras del mismo; pero también hemos “ampliado las fronteras” y hemos incluido a trabajadores de empresas que – no siendo estrictamente call-centers- comparten el uso de lógicas organizativas y de gestión que hemos señalado en el párrafo anterior, además de que en todos los casos se trata de centralmente de vender productos o servicios intangibles: venta de planes o contratos, venta de servicios como procesos de auditoría en línea para terceras empresas, servicios externalizados de atención a clientes y comparten la característica de que se trata de tareas realizadas desde una locación en Uruguay para el país o para cualquier parte del mundo (con la excepción de algunos call centers que brindan servicios tercerizados para organismos del Estado uruguayo, y cuyo radio de trabajo se circunscribe al territorio de la República).

7.4. Proceso del trabajo de campo

El proceso de trabajo de campo se realizó entre noviembre de 2015 y octubre de 2016

El trabajo y la reflexión acerca del campo de problemas, de algún modo, comenzó con la presentación del documento de postulación a la maestría. Momento en el que teniendo referencias empíricas acerca de lo que luego se construiría como problema de investigación comenzaba a concebir una temática que pudiera articular los intereses académico-científicos con las preocupaciones político-sociales. En ese momento fui realizando un acercamiento inicial al campo, un poco al tanteo, manteniendo conversaciones con trabajadoras afectadas por problemas de acoso moral y/o violencia psicológica en el trabajo, por una parte; y consultas o entrevistas informales con integrantes del departamento de

salud laboral del pit-cnt e integrantes y miembros de organizaciones sindicales filiales de la Federación Uruguaya de Empleados de Comercio y Servicios (FUECYS).

El trabajo de campo, propiamente dicho, enmarcado en un problema ya construido comenzó en noviembre de 2014 con una entrevista al Sub-director de la Inspección General del Trabajo y la Seguridad Social Soc. Bolívar Moreira.

De los pasos dados durante el proceso de trabajo de campo podemos configurar el siguiente derrotero:

1) Entrevistas y grupo de enfoque con expertos vinculados a las temáticas de la investigación, en el periodo abarcado entre noviembre de 2015 y agosto de 2016, según el siguiente detalle:

- Entrevista a Bolívar Moreira (sub-director de la I.G.T.S.S.-M.T,S.S.), noviembre 2014
- Grupo de Enfoque con responsables de asesoría técnica de I.G.T.S.S-MT.S.S., diciembre 2014.
- Entrevista a Dra. Ana Ma. Sotelo, especialista en la temática del acoso moral laboral, febrero de 2016
- Entrevista a PhD Marcela Zangaro, especialista en estudios e investigaciones acerca del management, agosto de 2016, Bs. As.

2) Primera entrevista en profundidad a trabajadora del sector servicios de telecomunicaciones. V. R. trabajadora de centro de tele-gestiones privado de servicios externalizados. Noviembre de 2015.

3) Grupo de enfoque con trabajadores que integran la comisión de salud laboral del Sindicato de la Industria del Medicamento y Afines (S.I.MA.-PIT-CNT). En el proceso de análisis de datos, la producción del grupo de enfoque con los trabajadores de la industria del medicamento, pasa a revestir la categoría de grupo de comparación (Glasser y Straus, 1967).

4) Inmersión completa en el campo: entre febrero de 2016 y noviembre de 2016 se realizan el total de las entrevistas en profundidad y grupos de enfoque con trabajadores de empresas del sector de servicios telefónicos e informáticos (telemática), externalizados o directos, de servicios públicos y/o privados. Se realizaron una serie de nueve entrevistas en profundidad, a ocho participantes y un grupo de enfoque a trabajadores y trabajadoras de empresas de

servicios informáticos y telefónicos.

Los entrevistados y participantes del grupo de enfoque son trabajadores en actividad, con participación y sin participación en organizaciones sindicales, todos con más de una año de trabajo en la empresa y en el sector, de un rango etario que va desde los 25 a los 47 años, nueve mujeres y dos varones, todos residentes en Montevideo al momento de las entrevistas, pero habiendo nacido y vivido al menos la infancia en otros lugares del Uruguay cuatro de los entrevistados (ciudades de Rocha, Fray Bentos, Salto y Paysandú). Uno de los trabajadores entrevistados presenta ceguera total adquirida en la juventud, atribuida por el entrevistado a un trabajo anterior, en el sector de la actividad hotelera en donde estuvo expuesto a las externalidades de hornos de alta temperatura (el trabajador se desempeñaba en la cocina de uno de los hoteles 5 estrellas de Montevideo) que le habrían afectado, con consecuencias terminales, la visión, que a lo largo de los años devino en ceguera total.

La fase de inmersión completa en el campo incluyó, además encuentros informales con trabajadores del sector de las telecomunicaciones y observaciones de asambleas de las organizaciones sindicales del sector.

5) Cada entrevista y sesión grupal fue grabada e íntegramente transcrita e ingresada en el programa de análisis cualitativo de datos MAXQDA 10 para su análisis y codificación. Primeramente se realizó una categorización abierta, tomando como unidad de análisis segmentos de entrevista; luego el proceso de comparación y análisis de dimensiones y propiedades se afinó trabajando línea a línea. El objetivo fue encontrar significados compartidos y divergentes.

6) A partir de las sucesivas fases análisis de conceptos y de las tareas de campo que se realizaban simultáneamente se identificaron las categorías primarias que fueron agrupadas luego en las categorías axiales (Starus y Corbin 2002) o categorías ejes de la producción teórica.

8. Plan de análisis

8.1. Plan de análisis

Definimos cómo unidad de análisis **segmentos de entrevistas** y a partir de ellos realizamos el trabajo de codificación y categorización de acuerdo a los tres movimientos propuestos por Strauss y Corbin (op. cit), a saber: un primer movimiento de **codificación abierta**, entendido como proceso inicial, movimiento en el que se identifican los conceptos y se descubren en los datos sus propiedades y dimensiones; un segundo movimiento de **codificación axial**, consistente en relacionar las categorías a sus subcategorías, denominado axial porque la codificación ocurre alrededor del eje de una categoría y enlaza las categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones; y un tercer movimiento consistente en una **codificación selectiva**, proceso de refinar e integrar la teoría, en este movimiento será de interés proponer una integración de categorías que se exprese en una formulación teórica.

Para el plan de análisis se conformó una matriz dónde se consignaron los objetivos de la investigación y los insumos necesarios para dar cuenta de los objetivos.

8.2 Matriz de análisis

Cuadro N°2: Matriz de análisis

Objetivo 1- Relación entre la emergencia de las formas de violencia psicológica en el trabajo y la gestión o <i>management</i> en el sector de los servicios privados de soporte telemático.				
Necesidades de información	Información de contexto	Categorías a priori	Fuentes de datos	Tipo de análisis
Elaboraciones discursivas de trabajadores del sector de actividad elegida	Caracts. de las formas de gestión predominantes en el sector elegido	Acoso Moral Laboral, Sotelo (2010) Formas de gestión del capitalismo flexible-	Entrevistas en profundidad a trabajadores. Grupos de discusión con trabajadores del sector.	Cualitativo Codificación abierta
Objetivo 2- Identificar prácticas asociadas al managerialismo que afectan a los trabajadores				
Necesidades de información	Información de contexto	Categorías a priori	Fuentes de datos	Tipo de análisis
Mecanismos, prácticas o dispositivos existentes	Cómo han mutado las formas de gestión y cuales son hegemónicas	Managerialismo Acoso Moral Laboral. Acoso Sexual. Discriminación anti-sindical.	Entrevistas a trabajadores del sector elegido y grupo de comparación con trabajadores de otro sector	Cualitativo
Objetivo 3- Aportar a los mecanismos, estrategias o dispositivos desarrollados por lo trabajadores y sus organizaciones sindicales para afrontar el fenómeno				
Necesidades de información	Información de contexto	Categorías a priori	Fuentes de datos	Tipo de análisis
Mecanismos o dispositivos existentes	Evolución de la presencia sindical en el sector estudiado	Acoso Moral Laboral. Acoso Sexual. Discriminación anti-sindical	Entrevistas a actores sindicales	Cualitativo
Objetivo 4- Identificar las políticas publicas para el tratamiento de la problemática y sugerir, de ser posible, enfoques para nuevos abordajes.				
Necesidades de Información	Información de contexto	Categorías a priori	Fuentes de datos	Tipo de análisis
Leyes,decretos, convenios colectivos, disposiciones públicas.	La evolución de la Normativa en la materia en los últimos 5 años.	Acoso Moral Laboral. Acoso sexual. Discriminación en el lugar de trabajo.	Publicaciones oficiales. Entrevistas a expertos e informantes calificados	Cualitativo

Cuadro 2: Elaboración propia en base a objetivos específicos y diseño de la investigación.

9 – Análisis

El análisis articula y pone en dialogo tres partes:

1. Un análisis temático transversal a todas las entrevistas;
2. En un segundo movimiento discute, compara y dialoga con las categorías emergentes en el dispositivo *grupo de comparación* (Glaser, y Strauss, 1967) y
3. Un análisis de cada una de las entrevistas, buscando comprender la significación singular de la vivencia del trabajo, de acuerdo a las dimensiones y categorías que nos proponemos y las que resultan emergentes.

La presentación del análisis de estas categorías se hará en función de tres ejes:

1. los sentidos y significados del trabajo,
2. la emergencia del malestar, en sus diferentes formas y expresiones, y las formas de resistencia y resiliencia de los sujetos y colectivos
3. la relación entre el malestar en las organizaciones y el management.

9.1. Sentidos y significados del trabajo

A partir de los datos construidos a partir del material de las entrevistas individuales y grupales, que se compararon con el grupo de trabajadores que se configuró en grupo de comparación, realizamos el trabajo de inferencia inductiva que nos permitirá enunciar la conceptualización que intenta explicar la significación y sentidos del trabajo encontrados en el análisis.

La enunciación que proponemos se basa en conceptualizaciones, articuladas entre sí y con la teoría emergente, a las que se llegó luego del trabajo de análisis y comparación de los resultados, con los resultados de otras investigaciones. Destacan la referencia a las investigaciones y revisiones de producción académica de Bendassolli, Coelho-Lima, de Araujo Pinheiro, y Carvalho de Siqueira (2015); Tinoco y Lugo (2015); Da Rosa, Chalfin, Baasch, Soares (2011) y Peralta-Gómez (2012) entre otros consultados, con los que la presente dialoga.

En el análisis de las entrevistas, individuales, grupal y del grupo de comparación se

recuperaron alrededor de sesenta segmentos de entrevista, que categorizamos de manera abierta asignando categorías que son expresión de conceptualizaciones que, en un segundo movimiento, articulamos en torno a la categoría central **sentidos y significados del trabajo**.

Para la presente haremos referencia a sentidos y significados como sinónimos, pero coincidiendo con el planteo de Da Rosa y cols. (2011) admitiremos un matiz por el cual el concepto de sentido hace más bien referencia a la actividad de los sujetos “y su relación con la vida y a la forma como los fenómenos objetivos son aprehendidos por su consciencia” (pag. 184); en tanto el significado remite a una construcción colectiva, destacando en ello la importancia de la valoración social. Para los intereses de investigación puestos en juego en el presentetexto, las dimensiones de lo individual y lo colectivo se entretajan, se interrelacionan e influyen mutuamente de forma y grado tal que, admitiendo el matiz que se señalaba, destacaremos que existe para los sujetos y colectivos una indivisibilidad de las construcciones colectivas (sociales-culturales) y las singulares relativas al trabajo.

Decimos entonces que para la presente los sentidos y significados del trabajo refiere a cómo los trabajadores del sector de actividad elegido, individual y colectivamente, viven y luchan por otorgarle un sentido a la realidad cotidiana del empleo , cómo simbolizan esa realidad, cómo la sufren o disfrutan; la padecen o resisten y de que formas, colectivamente, significan su trabajo.

El trabajo analítico consistió en codificar de manera abierta las entrevistas, y a partir de las unidades analíticas ir construyendo sub-categorías axiales, que en un tercer movimiento articulamos con la categoría central sentidos y significados del trabajo, en 5 dimensiones, que ilustramos en el cuadro N°3:

Cuadro N°3

Teoría explicativa de los sentidos y significados del trabajo para el caso estudiado

Segmentos recuperados y codificados. Grupo de categorías	Sub-categoría axial Dimensiones y propiedades	Sentidos y significados del trabajo. Categoría central.
<p>N1/ N2/ N3/L1/L2/ L3/ L4/L6/L7/ V5/ E5/ G1/ G2/ G3/ G4/ G5/ G6/ G7/ GC1 / GC4/ GC6/ GC7/GC10/</p>	<p><u>El trabajo competitivo</u></p> <p>El trabajo (y el empleo) aparecen asociados a los significados y sentidos del neo-liberalismo y del managerialismo hegemónico en particular a las dimensiones de Competencia/ Excelencia/ Metas</p> <p>El trabajo como medio</p>	<p>Los cambios operados en la reestructuración capitalista iniciada en los años 70 del siglo XX, han generado una significación del trabajo que se expresa en los sentidos que otorgan los trabajadores a su empleo, a sus tareas y al trabajo en general. Predominio de racionalidad instrumental: el trabajo es sólo un fin de obtener ingresos en dimensión individual. La competencia obligada, las metas impuestas y los proyectos como formato de duración del empleo se convierten en la realidad que constatan y con la que viven, desde la aceptación o la resistencia los trabajadores</p>
<p>R1 / R4/ V1/V2/ V3/ X3/ A4/ V6/ E7/ L 5/G8/GC2/ CG4/GC5/ GC8/ GC9</p>	<p><u>El trabajo padecido</u></p> <p>La producción de malestar</p>	<p>El tipo de tareas, la remuneración, las exigencias del cargo, los dispositivos de gestión, generan en los trabajadores una significación del trabajo asociado al malestar y sufrimiento. Muy especialmente malestar psíquico y/o moral</p>
<p>N5/</p>	<p>El trabajo como familia (El trabajo-empleo en la organización)</p>	<p>Como un dispositivo de gestión de alto impacto, de captura de la subjetividad al servicio de la producción las empresas</p>

		desarrollan prácticas y discursos para asociar la pertenencia a una empresa a la pertenencia a una familia
R1/ X1/ A1/A3/R3/ R4/V7/ E1/ E2/ E3/ G9/ GC19	<u>El trabajo digitalizado, automatizado</u>	Ante la inclusión de nuevas tecnologías en un sector de los servicios que se ha desarrollado en base a ellas, los trabajadores refieren a una relación muy fuerte entre el trabajo, las tareas y las posibilidades y limitaciones de las tecnologías de la información. Y la relación de ello con el ritmo de trabajo. La vivencia no es positiva, sino que parecería ser que las personas se transforman en máquinas
V4/ E4/ R2/ G1/ G4/X2/ A2/ E5/ E6/GC1/GC3/ GC5/ GC11/ GC12/ GC13/ GC14/ GC15/ GC16/ GC17/ GC18/	<u>El trabajo productor de riqueza</u>	El trabajo es significado como una actividad que genera riqueza, dónde la generación de la misma se vincula con el ritmo de trabajo, las exigencias y estándares de producción y la polivalencia (que es también una expresión del enfoque neo-liberal del trabajo) .

FUENTE: Elaboración propia a partir de las unidades de codificación (segmentos recuperados) y proceso de codificación abierta y axial.

Comprendemos de una mejor manera, a partir de los datos, el significado y sentido que tiene el trabajo, en su forma concreta de empleo en empresas capitalistas para los trabajadores del sector telecomunicaciones y servicios informáticos. En la comprensión y propuesta teórica el recurso del Grupo de Comparación nos ha permitido contrastar y comparar dimensiones y propiedades que hacen a las conceptualizaciones que articulamos

de acuerdo a la siguiente formulación:

El significado y el sentido del trabajo para los trabajadores del sector está predominantemente constituido por los valores de la hegemonía neoliberal, en las empresas capitalistas. A modo de ejemplo, valores de la gestión actual como la eficiencia y la competencia, se traducen cotidianamente en acciones que implican, entre otras expresiones, intentar disponer de los demás para lograr un fin determinado (determinado por el capital, que torna concretos los mecanismos de explotación a través de dispositivos como el de las metas de resultados, que condicionan un porcentaje del salario de los trabajadores). Este entramado de dispositivos en las organizaciones genera, entre otros efectos, que las personas en las empresas sean consideradas recursos para lograr los fines de mayor productividad y rentabilidad. El cuadro de significaciones y sentidos de trabajo que describimos, está además mediado por las formas y modelos del management, que exacerbando el valor de la competencia va configurando un sentido marcadamente individualista de la actividad laboral. Proponemos que es posible conceptualizar como efecto deseado de las lógicas de competencia el sentido individualista del empleo, que los trabajadores necesariamente deben abrazar al ingresar a organizaciones que se manejan con sus lógicas y modelos de gestión, para poder mantener sus empleos, ya que si no compiten y no rinden- o *se rinden a las lógicas competencia-producción*- de acuerdo a los estándares o metas que les son impuestos, difícilmente puedan conservar sus puestos de trabajo. De forma concomitante operan los efectos de la automatización de las tareas y la inclusión de dispositivos y artefactos de las tecnologías de la información y la comunicación, que los trabajadores viven con un sentido más bien de amenaza y marcadamente de despersonalización e hipercontrol.

Se producen, cómo efecto de lo señalado, unos sentidos y significados del trabajo vinculados al sufrimiento y al padecimiento de las lógicas organizativas y de producción de las organizaciones, que se constata en el siguiente fragmento de entrevista de un trabajador del sector:

(...) estamos delante de un sistema digital que nos está marcando el tiempo, ese sistema digital es la organización del trabajo más perversa que se haya inventado...es un sistema que tiene distintos botones digitales, uno para atender llamadas, otro para descansos, otro para ir al baño...yo tengo ganas de ir al baño, tengo que avisar al gestor que voy a ir al baño, tengo que pinchar el botón de ir al baño y volver, ese

sistema me controla exactamente cuánto demoré en ir al baño y cuanto demoré en pinchar ese botón para volver a la producción (E 2 R. 46 años, 13/05/ 2017, codificación R3/ R4)

Surgen con claridad en el grupo de enfoque datos y referencias a dispositivos de producción que nos permiten fundamentar la teorización que articula las conceptualizaciones de competencia, objetivos y metas, y predominio de un sentido y significado sobrecodificado (marcado) en la inscripción individualista :

(...) para el calculo de bono, es decir a plata extra que te podes ganar todos los meses ya tu objetivo pasa a ser individual, ya no está más ehh...todo el grupo cinchando para un objetivo, sino que vos vas a estar en competencia con los otros en base a los resultados que tengas, y la plata que cobres va a depender de si hubo gente muy por encima tuyo o gente muy por debajo, es decir...vos estás todo el tiempo en competencia con el compañero, más allá de que te lleves bárbaro y e que trates (de) tener el mejor ambiente, siempre te tenés que estar fijando si el otro llega y cuanto voy a cobrar...o sea...es mucha competitividad...y aparte sabemos que ese resultado no depende directamente de nosotros, hay muchas cosas que son de funcionamiento (de la) empresa que no funcionan bien y por eso afecta los resultados de nosotros...Grupo de enfoque (14 / 06/ 2016 párrafo 17, Codificación G4/ G5/ G6)

Para las y los trabajadores es claro también que su trabajo genera riqueza-miseria, riqueza en algún lugar de la empresa, en sus dueños o principales accionistas, y una vida empobrecida para ellos. Señala E., empleada en una de las más importantes firmas de servicios informáticos de nuestro país y una de las que compite en el mercado mundial de servicios externalizados, que tiene parte de sus instalaciones en el parque tecnológico y de servicios *Zonamerica*:

(...) mirá esta o cualquier otra (empresa) tiene como objetivo que el dueño siga siendo millonario, no hay otro objetivo...y al final de cada día siga teniendo sus millones y nosotros trabajamos a cambio de un sueldo(...) yo voy, hago mi trabajo y cobro mi sueldo, como consecuencia de mi trabajo alguien se está haciendo millonario, si, es así (ríe)(...) pero bueno yo estoy trabajando ahí por un sueldo mientras busco la manera de ver que hago con mi vida que no sea solamente ir y hacer durante nueve horas una tarea que no me gusta (...) (E5. 28/ 04/2016. párrafo 34, codificación E4/ E5).

El análisis de los datos que surgen del grupo de comparación nos permite

conceptualizar que en el ámbito de las conformaciones organizativas sindicales es posible generar efectos de resistencia a las lógicas dominantes, lógicas que los trabajadores entrevistados refieren cómo generadoras de valores que se ponen en contradicción con los intereses de los trabajadores, individual o colectivamente considerados. Ello surge claramente en las propiedades y dimensiones del concepto de productividad que es puesto en entredicho, discutido y reformulado por los trabajadores con participación sindical activa, del sindicato de la industria del medicamento, que integraron el grupo de comparación. La propuesta teórica desde la que trabajamos sostiene que los sentidos y significados del trabajo son construcciones que mediadas por la acción política se re-configuran, y son pasibles de ser re-apropiados por los trabajadores,

Los compañeros están hablando de productividad y yo...yo más que nada tengo un término de productividad que yo lo veo cómo trabajador, la empresa no o ve así, para mí la productividad tiene que ser lo productivo para los dos lados, o sea ganar-ganar (...) o sea no ganar solamente dinero (...) si dejás calidad de vida por plata, no loco, para mí no es productividad (...) entonces eso es productividad, no morir abrazado a una máquina, y producir, producir,..., porqué vos hacés cincuenta y cinco mil ventas y te dió tres pesos!!!,..., para mí la productividad tiene que ser en base de que no dejemos calidad de vida para ganar plata, ..., para mí por ejemplo productividad es trabajar seis horas (en lugar de ocho)...(Grupo de comparación, comunicación personal 28/ 12/ 2016, párrafo 50, codificación GC12, 13, 14,15, 16)

9.2. La emergencia del malestar en el trabajo

Para conceptualizar la emergencia del malestar en el trabajo prestamos atención a lo que los entrevistados planteaban, escuchando lo que dicen a propósito de la vivencia cotidiana del trabajo en las empresas, cómo viven diariamente el trabajo, sus impresiones, emociones y sentimientos asociados a las relaciones con compañeros de tarea y superiores, el relato de anécdotas y las interpretaciones de las mismas. A partir de ello realizamos la producción, desde la lectura e interpretación de las unidades de análisis. En el mismo realizamos el esfuerzo consciente por tomar distancia de los discursos producidos acerca de la salud laboral o la salud en el empleo y del enfoque de las condiciones de trabajo, ya que lo que nos interesa fundamentalmente es poder descubrir o comprender cómo funciona la

relación entre la emergencia del malestar y las formas organizacionales. En el caso del concepto condiciones de trabajo, este se configuró en una dimensión (o sub-categoría) de una de una categoría central. Esta decisión de construcción metodológica se relaciona con el interés por darle un giro distintivo a la investigación.

Del análisis a través de la codificación abierta, de las entrevistas individuales y de los grupos (de enfoque y de comparación), pasamos a un proceso de codificación axial en donde conceptualizamos las categorías que dan sustento a una formulación teórica acerca de la emergencia del malestar en el trabajo. Algunas categorías en la categorización axial son ubicadas en el nivel de sub-categoría, cómo es el caso de **riesgos vinculados al trabajo**, que conforma una sub- categoría de la categoría **características** (del trabajo-empleo). Asimismo, la primera puede ser descompuesta en múltiples dimensiones que podemos conceptualizar como riesgos laborales (Bentacourt, 2009, 1995), y que designan los distintos riesgos (riesgo por exposición a externalidades del trabajo con productos químicos; riesgos por exposición a contaminantes biológicos, riesgos derivados de las deficientes cualidades de infraestructura y herramientas y máquinas; riesgos derivados de la deficiente calidad de la organización del trabajo y todos los que pueden categorizarse como formando parte de los riesgos psicosociales, etc.)

La hipótesis provisional (Strauss y Corbin, 2002), que ilustramos en el Mapa Conceptual N°1, es que la **emergencia del malestar** en el trabajo se relaciona de manera bidireccional con las **características** del trabajo-empleo y se expresa de manera inequívoca en la emergencia de fenómenos como la violencia psicológica en el trabajo (Franco, 2010) y el acoso moral laboral (Sotelo, 2010), que determinan y generan formas de expresión del acoso, de las que dan cuenta las entrevistadas.

Las subcategorías de características del trabajo también se vinculan con fenómenos que determinan la vivencia de malestar, ello se puede observar en la relación que se establece entre la sub-categoría **derechos vulnerados**, que configuran una propiedad de la categoría **formas del acoso**. Encontramos además que en los procesos que se desarrollan a partir de las dinámicas organizacionales los sujetos individualmente despliegan y ponen en juego estrategias y acciones que les posibilitan la resiliencia y/o la resistencia, ante el malestar, y colectivamente desarrollan formas de resistencia explícitas, que se expresan en acciones y prácticas sindicales o de manera implícita en formas de resistencia soterradas, expresadas en pequeños actos de rebeldía o desobediencias, que son los que muchas veces dan marco a situaciones cotidianas de microviolencia (Roman Muñoz, 2017)

La presión del trabajo, las exigencias, los cumplimientos de metas y estándares de calidad en los productos y servicios que se venden son una fuente muy potente de malestar para muchas trabajadoras. Esto lo ilustra claramente X.B., trabajadora de un call-center privado, que vende sus servicios para un organismo público:

Ha pasado de (sentirme) muy mal. De muy, muy mal, ...por el estrés, porque dependiendo de quien sea tu jefe, tu supervisor, de la etapa en la que estés transitando por ese momento es que te hacen pasar bien o te hacen pasar mal.

(E 8- X. B. 15/08/ 2016. Categoría Axial: La emergencia de la violencia y el acoso moral laboral. Categoría: Formas del Acoso, dimensión: acoso vinculado a los mandos medios. Párrafos 67/68)

....no aguantaba más!!

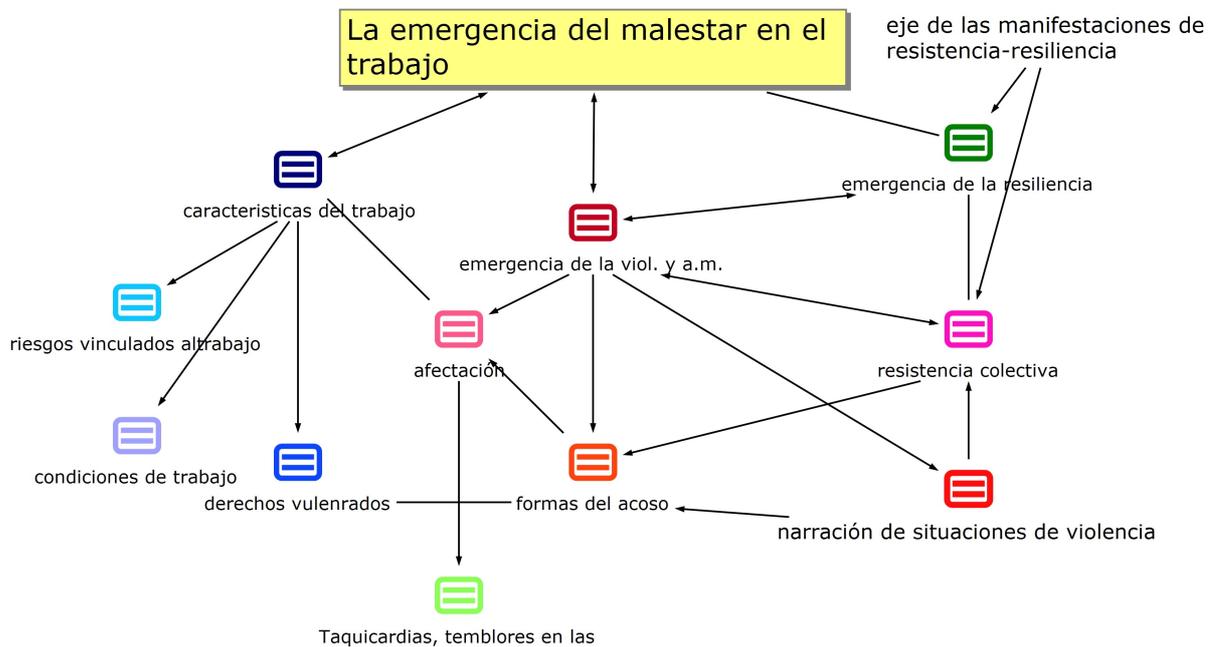
-¿ Qué era lo que no aguantabas?

Las presiones por todos lados [el resaltado es mío] (...) la etapa en que la empresa nos quería poner la llamada directamente en la vincha, trabajar, comerte los insultos, ...eran un montón de cosas...

(E 8- X.B. 15/08/2016 Categoría Axial: la emergencia de la violencia y el acoso moral laboral. Categoría: Formas del Acoso, dimensión: acoso vinculado a una presión por imponer una tarea o forma de realizarla. 94 a 96)

En el fragmento que antecede además de verse claramente la emergencia del malestar, conceptualizamos la existencia de una forma de expresión del acoso vinculada a imponer una manera de realizar una tarea, que se expresa cómo presión, cómo insistencia que traspasa el límite de las facultades de mando de las direcciones de las organizaciones. Dicha expresión de una práctica de gestión (la exigencia de determinada tarea o forma de realizarla, cómo en el caso) configura una forma suave de manifestación del acoso moral, ya que por una parte podemos ver la exigencia de una forma de realizar una tarea que por la intensidad del trabajo que implica se transforma en una carga alta de trabajo; por otra parte, cuando los encargados o supervisores insisten en la realización de una tarea o de una forma de hacerla, en general el límite entre la imposición de una norma, en el marco del derecho, y las acciones que podemos calificar de maltrato u hostigamiento se diluye, se vuelve difusa. Además, las situaciones de tensión por la confrontación de las exigencias de la gerencia y las aspiraciones de los operarios, conforman un pre-requisito para que ocurra la emergencia del acoso moral, como ya señalamos, en la forma de agresiones, hostigamientos y malos tratos.

Mapa conceptual N°1
La emergencia del Malestar en el Trabajo:
categorías, categoría axial y relaciones entre categorías



Mapa conceptual N° 1- La emergencia del malestar en el trabajo. Elaboración propia en base a segmentos recuadros, asistencia MAXQDA 10

En el Mapa conceptual N°1 ubicamos como categoría axial (Strauss y Corbin, op.cit) la **emergencia del malestar en el trabajo**, este concepto refiere a la vivencia de un malestar inespecífico y general que experimentan los operarios en relación a su trabajo. El malestar que inferimos de la interpretación de los datos se puede vincular a la noción de corrosión del carácter de Sennett (2000), que refiere a la afectación de las lógicas del capitalismo flexible, cuando en su falta de certezas, ya que todo es efímero y líquido (cómo los programas o proyectos en que se desempeñan los trabajadores del sector analizado) la lucha por mantener las fuentes de ingreso, obliga a realizar determinados esfuerzos y desgaste que erosionan (o corroen) aspectos constitutivos del carácter, la solidaridad entre compañeros o colegas, es una de las primeras dimensiones afectadas por este efecto de corrosión.

Este malestar al que referimos, en sus diversas manifestaciones y consecuencias, es en general naturalizado en las organizaciones y en registros de un sentido común cargado de connotaciones que refuerzan el carácter perjudicial del trabajo, *si el trabajo es salud, que trabajen los enfermos* reza un viejo refrán; pero las entrevistas mostraron que en una

situación reflexiva, como la que propicia el dispositivo de entrevista, los trabajadores piensan, expresan y desnaturalizan el fenómeno. Inferimos, a partir de los datos, que el malestar se relaciona con la carga de la tarea, con las exigencias del cargo, con las rutinas y ritmos del puesto. La relación con superiores y otros operarios juega un papel muy importante en los grados o dimensiones en que el mismo se expresa y la cultura organizacional suele ser un aspecto determinante. Se manifiesta como una vivencia de padecimiento, molestia sostenida, insatisfacción y frustración que puede llegar a expresarse, en las situaciones más agudas como enfermedad física y/o depresión.

La **emergencia del malestar**, en el mapa conceptual propuesto (mapa conceptual N °1), se relaciona de manera bidireccional con las **características del trabajo**. Esta dirección en la relación la entendemos por el hecho de que alternativamente y/o simultáneamente ambas son fenómeno y efecto. Con la conceptualización **características del trabajo** hacemos referencia a la dimensión de los contenidos que hacen a la comprensión analítica de los aspectos nocivos del empleo-trabajo, y que analizamos en las sub-categorías de **riesgos vinculados al trabajo; condiciones de trabajo y derechos vulnerados**.

Tiene además una relevancia destacable que la emergencia del malestar en el trabajo se vincule directa y claramente con la emergencia de la violencia, en cualquiera de sus manifestaciones, pero muy especialmente en la modalidad de acoso moral laboral. Las categoría emergencia de la violencia y acoso moral se expresan en las dimensiones que podemos conceptualizar como formas del acoso, a saber: acoso moral laboral, acoso sexual, acoso con objetivos anti-sindicales. Y a la vez, se relaciona con ellos la categoría **derechos vulnerados**, siendo esta categoría una propiedad central que asumen las distintas formas de acoso.

En el eje de los discursos y la resistencia ubicamos la categoría narración de **situaciones de violencia**, que cuenta con dos dimensiones, situaciones vividas directamente por la persona o situaciones que le sucedieron a otra persona en el espacio del trabajo-empleo. Se ubican en relación a ella las categorías **resiliencia** y **resistencia colectiva**, que dan cuenta de dos formas de producir hechos, significados, acciones, posicionamientos, que resisten a las formas de la violencia.

9.3. Relación entre el malestar en las organizaciones y el management

Una vez constatado que en los discursos de los trabajadores entrevistados emergen indicios, señales y a veces claramente síntomas y signos de un malestar que los entrevistados no dudan en vincular con el trabajo, tratamos de comprender cómo la emergencia de ese malestar se podía relacionar con la forma en que el trabajo es organizado (management). Habida de cuenta de que la afectación en la salud por realización de tareas monótonas y repetitivas ya ha sido investigada, analizada y caracterizada en profundidad, destacándose en ese sentido la obra de C. Dejours (1988, 1990, 2006), nos planteamos tratar de entender, de descubrir cómo se relacionan el management y la emergencia del malestar. El fragmento de entrevista que sigue a continuación, y el análisis que proponemos, ilustra el recorrido inductivo que hemos realizado: E. de 37 años relata cómo vivió su ingreso y parte de su trayectoria en una de las firmas más importantes del Uruguay en el área de prestación de servicios de soporte informático externalizados y que cuenta entre sus clientes a importantes firmas de los Estados Unidos,:

(...) después si fui notando que era una empresa que tenía cierta notoriedad...e incluso desde adentro de la empresa se buscaba resaltar que X (la firma) innovó en formas de contratar personas, por ej contratando personas sin preparación en informática para realizar tareas informáticas... tienen como una iniciativa...(…), trataron de buscar que la gente acá empiece a conocer que la informática es una buena opción laboral (...)

E5, E. 28/04/2016- Codificación abierta: percibir la importancia de la firma, iniciativa, prácticas nuevas, procesos de reclutamiento de estudiantes, promoción de un área de trabajo- empleo.

Categorías: 1- Prácticas del management- prestigio asociado a la empresa/ 2- Dispositivos de gestión de alto impacto)

(...)mi entrada fue a raíz de la crisis...

lo que me ofrecía X era estabilidad, yo creo que ellos sabían que diciendo eso podían captar gente, te daban una capacitación, si yo me pongo las pilas y estudio lo que me van a proponer me va a ir bien...

E5, E. 28/04/2016- Codificación abierta: búsqueda de estabilidad; procesos de reclutamiento; políticas de formación- inducción;

Codificación axial: 1- Prácticas del management / 2- Efectos

subjetivantes)

durante un tiempo yo sentí era como que...era el único lugar le había abierto las puertas a muchas personas que en su carrera nadie la abría las puertas...estar en un lugar dónde te abrían las puertas a pesar de la crisis(...)

pasé por esa capacitación

E5, E. 28/04/2016-Codificación abierta: Código in vivo: era el único lugar que le había abierto las puertas a muchas personas...

Categoría: Efectos ideológicos)

(...) durante mucho tiempo yo sentí que era un ambiente de jóvenes profesionales...durante mucho tiempo ese fue un punto a favor...lo que yo sufría era que no me gustaba la tarea, era realmente un sacrificio personal,(...) era una aplicación para un banco, uno hacía como que era un cliente, iba a probar las transacciones por teléfono y se realizaban reportes a partir de las pruebas, yo tenía mis dificultades en entender eso... fueron meses terribles, terribles...al punto que durante la mañana estaba deseando que llegara la hora del descanso para salir y durante el descanso pensaba “yo no vuelvo, no vuelvo” hasta que un momento yo pedí para cambiarme a otra área, (...).pasé a esa área (área de soporte administrativo), que me empezó a gustar mucho más, (...) y estuve tres años en comunicación, era todo a pulmón, y cómo a uno le gustaba lo hacía con mucho sacrificio... en determinado momento la empresa decidió cerrar esa área y ahí pasé al área que estoy ahora que es bien de servicios tercerizados, lo que le llaman BPO, bussines process outsourcing, servicios tercerizados para empresas de negocios, es un trabajo a distancia, ahí fue un shock, fue un golpe,..., después de todo lo que había remado para permanecer con estabilidad en algo que me gustaba, fue tipo esto no se hace más y pasar a otra área y empezar de nuevo, después de que pase a esa área ya hace 5 años que estoy ahí...

E 5, E.: 28/04/2016. Codificación abierta: Decepción-desencanto; ambiente de jóvenes; malestar en relación a la tarea; ejercicios de simulación; realización de pruebas y reportes; código in vivo²⁶: “yo no vuelvo”; solicitud de traslado; lucha por la estabilidad

Categorías: 1- Emergencia del malestar; 2-Dispositivos de gestión de alto impacto; 3- Prácticas del management; 4-

26 El código in vivo refiere (Strauss y Corbin, 2002) a la situación de codificación en que para codificar usamos las mismas palabras del entrevistado, ya sea por la potencia explicativa o gráfica de los conceptos expresados, por no poder encontrar mejores conceptos para codificar, o por una mezcla de ambos factores.

Emergencia de la resiliencia)

En la firma en dónde trabaja E. se desempeñan, en los distintos puestos, más de 1.000 empleados. De acuerdo a la escala nacional estamos en presencia de una empresa grande, además de destacarse por el tipo de servicios que presta, de soporte informático para clientes corporativos en el exterior (los más importantes en E.U.A.). La característica de organización grande, vinculada al desarrollo tecnológico e innovación y que vende sus productos y servicios al exterior generaría en quienes ingresan la sensación de estar acercándose a una gran oportunidad laboral, predisponiendo, cómo relata E., a la identificación con la firma; sin embargo, el malestar emerge en diferentes maneras y/o formas, contradiciendo o al menos poniendo en tela en juicio algunas de las promesas del management en el capitalismo actual. Siguiendo a Sennet (op. Cit.) podemos decir, que a pesar de las ficciones construidas (qué denominamos también como efectos ideológicos, en la codificación) acerca de la importancia de trabajar en determinadas firmas, con las características que E. describe, algo de corrosivo se cuela por las intersecciones de este nuevo “mundo ideal”.

Al respecto, señala V. de 36 años, trabajadora de un call center privado que presta servicios de atención al cliente para una de las empresas de telefonía celular más importante de Europa:

(...) o sea...que todo el mundo lo naturalizaba como que fuera un trabajo más, o que socialmente se ve como que está bueno porque se ve como que lo que hacés es cómodo, que trabajás con computadoras en un ambiente con aire acondicionado y pocas horas, pero en realidad todo eso también tiene un costo desde enfermedades psicológicas como es lo ataques de pánico hasta lo físico...tendinitis, la parte lumbar, la audición... (se angustia)

E 4, V.R., 31/07/ 2016, Codificación abierta: valoración social del trabajo; comodidad en el trabajo; el trabajo con computadoras; las condiciones de infraestructura y el horario; Categorías: La emergencia del malestar; riesgos laborales)

Quizás con mayor claridad plantee L.B.(E-3), egresada de la Universidad de la República, algunos de los efectos nocivos de la ficción que plantean algunas de las empresas del sector:

...te lo vendían (el acceso a la posición de trabajo) como que vas a entrar a una de las mejores empresas del mundo, vas a

trabajar para un cliente super importante, tienes que ser perfecta, genera tanta necesidad de perfección que uno se estresa tanto, que esa forma de trabajar la llevas hasta tu vida, buscando todo el tiempo que salga todo perfecto, que yo creo que te afecta emocionalmente..

E 3, L.B, 01/ 04/2016)

Codificación: prácticas de inducción y reclutamiento; los estándares de exigencia

Categorías: 1- Prácticas del management; 2- efectos ideológicos;

3- efectos de subjetividad.

Las categorías, sub-categorías y/o dimensiones que venimos trabajando hasta ahora se vuelven a codificar en distintos segmentos de entrevistas, hasta lograr la suficiencia interpretativa de contenidos, que nos permite ir afinando y acercándonos a la elaboración teórica (Charmaz, 2013 en Denzin y Lincoln, 2013). En el Cuadro N°4 reproducimos, selectivamente, algunos de los segmentos recuperados que en las distintas entrevistas dan cuenta de la relación que estamos teorizando:

Cuadro N°4	
Segmentos de entrevistas que permiten conceptualizar las prácticas del management y su relación con la emergencia del malestar	
Prácticas del Management	
<p>“ La gestión o management constituye un conjunto de prácticas por las que el capital, (...), organiza la fuerza de trabajo y el proceso de trabajo mismo a los fines de la acumulación capitalista. Con esta definición abordaríamos el <i>management</i> como cuerpo de saber acerca del trabajo y conjunto de disposiciones de poder que se despliegan sobre los sujetos que trabajan (Zangaro, 2011, p.16)”</p> <p>Las unidades de análisis (los segmentos de entrevistas) seleccionados dan cuenta de situaciones que a través del relato, interpretamos como efectos directos o indirectos de las prácticas manageriales.</p> <p>En la columna de la izquierda la letra E mayúscula seguida del numeral indica el número de referencia de entrevistado/a y a continuación la inicial asignada al entrevistado/a; en la columna de la derecha la inicial mayúscula seguida del número indica el número de segmento recuperado.</p>	
E1 N. management	N 1- códigos: management/ dispositivos de gestión de alto impacto/ efectos de subjetividad

<p>-dispositivos de gestión de alto impacto -efectos de subjetividad</p>	<p>la empresa tiene proyectos que van y vienen...de cualquier manera tienen un sistema muy extraño...que se llama como deslocalizados o ...deslocalizados... personas que están en el limbo dentro de la empresa, pasamos a ser empleados de X sin tener un proyecto asignado</p>
<p>management -dispositivos de gestión de alto impacto</p>	<p>N 2- . ..qué pasa, hoy se te termina tu proyecto, mañana pasas a la salita de los deslocalizados, ¿ cuál es la salita de los deslocalizados? en esa burbuja en la que te meten a los deslocalizados.. tenemos dos mesas...6 computadoras...7 sillas...para 8 personas en un cuartito de vidrio</p>
<p>management - dispositivos de gestión de alto impacto</p>	<p>N 3- código: management\dispositivos de gestión de alto impacto (...) debido a eso que yo lo experimente en carne propia eh...que también lo asociamos a un sistema de tortura que tiene japon que le llaman el vanishment room...que es una oficina blanca donde hay mesas y sillas y lo dejan ahí mirando la pared, hasta que el empleado dice " esto yo no lo aguanto más, me voy me retiro..." y renuncia porque es el fin de esto, que la gente tire la toalla y renuncie...un trabajo psicológico muy fino, ellos lo enmascaran con que nos están dando cursos, cuando en realidad esos cursos no los hace nadie, porque no son cursos, es una risa (...)</p>
<p>management - dispositivos de gestión de alto impacto - efectos de subjetividad</p>	<p>N5- management\dispositivos de gestión de alto impacto/ EFECTOS DE SUBJETIVIDAD Hay premios...son como pantallas...para que vos digas yo tengo que pelear con el que se me ponga adelante, vos estás en competencia todo el tiempo...</p>
<p>management - dispositivos de gestión de alto impacto</p>	<p>N 7- management/ EFECTOS DE SUBJETIVIDAD (...) pero hay gente que dice "más vale esto que nada" y prefiere sacarse los ojos con sus compañeros...entonces (...)la gente desesperada... alcahuetes...chismosean de uno y de otro...generan ese ambiente horrible...por tener ese famoso apreiceiment que te dan un</p>

	aumento de sueldo por encima del porcentaje de sueldo que de el gobierno
management -Dispositivos de Gestión de alto impacto	N 11- mangement/ D.G.A.I. entonces genera ese ambiente....eso paso en todos los proyectos, generan eso entre la gente...generan la competitividad entre la gente... hasta que no logremos que la gente diga basta, eso no va a cambiar
management - efectos ideológicos - d.g.a.i.	N 15-management\dispositivos de gestión de alto impacto/ efectos ideológicos después entrás a ver que a vos...llegaste tarde 10 minutos...bueno no pasa nada, vení a mi oficina vamos a hablar y te suspenden 2 días...viene otro llega 10 minutos tarde y no pasa nada...te mandan un mail diciendo que no llegués tarde después tenes gente que esta deslocalizada, a la espera de una posición, no se la dan...hay una manipulación constante de la gente, el miedo: qué hago. ¿ voy por las mías y me van a odiar? ¿espero...pero si espero mucho me van a echar?
Management -efectos de subjetividad -d.g.a.i.	N 23- management\efectos de subjetividad/ DISPOSITIVOS DE GESTIÓN DE ALTO IMPACTO <i>hacen el family day...que se paso para el fin de semana porque cuando lo hacían entre semana la gente quería participar con su familia y no trabajaban....el family day se pone una barbacoa, se ponen juegos para niños, en realidad vos vas con tu familia y estás rato..pero en realidad no va nadie!</i>
E2 R. Management	R 1- management (...) la tarea del operador de un centro de llamada, tiene un doble estrés, una de los mandos medios e intermedios, que son quienes controlan y llevan el ritmo de la tarea, dónde para los vendedores hay una presión extra (...)
Management D.G.A.I.	R 2- management\dispositivos de gestión de alto impacto

	<p>...entonces la presión empieza desde la pirámide, desde el gerente comercial, hacia el jefe de operaciones, desde los líderes , hacia los gestores de equipo, y desemboca todo el peso de la presión en el operador, el operador tiene que soportar la presión de su superior inmediato, llámese, supervisor, team líder, coordinador...</p>
<p>management -efectos de subjetividad</p>	<p>R 5- management\efectos de subjetividad-</p> <p>Porque llega un momento que de tanto hacer lo mismo de no ver otra perspectiva de hacer otra cosa, se empieza como a alejar el horizonte, cuando la persona empieza a pasar más de dos meses o tres meses sin alcanzar su propias metas...ya empieza a dejarle de importar los objetivos y así como empieza con los objetivos de las ventas o de la calidad</p>
<p>Management -dispositivo de gestión de alto impacto -efectos de subjetividad</p>	<p>R 7- management/ dispositivo de gestión de alto impacto/ efectos de subjetividad</p> <p>(...) porque la organización del trabajo está tan...es tan perversa está hecha de tal forma que cuando yo no alcanzó los objetivos que me pide la empresa, hay una forma de trabajo tal que hace que yo me siente culpable, que hace que yo como operador me sienta culpable (...)</p>
<p>E3 L. B. management - D.G.A.I (efectos de la externalización de servicios; ¿cómo impacta ello en quienes se “quedan” con las tareas?)</p>	<p>L -1 management\dispositivos de gestión de alto impacto</p> <p>(...) Y lo otro que me toco hacer en ese equipo es s.o.p. que son como las guías de trabajo, todo el trabajo, absolutamente todo el trabajo está documentado como se debe hacer cada tarea, así que no hay mucho espacio para la imaginación del trabajador, todo está estipulado y lo que había pasado en ese equipo en particular es que la persona encargada desde Estados Unidos de recibir esa transferencia de información no había terminado sus guías de trabajo, entonces nosotros también vía videoconference teníamos 3, 4 horas de reunión hablando con la gente de allá que nos estaban dando su trabajo, ellos iban a estar desempleado y nosotros estábamos en una posición incomodísima de saber que le estas sacando el trabajo a alguien, y a su vez teníamos que tratar de terminar esas guías</p>

<p>Management - efectos de subjetividad</p>	<p>L 2- ...encontrarme que en la realidad era ser un robot que analizaba cláusulas económicas todo el tiempo, y que hacía reportes económicos, que era más un perfil para un contador que para un abogado...al punto tal que me estresé muchísimo</p>
<p>management -efectos de subjetividad - dispositivos de gestión de alto impacto</p>	<p>L 9- management\efectos de subjetividad/ dgai (...) Lo otro que genera la empresa es una idiosincrasia de decir "trabajo en una de las mejores empresas del mundo, y no importa que me explotan,..." desde la persona que está cpon ataques de pánicos, una persona que hubo el año pasado, y lo vamos a renunciar, gente que renuncia y te dice renuncio porque no aguanto más...mucha de las personas que trabajan allí, trabajan empastilladas, tomando medicamentos, porque no aguantan...</p>
<p>E4 V. management</p>	<p>V1- (...)lo que pasa que después entrás en el ritmo del trabajo en sí, y te chocas con otras realidades como es la falta de herramientas o la falta de soluciones que es parecido a lo que le pasa al cliente y empezás a chocar con la realidad del sistema de trabajo...el tema de los mandos medios...el tema de los jefes...y la forma misma de la organización del trabajo que te desgasta psicológicamente</p>
<p>management</p>	<p>v8-management (...)la dinámica de trabajo es el explotarte, el exprimirte permanentemente, en la infraestructura física tenés supervisores dando vueltas alrededor tuyo viendo a ver cuando te demorás con una llamada, y si te demorás mucho porque te estás demorando, viendo que no hiciste bien, que están encima tuyo,(...)</p>
<p>Management -dispositivos de gestión de alto impacto</p>	<p>V 11-management\dispositivos de gestión de alto impacto Y son crueles, son crueles esa es la palabra que describe, (...)siempre es error y el castigo, fijate que hasta los nombres que se utilizan para las calificaciones son de error crítico (que le llaman) error fatal!! esos son los nombres que le ponían a las devoluciones de una llamada cuando vos no cumplías con el todo el procedimiento, con las</p>

	instrucciones operativas,(...) en las cuales vos tenías determinadas respuestas para determinadas preguntas, tenías que cumplir con eso(...)
Management -Dispositivos de gestión de alto impacto	V18-management\dispositivos de gestión de alto impacto Y vivís como en un mundo virtual, al principio es como la casa de gran hermano sentís que te están controlando de todos lados, es esa perversidad, justamente, de que todos están buscando el error, porque lo que vos sentís es eso, estás monitoreado, vos pensás que te están grabando para encontrarte el error, pero si...no está bueno, la presión psicológica que sufrís y que tenés permanentemente(...)
E5 E. management	E- 14 management Los gerentes generales y demás están muy enfocados en los resultados más que en las personas que trabajan para producir esos resultados
Management -efectos ideológicos	E 16-management\efectos ideológicos a la empresa le interesa que llegues a tu tarea y ta...tienen sus áreas de tratar de fomentar espíritus de equipo y demás...pero se maneja de manera administrativa hay que hacer esas actividades para reportar que se hicieron y ta...
E6 G. management - efectos de subjetividad	G 3- management\efectos de subjetividad Yo creo que depende de la cuenta, depende para dónde trabajes siempre, ventas por ejemplo es cómo mas agresivo, ventas es muy agresivo, muy agresivo entre los compañeros, porque tenés que comisionar...y en atención al cliente no (...) te la agarrás más con el cliente, el ambiente siempre depende de la cuenta, (...) hay días que te agarra cruzado y te lo agrarrás con todo el mundo, estás en uno de esos días, hasta al borde de la rabia tremenda, te llama uno de los clientes difíciles y te la agarrás con todo el mundo (...) he visto gente irse llorando el primer día para la casa, yendo a la casa llorando lo he visto (...) pasa que cuando te ponés la bincha te da temor, y no sabés que va a caer te da un poco de miedo, no sabés que va a caer, que será?, qué será? y te toca un cliente molesto(...)

Cuadro N.º 4. Elaboración propia en base a codificación abierta y axial. Asistido por programa MAXQDA 10

En el mapa conceptual nº2 ilustraremos el juego de relaciones que entendemos se establece entre la categoría **prácticas manageriales**, que se configura en categoría central y el resto de las categorías que configuran el mapa de esta investigación. Señalaremos que durante el primer movimiento de codificación, en la codificación abierta, fueron conceptualizadas mas categorías pero en el diseño del mapa propuesto subyace un movimiento de **codificación selectiva** que aspira a ir integrando los elementos que configuran una propuesta teórica, a la vez que otras conceptualizaciones son consideradas no-necesarias o no-pertinentes en la elaboración teórica que proponemos.

Las categorías con las que trabajamos son definidas en el Cuadro N°5 en el que se da cuenta de la definición conceptual en la que se funda cada una de las mismas

Cuadro N°5	
Categorías que se articulan en torno a la categoría axial prácticas del management	
Categorías de análisis que se articulan en la propuesta conceptual <i>prácticas del management</i>	
Categoría	Definición
•Manifestaciones de management	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Refiere a las prácticas de gestión, administración y control de las acciones, tiempos y tareas en el trabajo que emergen en las unidades de análisis. ➤ Da cuenta de acciones, normativas, pautas culturales de las organizaciones que los entrevistados refieren en las entrevistas. ➤ Incluye la referencia a dispositivos de gestión específicos. ➤ De los efectos posibles de las practicas manageriales, inferidos en los segmentos de entrevistas recuperados, pueden señalarse como efectos ideológicos o efectos de subjetivación, entre otros.
•Dispositivos de gestión de alto impacto	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se define dispositivo a partir de las conceptualizaciones de Foucault (1977) que recupera Agamben (2011), y que plantean que con dispositivo hacemos referencia a: “un conjunto resueltamente heterogéneo que compone los discursos, las

	<p>instituciones, las habilitaciones arquitectónicas, las decisiones reglamentarias, las leyes, las medidas administrativas, los enunciados científicos,</p> <p>las proposiciones filosóficas, morales, filantrópicas (...) (Foucault, 1977 en Agamben, 2011. Pág. 250)</p> <p>➤ Tiene una función estratégica concreta (en este caso directamente vinculado a la producción) y se inscribe en relaciones de poder y resulta del cruzamiento de relaciones de fuerza</p> <p>➤ Su límite está dado por las condiciones de saber en el que se inscribe, en nuestro caso el saber acerca o sobre la gestión, la administración, el management.</p> <p>➤ El alto impacto se define por la narración de la afectación en la vida de quienes transitan por los mismos, descrito en las entrevistas.</p>
<p>•La afectación por las características del puesto/ tarea</p>	<p>➤ Se conceptualiza la afectación, tomando en cuenta las acepciones que implican producir mudanza o cambio y/o de influir negativamente en alguien o algo (RAE, 1981) cómo las consecuencias de las características del trabajo, expresadas en las conceptualizaciones y referencias a las vivencias planteadas por los entrevistados.</p> <p>➤ Incluye tres dimensiones, que conforman subcategorías, que le brindan densidad a la misma, a saber: riesgos vinculados al trabajo; derechos vulnerados y condiciones de trabajo.</p>
<p>•Riesgos vinculados al trabajo-empleo</p>	<p>➤ Posibilidad de estar expuesto a un daño, que los entrevistados identifican en las organizaciones (y en algunos casos en el sector de actividad) en que se desempeñan , hallándose en las unidades de análisis referencias a riesgos a los que están expuestos los propios entrevistados u otros trabajadores.</p>
<p>•Derechos vulnerados</p>	<p>➤ Concepto que refiere a la violación por acción u omisión del marco de leyes y convenios colectivos referidos al trabajo, así</p>

	<p>como también a los principios del derecho laboral y/o a las situaciones en dónde se desconocen derechos constitucionales fundamentales, cómo los Derechos de la Persona, consagrados en la Constitución de la República y/o en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y el Ciudadano.</p>
<p>•Condiciones de trabajo</p>	<p>➤ Conjunto de variables que definen la realización concreta de una tarea, que incluye aspectos como la carga de las tareas, el horario, el lugar de trabajo, el salario y otras prestaciones, los horarios de entrada y salida, las pausas y/o descansos, las características de las pautas culturales de la organización, el ambiente de trabajo, todo lo que impacta en la salud de los trabajadores en la triple dimensión propuesta por la Organización Mundial de la Salud (bienestar físico, mental y social)</p>
<p>•Narración de situaciones de violencia</p>	<p>➤ Categoría que engloba las unidades de análisis en dónde los entrevistados narran situaciones de violencia, padecidas por ellos mismos o en terceros, en ocasión del trabajo</p>
<p>•Efectos ideológicos</p>	<p>➤ Como consecuencia de los discursos y la gramática managerial (Luci, 2016, 2012) se genera en los trabajadores el efecto de percibir, como en la metáfora de la caverna (Laclau, 1978), la realidad de determinada forma y asignando determinadas articulaciones entre los postulados del management y la propia vida, especialmente en las dimensiones de éxito y fracaso.</p>
<p>•Efectos de subjetivación o de subjetividad</p>	<p>➤ Los trabajadores integrados- transitando y atravesados- a dispositivos de producción dónde las lógicas del management hegemónico, dan cuenta de procesos que tienen efectos de producción de subjetividad, es decir de modos, formas de pensar, sentir, hacer.</p>
<p>•Resistencia colectiva</p>	<p>➤ Expresiones grupales, generalmente organizadas pero también espontaneas, a través de las cuales los trabajadores resisten a las características, que identifican cómo más perjudiciales.</p> <p>➤ Cuando las expresiones de resistencia son organizadas estas están mediadas por el actor colectivo que conforma el sindicato</p>
<p>•Formas del acoso</p>	<p>➤ Las diferentes expresiones o manifestaciones por las que se</p>

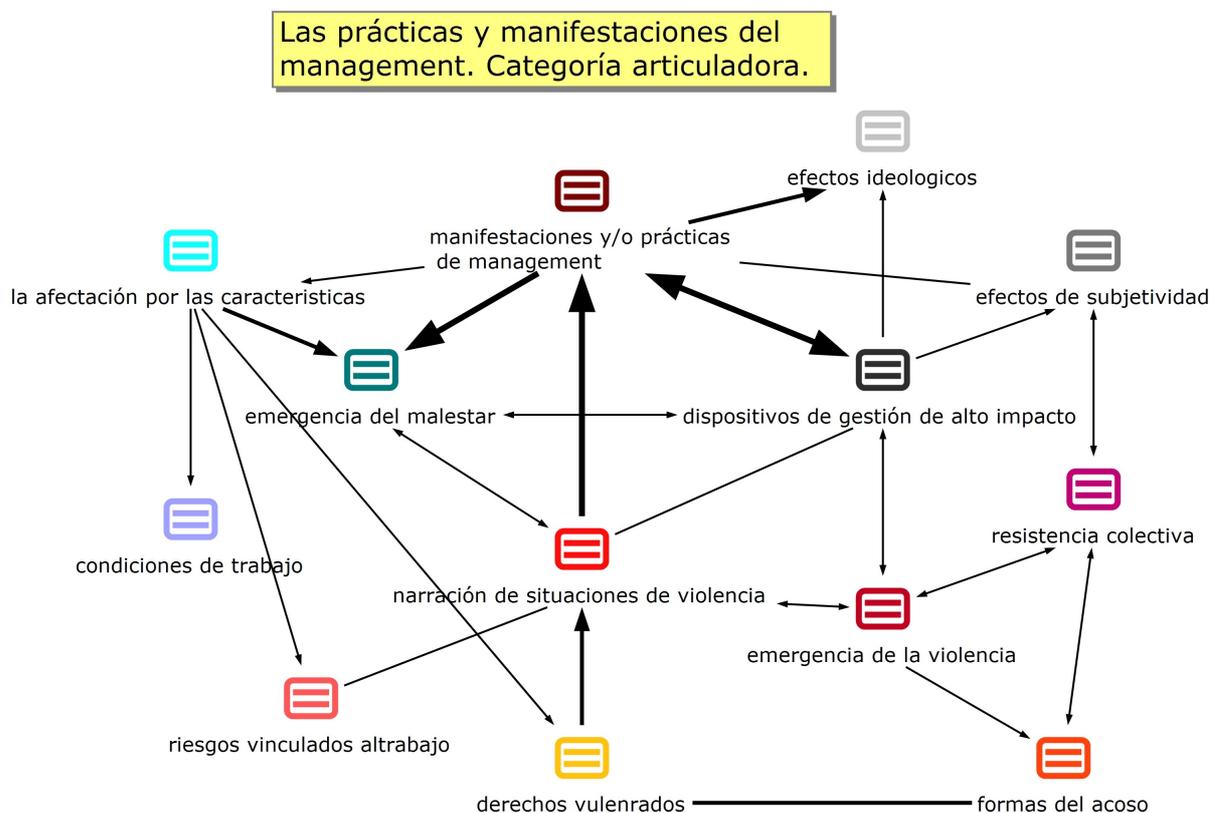
persigue, hostiga, molesta, que incluyen las agresiones verbales y psicológicas y que pueden llegar a la violencia física.

➤ Incluye el acoso moral laboral (Sotelo, 2010); expresiones de la violencia psicológica en el trabajo (Franco, 2010) y la discriminación negativa de trabajadores por motivos antisindicales

FUENTE: Elaboración propia a partir de codificación abierta, axial y selectiva (). Asistido por procesador MAXQDA 10

Mapa conceptual N°2

Las prácticas manageriales como categoría central y la relación entre categorías.



Mapa Conceptual N° 2: Manifestaciones y prácticas del management. Elaboración propia en base a segmentos recuperados, asistido por MAXQDA 10

En la propuesta de análisis que ilustra el Mapa Conceptual N°2, la categoría **manifestaciones de management** adquiere centralidad y se relaciona con el resto de las categorías de modo de que los **dispositivos de gestión de alto impacto** configura una dimensión y una subcategoría, a la vez, de la primera. Las flechas indican relaciones y el tipo de las mismas, puede establecerse una relación que no establece causalidades (la línea que vincula es ambos términos es un segmento de recta); puede haber una relación de fuerte determinación de un fenómeno sobre otro (se indica con la línea que contiene una punta de flecha); y puede haber una relación marcadamente bi-direccional entre los términos (flecha de doble punta).

La categoría **dispositivos de gestión de alto impacto**, a su vez, se pueden discriminar en otras dos subcategorías que conceptualizamos como **efectos de subjetividad** y **efectos ideológicos** y que dan cuenta de los contenidos de los hallazgos más importantes en las unidades de análisis. La categoría **dispositivos de gestión de alto impacto** (D.G.A.I en lo sucesivo) permite comprender la relación entre el management y la **emergencia de la violencia en el trabajo**, y esta última se expresa en **formas de acoso** que surgen de los datos. Las dimensiones o subcategorías de **afectación por las características del trabajo-empleo** (denominada en adelante “características”) se relacionan con la **narración de situaciones de violencia** y con formas del acoso, siendo en el último vínculo señalado (**derechos vulnerados**) una propiedad de la categoría **formas del acoso**.

Por otra parte, visualmente en los bordes del mapa, se puede apreciar como **resistencia colectiva** da cuenta de procesos que se despliegan, cuando es posible, a partir de las situaciones de violencia laboral y acoso, así como también se relaciona resistiendo con los efectos de subjetividad.

10. Conclusiones

10.1. Conclusión general. Los dispositivos de gestión de alto impacto

Recientemente, en el pasado año 2015, el Dr. Julio C. Neffa publicó *“Los riesgos psicosociales en el trabajo. Contribución a su estudio”*, obra en la que defiende la hipótesis de que las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) y los riesgos psicosociales y su impacto en la salud del trabajador, tienen su origen en la organización y en el contenido del proceso de trabajo. Desde la perspectiva sostenida en su texto el trabajo no es un castigo divino, consecuencia resultante de una culpa original, sino un valor que permanece a lo largo de la historia (aún después de que ya hace tres décadas se anunciara el fin del mismo) y cuyo ejercicio genera derechos, en un entorno social que se ve beneficiado por la producción de la riqueza que desde el trabajo se obtienen.

Uno de los primeros derechos que se generan en el acto de trabajar es el derecho a que la realización de las tareas devenidas del mismo, o la relación en la organización en el marco de la cual se realiza el trabajo, no comprometa la vida, la integridad de la persona, su salud o le resulte una carga o una tensión tal que le provoque padecimientos y enfermedades. La presente comparte el sentido de la hipótesis del texto de Neffa y siendo una investigación de alcance acotado ya que refiere a un sector de actividad específico, apunta a proponer una teoría que de cuenta de una relación específica entre una dimensión de la organización del trabajo (el management) y la emergencia de la violencia en el mismo. Tomando en consideración estas determinantes de especificidad de la investigación y alcance de la formulación teórica que vamos a realizar, consideramos que los datos aquí generados pueden servir para complementar hipótesis como la citada y puede generar condiciones de visibilidad para abordar un aspecto del management, pasible de ser investigado más profundamente.

La formulación teórica que vamos a proponer; fundamentada en la producción de los datos del trabajo de campo y el contraste y comparación con otras producciones, en particular las que centran su producción vinculadas a las categorías trabajo y management,

puede enunciarse de la siguiente manera:

En Uruguay, en el sector de servicios comerciales telemáticos, de soporte informático y de servicios de telecomunicaciones, se desarrollan en el marco del dispositivo que configura el management, una serie de dispositivos de gestión que impactan fuertemente en el desarrollo de los procesos subjetivos de los trabajadores, en su interpretación del trabajo, el sentido y significado y cómo emergen en contacto con ellos formas de padecer o mecanismos de resistencia, adaptaciones o ideologías defensivas (Dejours, 1996). Este impacto, tiene grados de intensidad variable y abarca otros aspectos de la vida, llegando en las situaciones más agudas a "teñir" toda la vida de la persona. Estos dispositivos de gestión van en consonancia con la racionalidad, lógica y prácticas del management como expresión de la modalidad de gestión de la producción en el capitalismo neoliberal. A partir de los datos hemos podido conceptualizar, para esta investigación, los siguientes dispositivos de gestión, que sin constituir un listado taxativo, componen un cuadro que puede ilustrar lo que sostenemos:

- 1- Dispositivos de gestión vinculados al control de tiempos y tareas; además de los controles de entrada y salida clásicos (reloj de marcas), dispositivos informáticos que implican realizar un registro en el sistema de gestión horario en cada movimiento, cómo ir al baño, tomar un descanso, etc.
- 2- Dispositivos de gestión relativos a la obtención de rentabilidad: establecimiento de complejos sistemas de remuneración variables como pagos por comisiones, metas, objetivos, premios, etc.
- 3- Dispositivos que regulan el tiempo de duración los contratos y de las condiciones de trabajo: Trabajo por proyectos
- 4- Dispositivos que generan significaciones acerca del empleo y la vinculación con la empresa. El *vanishment room*; los *planes de acción*, dispositivos que se emplean para reconfigurar el desempeño de los trabajadores.
- 5- Aquellos vinculados a "capturar" la subjetividad de los trabajadores. Formas de promover una no-separación o indiscriminación entre tiempo y actividades de trabajo y tiempo y actividades recreativas.
- 6- Sistemas de control de calidad de las tareas. Escucha de las llamadas, puntuación y valoración de la atención por parte de los usuarios, etc.
- 7- Dispositivos de inducción y sistemas de coaching.
- 8- Dispositivos empleados para promover la competencia entre trabajadores. " El

emplado del mes"; publicación de reanking de vendedores en carteleras; los premios en efectivo o especies para quienes logran determinados rendimientos o alcanzan ciertas metas.

Algunos de estos dispositivos de gestión son tan intensos en su impacto sobre las personas, que los trabajadores dan cuenta de experimentar sufrimientos de intensidad marcadamente aguda en el pasaje por los mismos. El caso que resulta paradigmático es el que los operarios han denominado *vanishment room* (el cuarto para desaparecer) a uno de los dispositivos utilizados en una multinacional instalada en nuestro país, que vende servicios informáticos a empresas en Estados Unidos.

Relata al respecto de esta experiencia de pasaje por este dispositivo de gestión una trabajadora:

pasamos a estar en una burbuja en la que te meten a los deslocalizados...ehh...y para mí...yo lo tomo como una tortura...la gente le tiene miedo a quedar en ese estado porque la gente sabe lo que se viene después

(...) qué pasa, hoy se te termina tu proyecto, mañana pasas a la salita de los deslocalizados, ¿ cuál es la salita de los deslocalizados? (...)

en esa burbuja en la que te meten a los deslocalizados.. tenemos dos mesas...6 computadoras...7 sillas...para 8 personas...un cuartito de vidrio y eso hasta que te consigan tarea...hay gente que está hasta 8 meses....hoy me enteré que había una muchacha hacía un año en esa situación...

debido a eso que yo lo experimente en carne propia eh...que también lo asociamos a un sistema de tortura que tiene japon que le llaman el *vanishment room*...que es una oficina blanca donde hay mesas y sillas y lo dejan ahí mirando la pared, hasta que el empleado dice " esto yo no lo aguanto más, me voy me retiro..." y renuncia porque es el fin de esto, que la gente tire la toalla y renuncie.(E 5, Eu. 37a. 16/02/ 2016)

Estos dispositivos específicos del management, además, conforman un cuadro de condiciones que posibilitan, o son al menos un terreno fértil para, la emergencia de fenómenos como el Acoso Moral Laboral y otras formas de violencia en el trabajo.

La relación entre el management y la emergencia de las formas de violencia en el trabajo que hemos tomado en consideración para la presente es posible de ser construida y comprendida a través de las conceptualizaciones que realizamos partiendo de la palabra, de los discursos, de las significaciones enunciadas por las trabajadoras y trabajadores que tomaron la palabra a partir de la opción metodológica que nos propusimos. Dicha opción no es ingenua, queremos rescatar la voz de los que viven estos fenómenos e interpretarlos a partir de sus propios relatos, si la presente pudiera leerse cómo un dispositivo en sentido deleuziano (Deleuze, 1990) implicaría que las líneas de visibilidad que trazamos, pretenden

hacer visibles unos fenómenos del mundo del trabajo, que la axiomática del capitalismo actual quiere desconocer, invisibilizar.

El management en tanto dispositivo de saber-poder (Zangaro, 2010) se manifiesta en las organizaciones a través de una serie de prescripciones acerca de cómo realizar el trabajo, a través del establecimiento de metas u objetivos de rendimiento, estándares para los procesos de trabajo y hasta por pautas culturales lo suficientemente amplias como para incluir las normativas de sentido común en relación a la convivencia de las personas en la organización, y encarna particularmente en la corporeidad de los managers o supervisores, quienes son los encargados de velar por la realización del trabajo tal y como ha sido prescrito y, además, asumiendo la lógica de la valorización de los resultados “por encima de cualquier consideración de los recursos y los seres humanos involucrados” (Leopold, 2005, pág. 241). Para los operarios la presencia del manager implica la personificación de los sistemas de control de producción y procedimentales, y encarnan a la vez una forma de poder. El poder de la organización, que en algunos casos, es posible de ser detentado de forma predatoria da lugar a situaciones como las que relata una entrevistada, en donde podemos constatar los problemas que pueden devenir en algunas formas de ejercicio de la autoridad en el trabajo:

(...) tenemos una escalera larga que es para acceder a la cocina y a veces grita, gesticula desde las alturas como si fuera el mesías...no insulta pero si grita que si reclamamos derechos que cumplamos con las obligaciones...más bien tiene un problema importante porque el problema es de tercerizaciones, el 98% de los que estamos ahí somos tercerizados y le molesta que nos hayamos sindicalizado....y bueno da sus discursos que nadie oye...por ejemplo la última vez que lo hizo estaba reclamando una esponjas, intentado hacer ver que nos habíamos llevado unas esponjas por ser pobres...o algo por el estilo...

(E7- A.B., 17/08/2016- Categoría axial: La emergencia de violencia y el acoso moral laboral.

O el siguiente fragmento que es ilustrador de una forma de violencia a la que las trabajadoras se ven expuestas en algunas de las empresas del sector elegido, y que revela formas muy específicas de emergencia de la violencia en el trabajo, vinculado a los mecanismos de ejercer la autoridad del que gozan los supervisores en las empresas en las que trabajan los entrevistados:

(...) y nos dice cosas (el supervisor) como a una compañera por ejemplo... “qué cosa más linda que sos...sos más linda que si tu

hubiera pintado Van Gogh...” incluso a mi me ha dicho cosas...como si iba a ir a la guerra...por tal o cual ropa que me había puesto que tuvo la respuesta correspondiente...pero acostumbra hacer eso, y como somos un personal 90% femenino acostumbra hacer eso...y tengo compañeros que son muy vulnerables...que son muy jóvenes y en su primera experiencia laboral...y casos como ese tenemos denunciados muchos..

E /- A.B., 17/08/2016 25. Cat. Axial: La emergencia de la violencia y el acoso moral laboral. Categoría: Formas del acoso; dimensión: El acoso sexual)

La citas de entrevistas, los segmentos recuperados, que extractamos ilustran cómo a partir de situaciones que están directamente ligadas con las prerrogativas de dirección de una empresa emergen situaciones de acoso, expresiones de la violencia. A partir de lo que venimos planteado sostenemos que son fenómenos que se vinculan directamente con el management, en tanto implican por un lado una manera de querer ejercer el poder en el espacio de trabajo y por otra parte, parecería que el estatuto de supervisor o jefe, tuviera el efecto de facilitar, en una relación de dependencia, la emergencia de la violencia del acoso sexual. Las relaciones de poder se generan y se viven cotidianamente en todo tipo de organizaciones, independientemente de su ámbito (público o privado); y de su definición de actividad, sean comerciales, de servicios o de producción; organizaciones con o sin ánimo de lucro. De acuerdo a Roman Muñoz (op.cit.) en la cotidianidad de las organizaciones están presentes el poder y la política como medios de control y dominación, y prácticamente se puede afirmar que son inherentes a ellas. Estas relaciones son actuadas y están constituidas por individuos cargados de todas las potencias de las conformaciones subjetivas, con sueños, esperanzas, expectativas, envidias, resentimientos, intereses, temores y toda suerte de comportamientos, actitudes y reacciones que pueden llegar a ser inesperadas. Sin embargo, cómo sostiene la autora recuperando un planteo de Mintzberg, Ahlstrand y Lampel (2010) “durante mucho tiempo (...) la bibliografía sobre management estratégico no consideraba esta realidad, sino que definía a los directivos como personajes inteligentes y racionales que trazaban la estrategia que todos adoptaban, como trabajadores obedientes, sumisos y leales que eran” (Roman Muñoz, pág 298 op. Cit.). Este ultimo aspecto señalado, que podríamos catalogar como ficción, ficción construida desde los desarrollos del management de hegemonía ideológica norteamericana da cuenta de uno de los aspectos centrales en dicha propuesta de administración: para los desarrollos del management el conflicto, en cualquier expresión o dimensión, es algo a evitar o a desconocer. Sin embargo,ese es el escenario cotidiano, un entorno muchas veces marcado

por la disputa y el control, en dónde, el hostigamiento, los maños tratos, las agresiones verbales, la intimidación y el amedrentamiento se constituyen en formas de violencia en el trabajo que son una fuente importante de enfermedades de variado tipo. El siguiente segmento de entrevista puede servir para ilustrar parte de esas tensiones, dónde además se puede apreciar la asimetría en la tensión:

(...) había una señora, quién gestionaba en ese momento, siempre nos destrató, nos sacó del intranet, nos sacó de ahí nos desapareció, nos puso relojes nuevos, nos cambio del BROU a bancos privados, nos puso una intranet para nosotros...otros relojes de marcas...cada vez que ibas a discutir algo nos decían *vos sos privado* { que en el entrono de trabajo equivalía a una descalificación rotunda, ya que son trabajadores de una empresa privada prestando servicios en un organismo público}

E 8, X.B.

Por otra parte además, si el trabajo cotidiano se constituye en un espacio privilegiado para la comprensión de los procesos de producción de subjetividades (Leopold, 2005) podemos inferir que los procesos de producción, en el sector de actividad seleccionado, están provocando determinados tipos o formas de padecimientos que se vinculan directamente con el management, sus lógicas, racionalidad y con los dispositivos que para la presente hemos conceptualizado.

La gestión de personas, cuando es llevada adelante desde la perspectiva exclusiva de los resultados, de la eficiencia, puede dejar marcas o efectos en los trabajadores que son pasibles de ser catalogados de corrosivos para el carácter, en el sentido que le otorga Senett (op. cit) al señalar que determinadas lógicas del capitalismo de nuestros días afectan, corroyéndolo, las características de contenido moral más logrados y estables de la personalidad. En este sentido, narra X.B también, trabajadora de un centro de atención telefónica de derecho privado en un organismo estatal, su experiencia luego de 12 años de trabajo bajo las lógicas de gestión centradas en los resultados, en las metas, en las formas de hacer en las empresas a partir de las prescripciones del management: “ (...) después de 12 años en el call(...) han pasado muchas etapas,(...) de los que estamos desde la vieja

etapa tenemos un rencorcito, un odio, unas cosas internas que pasaron, unos acuerdos incumplidos, unos manoseos, (...) (E 8, X.B, 15/08/2016)

Concluimos también que las afectaciones que corroen la personalidad, el carácter de X, y de otros trabajadores, no devienen de una falla en los sistemas de gestión, existe un juego de relaciones de fuerza, expresado en los dispositivos de gestión que se implementan que apuntan a que las lógicas de las empresas sean incuestionables y sean las que se adopten, en lo posible de manera colaborativa, veamos por ejemplo lo que refiere otra trabajadora en relación a la adopción de las lógicas de competencia y competitividad:

pero hay gente que dice "más vale esto que nada" y prefiere sacarse los ojos con sus compañeros...entonces la gente desesperada...alcahuetes...chismocean de uno y de otro...generan ese ambiente horrible...por tener ese famoso apreceiment (un pago extra en el salario) que te dan un aumento de sueldo por encima del porcentaje de sueldo que de el gobierno. (E 1, N., 16/02/ 2016)

El modo acumulación capitalista, a partir de la reestructura de los 70 ha generado una verdadera maquinaria de gestión que desconociendo el imperativo kantiano de obrar de tal modo de que los demás no sean un medio para otros fines ha consolidado una ideología del management (Boltanski y Chiapello, 2002; Zangaro, 2010), que poniendo el acento en el aumento de las tasas de ganancia y rentabilidad de las empresas, utiliza recursos como el de la competencia entre trabajadores, como un dispositivo de gestión que busca optimizar los rendimientos. Esto es especialmente visible en el sector de actividad elegido, la forma que los trabajadores son colocados en la situación de competencia continua, con sus propios resultados y contra los otros trabajadores es de tal intensidad que los mismos viven eso como una verdadera violencia. Además, cómo las mismas lógicas establecen el pago por productividad, es decir atado a los rendimientos (en general de las ventas, pero también existen métricas para medir otros tipos de rendimientos, cómo por ejemplo el tiempo que un operador demora en resolver una consulta o un reclamo telefónico), las oscilaciones de los mercados y de las ventas de los productos que se ofrecen tienen la potencialidad de generar diversos tipos de malestar, como relata el teleoperador R. de 46 años:

los servicios que se venden en este tipo de empresas, que son servicios a largo plazo...entonces los números las ventas caen a nivel general, y ese operador que estaba trabajando en una escala salarial se ve que ha perdido más de la mitad del salario que ya tenía...entonces todo eso genera un nivel de

frustraciones que genera enfermedades o conductas adictivas...lamentablemente en Uruguay las organizaciones sindicales no le hemos podido hacer entender a los empresarios que los trabajadores no faltan porque estén de vivos sino porque están enfermos de verdad...(E 2, R., 13/05/2016)

R. asocia la ocurrencia de enfermedades o padecimientos con las características del empleo, en el caso particular la afectación directa que tiene en el salario el sistema de pagos mixtos (componente fijo- el sueldo mensual; componente variable- las comisiones por ventas) que es común en el sector; y que determina que las oscilaciones del mercado tienen una incidencia inmediata en las remuneraciones y, en definitiva, en la calidad de vida.

10.2. Sobre un aspecto del enfoque de las políticas públicas

La investigación nos permite plantear algunas discusiones que, de manera reflexiva, pueden dar cuenta y responder, de algún modo, a los objetivos planteados. Para comenzar, en relación a los objetivos de: **Aportar a los mecanismos, estrategias o dispositivos desarrollados por los trabajadores y sus organizaciones sindicales para afrontar el fenómeno** (de la emergencia de la violencia en el trabajo) **y aproximarnos a las políticas publicas para el tratamiento de la problemática y sugerir, de ser posible, enfoques para nuevos abordajes.** En el intento de cumplir con este objetivo elegimos centrarnos en el enfoque y las posibilidades que la Inspección General del Trabajo y la Seguridad Social brinda al respecto, ya que desde allí se vela por el cuidado y la aplicación de la normativa vinculada al trabajo y es un lugar al que las organizaciones sindicales pueden acceder para plantear nuevos enfoques para las problemáticas que estamos tratando aquí. Existen otros organismos e instancias públicas a las que los sindicatos pueden acceder pero la IGT cuenta con la particularidad de que es la oficina del Estado especializada en la recepción de las denuncias vinculadas a las violaciones de las normativas laborales. Por el momento las denuncias que más atiende la oficina están vinculadas a la violación de derechos laborales formales específicos (no pago de haberes, no respeto de la normativa vinculada a los horarios y descansos, no realización del pago de horas extras, etc.) pero existe una tendencia, no exenta de dificultades, de las trabajadoras y trabajadores, que acompañados por sus sindicatos, denuncian situaciones de malos tratos, discriminaciones, acoso, etc. En ese sentido constatamos que cuando una trabajadora o trabajador de cualquier sector de actividad decide realizar ante la Inspección General del Trabajo (IGT) por situaciones de

maltrato y sufrimiento generados por las condiciones de trabajo, o por vulneración de derechos vinculados a la persona, se encuentra con la situación de que la denuncia procederá, es decir generará un expediente y la apertura de una investigación en la órbita de la IGT, si la situación que genera el malestar o vulneración de derechos viene sucediendo por un periodo de tiempo del entorno de los seis meses de duración. En entrevista con el equipo de profesionales de la subdirección de la IGT del periodo 2010-2015 señalaban que este criterio de duración en el tiempo de la conducta de acoso adoptado en consonancia con las definiciones clásicas de acoso laboral²⁷, no es siempre considerado en sentido estricto, sin embargo constituye un marco teórico que está presente en las conformaciones de los expedientes por denuncias, que configuran el inicio de las acciones legales posibles de defensa de los intereses de los afectados. Las limitaciones de esta conceptualización resultan clarificadas cuando consultamos a un referente sindical del sector acerca de las denuncias realizadas por situaciones de violencia psicológica en el trabajo y contestaba por escrito lo siguiente:

por lo general el acoso (...) no se denuncia, ya que las trabajadoras y trabajadores del sector call centers prefieren irse, antes de enfrentar el acoso. La política del MTSS, a través de la ITGSS: nos dice que para que se configure una situación de acoso debe darse una acción por una o más personas, por lo menos por un tiempo de 6 meses continuos. Cuando explico esa forma de estudiar y tomar una denuncia por acoso laboral desisten de formalizar dicha denuncia y renuncian a sus puestos laborales (...) (Dirigente sindical del sector call centers, FUECYS).

La prescripción por el periodo de tiempo a considerar está dada en primer lugar por el criterio de tiempo usado en la formulación inicial de Leymann (2017) uno de los primeros en definir el constructo y en segundo lugar por los procedimientos de definición y tipificación de acciones y conductas de los dispositivos jurídico-normativos que buscan establecer criterios de delimitación lo más precisos posibles; sin embargo, estos requerimientos de especificidad en los criterios de delimitación de los fenómenos a considerar termina funcionando como un impedimento para poder desarrollar las acciones que tienen por objeto preservar la integridad de la trabajadora, la calidad del empleo y el resguardo de los derechos de la persona en el mismo. Además, de la misma forma en que en otras expresiones de la violencia, lo que determina las posibilidades de acciones legales está dado por la intensidad o gravedad del hecho (una sola amenaza, dependiendo del grado de la misma, alcanza para poder establecer una denuncia ante el organismo competente), consideramos que un sólo hecho (supongamos el traslado de una a otra sección, con arbitrariedad y connotaciones de

²⁷ Leymann (2017) Conceptualizó esta forma de violencia en el trabajo señalando que las conductas hostiles, agresivas, discriminatorias debían suceder al menos una vez a la semana durante un periodo no inferior a los seis meses.

perjuicio para la víctima) en el lugar de trabajo debería de poder, atendiendo a criterios de especificidad en el detalle de los perjuicios causados, y sopesando posibles motivos organizacionales, ser considerado como un motivo de denuncia atendible.

De lo señalado hasta aquí surge que se podría considerar, a nivel de las políticas llevadas adelante por la IGT, incluir la atención y consideración por la valoración de la gravedad de la o las situaciones denunciadas.

10.3. Reflexión final

La investigación desarrollada nos ha permitido fundamentar la conceptualización teórica que postula que el management y sus distintas dimensiones y propiedades opera como un productor de malestar para los trabajadores. La presente se centro fundamentalmente en el análisis de lo que sucedía a nivel de operarios, o en la línea de producción; sin desconocer que los gerentes, supervisores o managers pueden padecer efectos nocivos de las lógicas de management, hemos desarrollado una preocupación o inquietud epistemológica que podríamos nominar como cuantitativa, esto es: son muchos más los que padecen y sufren las consecuencias de los modos actuales de la organización del trabajo a nivel operario que a nivel de dirección intermedia o superior.

La formulación teórica propuesta se fundamentó en los datos y posicionado en un paradigma comprensivo he formulado la conceptualización que podría revestir la cualidad de descubrimiento, a saber los Dispositivos de Gestión de Alto Impacto.

En un esfuerzo de refinamiento y ajuste de la teoría sería importante realizar otros estudios similares al desarrollado aquí, incluyendo quizás otras herramientas de relevamiento y producción de datos que dialoguen con las utilizadas aquí, que se direccionen a lograr una articulación y triangulación cuali-cuantitativa.

Considero además que hay dos campos de desarrollo que pueden aún generar muchos más aportes en nuestro medio en relación a la producción de conocimiento y que la presente ha visitado, por una parte continuar aportando a la crítica de configuración social actual, en particular la crítica del capitalismo en sus aspectos novedosos o actuales, que en

no pocas ocasiones, por la propia axiomática del sistema son ocultadas, negadas, desconocidas; por otra parte existe un desarrollo a nivel de los estudios vinculados a los estudios críticos de las organizaciones y de la gestión, los Critical Management Studies, que iniciados en los países nórdicos ya cuentan con aportes importantes en el Río de la Plata, sobretodo de académicos e investigadores argentinos, y con el incipiente desarrollo en nuestro medio de la sociología del management, que conforma un campo de problemas y de conocimiento a desarrollar aún más.

Finalmente, la reflexión crítica y la psicología social aportan conceptualizaciones que nos permiten acercarnos a problemas concretos, cotidianos y de alta incidencia entre los trabajadores de nuestro país, la investigación en este caso ilumina lo que pasa en un sector específico, pero ya otras aproximaciones señalan que estamos ante un problema de alta afectación entre la población de nuestro país, así la 1 encuesta sobre condiciones de trabajo, seguridad y salud laboral en Uruguay da cuenta que el 10 % de los encuestados ha padecido tratos degradantes, humillaciones u otro tipo de violencia en el trabajo, y un 3% de ellos da cuenta de padecer esos fenómenos diariamente.

La sola consideración por ese guarismo de 3% de afectados diariamente nos pone ante un problema que está afectando, en este momento, a miles de trabajadores, configurando un problema de salud, político y de proyección a las posibilidades de desarrollo para la población de nuestro país.

11- Referencias.

- Agamben, G. (2011). *¿Qué es un dispositivo?*. *Sociológica (México)*, 26(73), 249-264. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732011000200010&lng=es&tlng=es.
- Baremblytt, G. (1992). *Compendio de análise institucional e outras correntes teoria e prática*. Belo Horizonte: Ed. Record.
- Barros Soares, L. y Lobo Miranda, L. (2009) *Produzir subjetividade: o que significa?* Estudos e pesquisas em psicologia, UERJ, R.J. N°2. p. 408-424. 2° semestre 2009. Recuperado de: <http://www.revispsi.uerj.br/v9n2/artigos/pdf/v9n2a10.pdf>
- Baudelaire, C. (2000). *Pequeños poemas en prosa*. Madrid: Espasa.
- Bauman, Z. (2003). *Modernidad líquida*. México [etc.]: Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. (2011). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa.
- Bendassolli, P. F, Coelho-Lima, F., de Araujo Pinheiro, R., y Carvalho de Siqueira Gê, P.(2015). La producción científica brasileña sobre el sentido y el sentido del trabajo: revisión del uso de la terminología y las clasificaciones temáticas actuales. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 33(2), 203-221. <https://dx.doi.org/10.12804/apl33.02.2015.03>
- Betancourt, O. (2009). Enfoque alternativo de la salud y seguridad en el trabajo. *Prevención es Desarrollo*, 1(1), 3-16. En: <http://www.dso.fmed.edu.uy/materiales/materiales-de-lectura/enfoque-alternativo-de-la-salud-y-seguridad-en-el-trabajo>
- Bentancourt, O. (1995) *La salud y el trabajo*. México DF: CEAS. OPS. Universidad Autónoma Metropolitana.
- Boltanski, L. y Chuapello, E. (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid. Akal
- Castel, R. (1997). *Las metamorfosis de la cuestión social: una crónica del salariado*. Buenos Aires, Paidós.
- Castells, M., & Munoz de Bustillo, F. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial.
- Chaplin, C. (Productor y Director) (1936). *Tiempos modernos* [Película]. Estados Unido: United Artists.
- Da Rosa, S., Chalfin, M., Baasch, D., & Soares, J. (2011). *Sentidos y significados*

del trabajo: un análisis con base en diferentes perspectivas teórico-epistemológicas en Psicología. Universitas Psychologica, 10(1), 175-188.

Dardenne, J.P. ; Dardenne, L. Y Freyd, D. (Productores) Dardenne, J.P. y L. Dardenne (Directores) (2014). *Dos días y una noche* [Pelicula]. Bélgica, Francia, Italia.

Dejours, C. (1988). Trastornos mentales relacionados con el trabajo. *Kalimo R, El-Batawi M, Cooper C. Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Dejours, C. (1990). *Trabajo y desgaste mental*. Area de Estudios e Investigaciones Laborales de la SECYT - CEIL/CONICET - CREDAL/CNRS - Facultad de Psicología UBA – Humanitas.

Dejours, C. (1996) *A locura do trabalho. Estudo de psicopatologia do trabalho*. Sao Paulo: Cortez.

Dejours, C. (2006). *La banalización de la injusticia social*. 1ª Ed. Buenos Aire. Topía.

De la Garza Toledo, E. (2000). El papel del concepto de trabajo en la teoría social del siglo XX. *The role of the labour concept in the social theory of the XX century.*” In: de la Garza Toledo, E.(coord.). *El Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo (Latin American Treatise of the Sociology of Labour)*. Mexico: COLMEX.

De la Garza Toledo, E. (2001). Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo. En E. De la Garza Toledo & J. C. Neffa (Comps.), *El Futuro del Trabajo. El Trabajo del futuro* (pp. 11-31). Buenos Aires: CLACSO.

De la Garza Toledo, E. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. *Trabajo, calificación e identidad*. Recuperado de: <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/congresos/Hacia%20un%20concepto%20ampliado%20de%20trabajo.pdf>

Deleuze, G. y F. Guattari. (1985) *El Anti-Edipo. Capitalismo y esquizofrenia*. Barcelona: Paidós.

Deleuze, F. (1990) *¿ Qué es un dispositivo?* En *Michel Foucault, Filósofo*. Aut. Var.: Gedisa

Deleuze, G. y Guattari, F. (2004). *Rizoma*. En Deleuze G. y F. Guattari, *El anti-Edipo: Mil Mesetas* (tomo II, pp. 9-32). Valencia: Pre-Textos. 1A Ed. 1988

Deleuze, G. (1999/2016). Postdata sobre las sociedades de control. *Revista de Teoría del Arte*, (14/15), p-183. **Disponible en:** <http://revistas.uchile.cl/index.php/RTA/article/viewFile/41444/42984>

Denzin, N. y Lincoln Y. (2012). *El campo de la investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa

Denzin, N. y Lincoln, Y. (2013). *Las estrategias de investigación cualitativa*. Barcelona: Gedisa

Española, R. A. (1981). *Diccionario de la lengua española*. Espasa-Calpe.

Foucault, M. y Garzón, . C. A. (2003). *Vigilar y castigar: Nacimiento de la prisión*. Buenos Aires: Siglo Veintiuno.

Franco, S. (2010). *Incidencia del ambiente organizacional en la emergencia de la violencia psicológica en el trabajo en búsqueda de una tecnología preventiva*. En XI Jornadas de Psicología de las Organizaciones y el Trabajo: *Trabajo y gobierno de las organizaciones. Campo de producción y contradicciones*. (2011) Montevideo: Psicolibros

Fukuyama, F. (1990). ¿ El fin de la historia?. *Estudios Públicos*, 37(5), 31.

Glaser, B. y A. Strauss (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. New York: Aldine Publishing Company, Capítulo 3: "El muestreo teórico", pp. 45-77. p.46. Disponible en: <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/ginfestad/biblio/1.9.%20Glaser%20y%20Strauss.%20El%20muestreo....pdf>

González, D. y Delgado, M. (2008). El acoso psicológico en el lugar de trabajo. Antecedentes organizacionales. *Boletín de Psicología (Valencia)*, 93, 7-20.

Guattari, F. (2006). *Micropolítica: cartografías del deseo*. Madrid: Traficantes de Sueños, 2006.

Guattari, F. (1998). *El devenir de la subjetividad: conferencias, entrevistas, dialogos (Chile, 1991)*. Santiago de Chile: Dolmen Eds.

Guattari, F. (1996) *Las tres ecologías*. Valencia: Pre-textos

Haraway, D. J., y Randolph, L. M. (2004). *Testigo Modesto@Segundo Milenio. HombreHembra Conoce Oncorotón: Feminismo y tecnociencia*. Barcelona: UOC

Hernández, S. R.; Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F. Mac Graw Hill

Hirata, E. y Zariffian, P. 2007. "El concepto de trabajo." Revista de Trabajo 4:33-36. Recuperado de: http://trabajo.gob.ar/left/estadisticas/descargas/revistaDeTrabajo/2007n04_revistaDeTrabajo/2007n04_a02_hHirata_pZariffian.pdf

Hirigoyen, M.-F. (2013). *El acoso moral: El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós.

Hirigoyen, M.-F. (2013). *El acoso moral en el trabajo: Distinguir lo verdadero de lo falso*. Barcelona: Paidós.

Hobbes, T. (1989, pr. Ed. 1651) *Leviatán: La Materia, Forma y Poder de un Estado Eclesiástico y Civil*. Madrid: Alianza

Hobsbawm, Eric J. (2008). *Después del siglo XX: un mundo en transición*. Letras Libres Internacional.

Disponible en: <https://www.fundacionvidanta.org/fundacion/doc/pdf/keynote/03-After-the-XXth-Century-Hobsbawm.pdf>

Honneth, A. (2006). *El reconocimiento como ideología*. ISEGORÍA, N° 35 julio-diciembre, 2006 129-150, ISSN: 1130-2097. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2309682>

INE (2017) Anuario estadístico 2016. Disponible en: <http://www.ine.gub.uy/documents/10181/496405/Anuario+2017.pdf/ea4a21e5-2b2a-41>

Íñiguez, L. (2005). Nuevos debates, nuevas ideas y nuevas prácticas en la Psicología social de la era " post-construccionista". *Athenea Digital. Revista de pensamiento e investigación social*,1(8).

ISTAS (2014) Guía para la intervención sindical en organización del trabajo y riesgos psicosociales. Disponible en: <http://www.istas.ccoo.es/descargas/GUIA%20azul%20psicosociales%2020150.pdf>

Kafka, F. (2003/ 1916) *La metamorfosis*, Bs. As. Biblioteca virtual. Recuperado de: <http://biblioteca.org.ar/libros/1587.pdf>

Kalimo, R., El-Batawi, M. A., Cooper, C. L., y Organizació Mundial de la Salut. (1988). *Los Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Ginebra: Organización Mundial de la Salud.

Kuhn, T. (1989). *¿Qué son las revoluciones científicas? Y otros ensayos*. Barcelona:

Paidós.

Laclau, Ernesto (1978), *Política e ideología en la teoría marxista*, Madrid: Siglo xxi Editores.

Latour, B. (2007) *Nunca fuimos modernos. Ensayo de antropología simétrica*. Bs. As. Siglo XXI.

Latour, B (2008). *Re ensamblar lo Social: una introducción a la teoría del actor red*. Bs.As: Siglo XXI.

Leopold, L. (2005). *El trabajo: producción y consumo de las relaciones*. En Schvarsteien, L. y Leopold Luis (comps) (2005) *Trabajo y subjetividad. Entre lo existente y lo necesario*. Buenos Aires: Paidós.

Liefooghe, A. Y Mackenzie Davey, K. (2010) *The Language and Organization of Bullying at Work*. Administrative Theory & Praxis / March 2010, Vol. 32, No. 1, pp. 71–95. DOI 10.2753/ATP1084-1806320104

López, A. (2003). *La nueva gestión pública: algunas precisiones para su abordaje conceptual*. Buenos Aires: INAP

Loureau, R. (2007). *El análisis institucional*. Buenos Aires: Amorrortu

Luci, F. (2013). *La era de los managers. Hacer carrera en las grandes empresas*. Bs. As. Paidós

Luci, F., y Szelechter, D. (2014). *La sociología del management en Argentina: debates para un campo en formación*. Revista Latino-americana de Estudios del Trabajo, 19, 32, 113-156.

Luci, F. (2012). *El management como gramática: la producción de los dirigentes de empresas*. Revista de Ciencias Sociales (Cr),I-II (135-136), 171-183.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15324015013>

Marcuse, H. (1987). *El hombre unidimensional*. Ciudad de Mexico: Ariel.

Martinez Alacantara, S.(2007). *La Investigación participativa como práctica social y su aportación al mundo laboral a través del modelo obrero*. Salud de los Trabajadores [online], vol.15, n.2, pp. 107-117. Disponible en: <http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382007000200005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 1315-0138.

Marx, K. (2005). *Contribución a la crítica de la economía política*. Buenos Aires. Siglo

Marx, K. (2010/ 1873) *El Capital. Crítica a la economía política*. Madrid. Siglo XXI

Marx, K. (1984). *El Capital*. Crítica a la economía política Barcelona: Ed. 62.

Marx, K. (2001). *Manuscritos de economía y filosofía*. Madrid: Alianza Editorial

Mayorga Rojel, A. J., Mayorga Rojel, M. A., & Browne Sartori, R. (2013). *Reflexiones en torno a las nociones de capitalismo e inconsciente en el pensamiento de Gilles Deleuze y Felix Guattari*. Question, 1.

Memoria anual 2015 MTSS. Disponible en:
http://www.mtss.gub.uy/c/document_library/get_file?uuid=97c87c5d-d4bc-410c-91a1-d006ac304e95&groupId=11515

Mercado, F. J. (2002). Investigación cualitativa en América Latina: Perspectivas críticas en salud. *International Journal of Qualitative Methods*, Article 4. Retrieved DATE from <http://www.ualberta.ca/~ijqm>

Morin, E., Tonelli, M. J. & Pliopas, A. (2007). *O trabalho e seus sentidos* [Ejemplar especial 1]. *Psicologia e Sociedade*, 19, 47-56.

Neffa, J. C. (Coord.) (2001). *Telegestión: Su impacto en la salud de los trabajadores*. Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad.

Neffa, J. C. (2016). *Los riesgos psicosociales en el trabajo: Contribución a su estudio*. Morena: Universidad Nacional de Moreno.

Neyman, G. y Quaranta, G. (2006). *Los estudios de caso en la investigación sociológica*. En Vasilachis, I. (coord) (2006). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. 2006. Barcelona. Gedisa

Offe, C. (1994). *Capitalismo desorganizado: Transformações contemporâneas do trabalho e da política*. São Paulo: Brasiliense.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2006). *Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia y el estrés en el sector servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Pearce, W. B. (1994). Nuevos modelos y metáforas comunicacionales: el pasaje de la teoría a la praxis, del objetivismo al construccionismo social y de la representación a la reflexividad. *Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad*, 265-83. Recuperado de:

<http://www.postitulooperiodismo.com.ar/blogs/v2/tdcom/wp-content/uploads/sites/21/2016/02/Pearce-Nuevos-modelos-y-Met%C3%A1foras-Comunicacionales.pdf>

Peralta-Gómez, M. C. (2012). Significados, cambios y contexto actual de trabajo: Estudio interpretativo. *Diversitas*, 8, 1, 165-182.

Petri, E. Director (1971) *La clase obrera va al paraíso*. Italia. Euro Internacional Film.

Quintana, A. y Montgomery, W. (Eds.) (2006). *Psicología: Tópicos de actualidad*. Lima: UNMSM.

Quiñones, M; Supervielle, M., & Acosta, M. J. (s/f) Sociología del management: la problemática de la gestión en la industria del software. Trabajo presentado en XII Jornadas de investigación de la Facultad de Ciencias Sociales , Udelar, Montevideo. Recuperado de: <http://www.cienciassociales.edu.uy/wp-content/uploads/2014/09/Qui%C3%B1ones.pdf>

Ramírez Q. y Luis H. (2003). *Hacia un análisis crítico de la Gestión: Presentando los «Critical Management Studies»*. Universidad de Chile: Instituto de Asuntos Públicos. INAP.

Román Muñoz, O. (2017). Microviolencia en el trabajo, una práctica cotidiana del ejercicio del poder del management en las organizaciones. *Sociedad Y Economía*, (33). doi:10.25100/sye.v0i33.5631

Saavedra Mayorga, J. (2006). *La administración y el origen de la concepción instrumental del hombre en la sociedad moderna*. Universidad & Empresa, 5 (11), 237-262

Schumpeter, J.A. (1996) *Capitalismo, socialismo y democracia*. Barcelona: Ediciones Folio. .

Sennett, R. (2006). *La cultura del nuevo capitalismo*. Barcelona. Anagrama

Senett, R.(2000), *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona.:Anagrama

Scialpi, D. (2002). *La violencia laboral en la administración pública argentina*. Revista Venezolana de Gerencia, 18, 196-219, Maracaibo. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29001803>

Strauss, A. y J. Corbin (2002) *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquía: Ed. Universidad de

Antioquía.

Sotelo, M. A. Acoso moral laboral. (S/F) Disponible en: <http://files.sinposal.webnode.com.uy/200000234-78a5979a07/acosoMoralSotelo.pdf>

Sotelo, M. A. (2010). *El acoso moral en el trabajo: Desde la perspectiva de los derechos fundamentales*. Montevideo, Uruguay: Facultad de Derecho, Univ. de la Republica [u.a.]

Soto, A.; Stecher, A. & A. Valenzuela. (2017) *Interpelaciones identitarias en el trabajo: Propuesta para la comprensión de los procesos de construcción de la identidad laboral*. Estudios de Psicología. Campinas, 34(1) pags. 25-39 enero- marzo 2017. Disponible en: <http://www.scielo.br/pdf/estpsi/v34n1/0103-166X-estpsi-34-01-00025.pdf>

Taylor, S. y R. Bogdan, .(1994). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós

Tinoco, C. S. y S. R. Lugo. (2015). La reforma laboral, la precarización del trabajo y el principio de estabilidad en el empleo1. *Revista Latinoamericana De Derecho Social*, 21, 179-201.

Uruguay. Poder Legislativo. (2009) *Ley N° 18.561 ACOSO SEXUAL. Normas para su prevención y sanción en el ámbito laboral y en las relaciones docente-alumno*. Montevideo.

Uruguay. Poder Ejecutivo. (2017) *Decreto reglamentario de la Ley N° 18.561*. Montevideo

Valles, M. S. (1998). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid. Síntesis.

Valles, M.S. (2002). *Entrevistas cualitativas*. Cuadernos metodológicos 32. Madrid. Centro de Investigaciones Sociológicas

Vasilachis de Gialdino, I. (2006). *Estrategias de investigación cualitativa*. Nov. 2006 Barcelona: Gedisa

Wittke, T. (2005). La empresa: nuevos modos de subjetivación en la organización del trabajo. *Scharstein y Leopold (comps.), Trabajo y Subjetividad. Entre lo existente y lo necesario*, 147-164.

Zangaro, M. B. (2011). *Subjetividad y trabajo: Una lectura foucaultiana del management*. Bs. As.: Ed. Herramienta

Zangaro, M. (2010). Subjetividad y trabajo: el management como dispositivo de gobierno. *Trabajo y sociedad*, (16), 163-177. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712011000100010&lng=es&tlng=es

12 -Anexos

- **Documento de solicitud de consentimiento informado Entrevista Individual**
- **Documento de solicitud de consentimiento informado Entrevista Grupal (grupo de enfoque).**
- **Pauta de entrevistas**



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA. FACULTAD DE PSICOLOGÍA

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA SOCIAL. COHORTE 2013

CONSENTIMIENTO

PARTICIPACIÓN EN ENTREVISTA DE INVESTIGACIÓN

Quien suscribe _____, con documento _____, doy mi consentimiento para participar de la investigación “Trabajo y producción de subjetividad. La emergencia de la violencia psicológica en las organizaciones del trabajo”.

El objetivo de ésta investigación es realizar una caracterización de la emergencia de la violencia psicológica en las organizaciones, esta situación que afecta la salud de los trabajadores de los distintos sectores económicos, en las dimensiones psicológicas, productivas y sociales ; que contribuya a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. Apunta a contribuir con los trabajadores, las políticas de salud y el sector productivo, en la mejora de medidas de protección del trabajador, en pro de jerarquizar su papel en la producción de la riqueza material y contribuir al debate y construcción de un enfoque del trabajo saludable que beneficie a la sociedad en su conjunto.

Doy fe de haber sido informado/a sobre las siguientes garantías y condiciones:

-La participación consiste en la realización de una entrevista personal, cuya duración aproximada será de 60 a 90 minutos, realizada por un maestrando de la Facultad de Psicología, Universidad de la República.

-Durante la entrevista, la identificación personal se restringirá al nombre de pila o a un seudónimo.

-La misma será registrada en formato de audio digital (grabación).

-La entrevista es individual y la misma debe ser realizada y sin la presencia de personas ajenas al equipo de investigación y al propio entrevistado u entrevistados.

-La colaboración con la investigación no devendrá en remuneración económica alguna.

-Se podrá desistir de participar en cualquier momento del desarrollo de la entrevista, independientemente de la firma del presente Consentimiento. En ese caso, el Equipo de Investigación hará entrega al participante de todo el material registrado hasta el momento.

-La información volcada en la entrevista será utilizada con absoluta confidencialidad y reserva, tanto respecto a la identidad como a su contenido. Su uso será exclusivo para los objetivos de la investigación.

-Durante el procesamiento de la información obtenida en la entrevista se sustituirán datos específicos de la persona con códigos genéricos, a efectos de garantizar el anonimato a lo largo del proceso de investigación, incluida la difusión de los resultados.

-El equipo de investigación se compromete a informar a los participantes sobre los resultados de la investigación.

Fecha: / /

Firma de el/la entrevistado/a _____

Aclaración de la firma _____

Investigador responsable:

Lic. Jorge Pelоче _____

Contacto:

098-253378 jpeloche@gmail.com



UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA. FACULTAD DE PSICOLOGÍA

MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA SOCIAL. COHORTE 2013

CONSENTIMIENTO

PARTICIPACIÓN EN GRUPO DE DISCUSIÓN FOCALIZADO

Quien suscribe _____, con documento _____, doy mi consentimiento para participar de la investigación “Trabajo y producción de subjetividad. La emergencia de la violencia psicológica en las organizaciones del trabajo”.

El objetivo de ésta investigación es realizar una caracterización de la emergencia de la violencia psicológica en las organizaciones, esta situación que afecta la salud de los trabajadores de los distintos sectores económicos, en las dimensiones psicológicas, productivas y sociales ; que contribuya a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. Apunta a contribuir con los trabajadores, las políticas de salud y el sector productivo, en la mejora de medidas de protección del trabajador, en pro de jerarquizar su papel en la producción de la riqueza material y contribuir al debate y construcción de un enfoque del trabajo saludable que beneficie a la sociedad en su conjunto.

Doy fe de haber sido informado/a sobre las siguientes garantías y condiciones:

-La participación consiste en la realización de un Grupo de Discusión Focalizado, cuya duración aproximada será de una hora a una hora 15 minutos, realizada por un maestrando de la Facultad de Psicología, Universidad de la República.

-Durante la realización del grupo de discusión, la identificación personal se restringirá al nombre de pila o a un seudónimo.

-La participación será registrada en formato de audio digital (grabación).

-El grupo de discusión debe ser realizado sin la presencia de personas ajenas al equipo de investigación y a los propios entrevistados.

-La colaboración con la investigación no devendrá en remuneración económica alguna.

-Se podrá desistir de participar en cualquier momento del desarrollo del grupo de discusión, independientemente de la firma del presente Consentimiento. En ese caso, el Equipo de Investigación hará entrega al participante de todo el material registrado hasta el momento.

-La información volcada en el grupo de discusión será utilizada con absoluta confidencialidad y reserva, tanto respecto a la identidad como a su contenido. Su uso será exclusivo para los objetivos de la investigación.

-Durante el procesamiento de la información obtenida en el grupo de discusión se sustituirán datos específicos de la persona con códigos genéricos, a efectos de garantizar el anonimato a lo largo del proceso de investigación, incluida la difusión de los resultados.

-El equipo de investigación se compromete a informar a los participantes sobre los resultados de la investigación.

Fecha: / /

Firma de el/la entrevistado/a _____

Aclaración de la firma _____

Investigador responsable:

Lic. Jorge Pelоче _____

098-253378 jpeloche@gmail.com

Pauta para la realización de entrevistas

Tópicos o temas a indagar	Posibles formulaciones de preguntas
→Experiencia cotidiana en el empleo	<ul style="list-style-type: none"> - ¿ Cómo vive/ en un día en el trabajo? - Contame/ relaten cómo es un día de trabajo. - ¿ Cómo te sientes/ se sienten en el trabajo?
→Aproximación descriptiva a la empresa/ organización	<ul style="list-style-type: none"> - ¿ Cómo describirías/ an la empresa en la que trabajas/ an? - ¿Cuál es la actividad y giro de actividad de la empresa?
→Relevamiento de las tareas que realizan los entrevistados	<ul style="list-style-type: none"> - ¿ En qué consiste/ en su/ sus tareas?
→Relevamiento de nociones de violencia, hostigamiento y /o acoso laboral	<ul style="list-style-type: none"> - ¿ Has/ han sido víctima o has/ han presenciado situaciones de violencia en el trabajo? - ¿ Podrías/ an relatarlas? - ¿ Cómo reaccionaron el resto de los compañeros?
→Valoración subjetiva del trabajo-empleo	<ul style="list-style-type: none"> - ¿ Qué significa para vos/ ustedes trabajar en...? - ¿ Cómo te/se sentís/sienten trabajando en...? - ¿ Que podrías/ an decir de las tareas que realizan? - ¿ Qué le dirías/ an a alguien que quiere comenzar a trabajar en el sector/ empresa? - ¿ Te/les ha pasado de sentirse mal por el empleo? - ¿ Cómo describirías/an tu trabajo, tus tareas ?

<p>→Relevamiento de las condiciones generales de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿ Cómo son las condiciones generales de trabajo? - ¿ Cómo son las instalaciones de la empresa? - ¿ Se cumplen las normativas laborales? - ¿ Cómo valora/ an los niveles de remuneración? - ¿ Existe organización sindical en tu empresa? - ¿ Hay negociación colectiva en tu empresa?
<p>→Valoración de la emergencia de la violencia en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿ Considera/an que hay situaciones que configuran violencia en el trabajo? - ¿ Qué entiende/en por violencia en el trabajo? - ¿ Podría/an relatar algún ejemplo? - ¿ Considera/an que la violencia responde a algún motivo o sentido?
<p>→Interpretación y valoración por los trabajadores del management</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿ Cómo es su/ tu relación con los gerentes, supervisores o managers? - ¿ Le/les parece que la forma de dirigir la empresa es la correcta? - ¿ Cómo se organiza el trabajo? - ¿ Qué mecanismos se usan para organizarlo? - ¿ Cómo valora/an usted/es los mecanismos de organización del trabajo y gestión? - ¿ Cómo describirías la forma de administrar o gestionar de tu empresa