

Identidades colectivas y dispositivos de control en el marco del empleo asalariado joven.

Un estudio de casos en el sector supermercadista ¹

Por: Paula Abal Medina²

Abstract

La consolidación y expansión del supermercadismo coincide con el momento de profundización de las reformas estructurales neoliberales. Estas particulares condiciones de emergencia, la gran sensibilidad de estas empresas a las oscilaciones de demanda y sus políticas de selección de personal orientadas a la contratación de jóvenes resultan características especialmente interesantes para analizar el tipo de relaciones laborales que allí se construyen.

El presente trabajo es parte de una investigación más amplia titulada “Dispositivos de control y configuraciones del conflicto. Un estudio de casos en el sector supermercadista”, radicado en el Ceil-Piette del CONICET.

El objetivo planteado es describir las características que asumen las relaciones laborales en empresas supermercadistas a partir del análisis comparativo de los dispositivos de control que se configuran en cada supermercado y sus implicancias sobre los procesos de identificación colectiva.

Palabras clave: Relaciones laborales, Dispositivos de control, Identidad colectiva, Sindicato, Trabajadores jóvenes.

The expansion and consolidation of the supermarket sector match up with the consolidation of the neoliberal structural reforms period. It becomes very interesting to analyse the kind of work relationships that are built with these particular emerging conditions, the firm's huge sensibility at demand fluctuations, and their young hiring oriented rules.

¹ Una versión más extensa de este trabajo se encuentra publicada en Battistini, O. (comp.). El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores. Editorial Prometeo, Buenos Aires, 2004.

² Lic. en Sociología. Maestranda en Ciencias Sociales del Trabajo (CEA-UBA). Becaria de investigación del Ceil-Piette del CONICET. Docente de la Facultad de Ciencias Sociales de la UBA.

The present paper is just a part of a broader investigation called “Control mechanisms & conflict configurations. A supermarket sector study case”, in Ceil-Piette, from CONICET.

The goal is to get a deep understanding on the work force relations characters in the supermarket sector firms. Accordingly, there is a comparative evaluation on the control mechanisms that are shaped in each supermarket, and its implications of the collective identification process.

Key words: Work force relations, Control mechanisms, Collective identity, Syndicate, Young work force.

Introducción

La consolidación y expansión del supermercado, que se produce desde principios de los '90, coincide con el momento de profundización de las reformas estructurales neoliberales. Las desregulaciones comerciales y laborales, la apertura económica, el vertiginoso aumento de la desocupación y el debilitamiento del poder sindical se transforman en condiciones óptimas para su irrupción como “gigantes” del comercio minorista. La mayoría de la bibliografía existente sobre la problemática se centra en aspectos macroeconómicos vinculados a su impacto sobre la estructura de comercialización minorista y sobre el mercado de trabajo³.

El objetivo de este estudio es describir las características que asumen las relaciones laborales en empresas supermercadistas a partir del análisis comparativo de los dispositivos de control que se configuran en cada supermercado y sus implicancias sobre las identificaciones colectivas.

El presente trabajo se basa en un estudio de campo⁴ realizado en distintas sucursales de dos cadenas de supermercados e hipermercados, ubicadas en la Ciudad de Buenos Aires.

³ Entre otros estudios sobre este tema señalo aquí los del Centro de Estudios Bonaerense (1999), “Transformaciones en los Canales de Distribución Minorista: Impacto Económico de los Hipermercados. El caso del Partido de La Plata”, La Plata, CEB, 156 ps.; Devoto, R., y Posada, M. (1998): “La expansión de la gran distribución moderna y sus efectos sobre el comercio minorista tradicional”, El comercio minorista en la Argentina. Impacto de la gran distribución multinacional, Río Cuarto, F. Lagrave, FCE-UNRC; Gutman, G. (1997): “Transformaciones recientes en la distribución de Alimentos en la Argentina”, Buenos Aires, Ministerio de Economía, Obras y Servicios Públicos, Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación, 110 ps.; Masana, M., y Posada, M. (1997): “Cambios en la comercialización alimentaria. El impacto de un supermercado en una ciudad del interior bonaerense”, Buenos Aires, *Realidad Económica*, IADE, n 146, ps.14-37.

⁴ Se han realizado hasta el momento 117 encuestas a trabajadores que se desempeñan en distintas sucursales de dos cadenas de supermercados e hipermercados. El muestreo ha sido no probabilístico. Asimismo, se efectuaron 30 entrevistas en profundidad a trabajadores (principalmente a cajeros, reposidores, y cadetes). Finalmente, se llevaron a cabo observaciones directas y análisis de documentos (manuales y revistas dirigidos a los trabajadores).

El mismo es parte de un proyecto de investigación en curso titulado “Dispositivos de control y configuraciones del conflicto. Un estudio de casos en el sector supermercadista”⁵.

Organizaremos la exposición en tres apartados. En el primero, se destaca una característica común a las distintas cadenas de supermercados, que es la contratación de trabajadores jóvenes. Por ello, se recrean las tramas históricas en las que los jóvenes emergieron como trabajadores, reflexionando sobre los significados de una política de selección de personal de “preferencia generacional”. En el siguiente apartado, nos abocamos al análisis de las relaciones laborales que se construyen en los espacios del trabajo de cada una de las empresas seleccionadas a partir de la noción foucaultiana de “dispositivo”. Por último, se presentan algunas reflexiones en torno de la noción de identidad colectiva y su imposibilidad de emergencia en los espacios laborales analizados.

¿Por qué centramos nuestro estudio en los trabajadores jóvenes?

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

Los trabajadores de supermercados son, mayoritariamente, jóvenes que poseen una edad promedio de 24 años⁶. Nacidos hacia finales de la última dictadura militar inician su más temprana socialización en el marco de la irrupción del neoliberalismo impuesto primero por el terrorismo de Estado y consolidado posteriormente durante regímenes ‘democráticos’. Una nueva serie de acontecimientos, saberes y poderes circulan y atraviesan los espacios sociales con pretensiones de universalidad y, por lo tanto, de clausuras y verdades irrefutables, estableciendo los cimientos de lo que se denominó como pensamiento único. En consonancia con Bourdieu, podemos afirmar que el núcleo del neoliberalismo como proyecto político fue “crear un programa de destrucción metódica de las estructuras colectivas capaces de obstaculizar la lógica del mercado” (1998:1). El vínculo común de una infinidad de políticas redundantes tendía a lograr la descolectivización de intereses y la definición de éstos basándose en la individuación (Lucena, 2000). El correlato irremediable del éxito, al menos temporal, en la consecución de sus objetivos, se expresó con una fuerza inusitada durante la década de los ’90.

⁵ El proyecto de investigación mencionado tiene sede en el Ceil-Piette del CONICET. Director: Osvaldo Battistini; Co-director: Julio C. Neffa. Beca interna doctoral del CONICET, 2001-2005.

⁶ Según datos obtenidos de la Encuesta a trabajadores de supermercados (relevamiento propio). Ciudad de Buenos Aires, agosto y septiembre de 2001.

Como contrapartida, el mundo del trabajo se transfiguró en un espacio de fragmentación y de fragilización de la inclusión social que se evidenció en los altos niveles de desocupación, precariedad, informalidad y depresión sostenida de los ingresos laborales.

La profunda transmutación del orden social y político operó degradando las condiciones de vida del conjunto de los trabajadores y, a la par, delineando segmentos sobre los cuales las nuevas reglas de juego podían descargarse con mayor intensidad. Uno de estos segmentos está constituido por un grupo etario específico: los jóvenes, quienes además de registrar altos niveles de desocupación, tendieron a transformarse en “mano de obra flotante” de las empresas, especialmente de aquellas más sensibles a las fuertes oscilaciones de la demanda. Como lo afirman Gómez y Contartese (1998), se registra una tendencia a bajar la edad promedio del personal, que puede comprenderse a la luz de varios elementos. En primer lugar, las empresas buscan “un nuevo trabajador virgen” y permeable sobre el cual imprimir la matriz cultural funcional a los criterios de competencia y productividad que exigen los mercados” (Gómez y Contartese, 1998: 92). Se trata de trabajadores carentes de experiencias laborales previas y, por lo tanto, de prácticas de sociabilidad, en tiempos de vigencia de una cultura del trabajo de resistencia, de oposición, de luchas colectivas y orgullo sindical. Por ello, la distancia que separa a los viejos y nuevos trabajadores es menos una diferencia de edad en el sentido biológico que una diferencia de generación, un punto de ruptura en la sucesión de generaciones de trabajadores que se expresa cuando ingresan al trabajo estos jóvenes como meros trabajadores temporarios, provisorios y compelidos a la individualización (Pialoux y Beaud, 1999: 229).

En segundo lugar, la tendencia a la disminución etárea del personal puede explicarse a partir de la intervención directa del Estado, que se plasmó en la modificación de la legislación laboral, en pos de abaratar y aumentar la flexibilidad externa de los trabajadores jóvenes. En 1991, se sancionó la Ley Nacional de Empleo que creó nuevas modalidades de contratación, algunas exclusivamente dirigidas a jóvenes de hasta 24 años de edad⁷, que con el benéfico rótulo “de la promoción y defensa del empleo” vulneraron el principio de estabilidad laboral, eliminaron el pago de indemnización al trabajador y las contribuciones patronales⁸.

⁷ Hacemos referencia al “Contrato de Trabajo-Formación” y al “Contrato de Práctica Laboral para Jóvenes”, ley 24.013. Ambas modalidades de contratación fueron derogadas recién en 1998 con la sanción de la ley 25.013.

⁸ En la investigación en la que se enmarca este trabajo: “Dispositivos de control y configuraciones del conflicto. Un estudio de casos en el sector supermercadista”, se realiza un análisis específico sobre el vínculo existente entre reformas laborales y prácticas empresarias. Por cuestiones de espacio no

Los jóvenes que ingresan por primera vez a un mundo del trabajo constreñido por los “dictados del mercado” se transforman en la oferta codiciada de muchas empresas. Quizá porque éstas creen encontrar garantizada en esta “generación” la línea de ruptura y a la vez de fuga de los resabios de un colectivo de trabajadores que aún guarda en su memoria los sucesos históricos en los que emergieron como sujeto político y social frente al capital.

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

Las consideraciones realizadas nos llevan a poner de manifiesto un eficaz mecanismo de control ejercido por el capital, ya que la facultad empresaria de selección de personal permite reforzar su propia autonomía al influir en el tipo de fuerzas externas que son admitidas (Edwards, 1986). Las políticas de “preferencia generacional” deben entenderse en este sentido.

Los comentarios hasta aquí realizados pueden transmitir cierto escepticismo; sin embargo, no es esa nuestra intención. Simplemente, pretendimos recrear la trama histórica que circunda las trayectorias de vida de los jóvenes. Dar cuenta, parafraseando a Foucault, de los saberes y verdades que intentaron gestar una realidad objetivada, invariable y clausurada.

Los espacios laborales del supermercadismo parecen resguardar sus contornos definitivos habiendo logrado “capitalizar” al máximo el predominio del capital. Su apariencia compacta depende de múltiples factores. Intentaremos dar cuenta, en los próximos apartados, de cómo dos espacios del trabajo del mismo formato comercial construyen “dispositivos” divergentes en su morfología y a la vez convergentes en sus resultados de subordinación del trabajo.

Los dispositivos

La noción de dispositivo como tejido reticular, como red que puede establecerse entre elementos heterogéneos a la vez visibles e invisibles, enunciados y silenciados, nos resulta particularmente interesante para presentar la especificidad de los espacios laborales de cada una de las empresas en cuestión. Dicha noción, fue desarrollada por Foucault (1991, 1996) y luego retomada y sistematizada por Deleuze (1999).

incluimos un apartado sobre la política de empleo y salarial de cada supermercado seleccionado y nos limitamos únicamente a brindar ciertas referencias sobre la temática. Para un análisis más sistemático, ver Abal Medina, Paula (2002): “*La problemática laboral de los jóvenes. Un estudio de caso en cadenas de supermercados*”. En Anales de las II Jornadas Nacionales “Espacio, memoria e identidad”, organizadas en la Universidad Nacional de Rosario, del 9 al 11 de octubre de 2002.

Muchos estudios sobre las relaciones laborales en espacios de trabajo se centran en el análisis de los aspectos más visibles de esas relaciones, como la descripción de las modalidades de contratación, la duración de la jornada y la política salarial. Coincidimos en la centralidad e importancia de estos elementos para el análisis de las relaciones que se gestan en los centros del trabajo. Sin embargo, la inspiradora noción de dispositivo nos permite una aproximación más detallada, si se quiere más inmiscuida en el “terreno”, que observe la articulación de aquellos elementos con otros menos explícitos, más difusos, del orden de lo simbólico y lo estructural, de las prácticas posibles y vedadas, de las posiciones diferenciales. Por ello, intentamos menos describir los espacios que recrearlos en la amalgama de “líneas de visibilidad, de enunciación, líneas de fuerza, líneas de subjetivación y líneas de fractura que se entrecruzan y se mezclan mientras unas suscitan otras a través de variaciones o hasta de mutaciones de disposición” (Deleuze, 1999: 158).

En el apartado anterior presentamos el marco espacio-temporal de emergencia de los jóvenes en tanto “trabajadores-jóvenes”, es decir, como integrantes de los espacios laborales. En los próximos dos apartados ponemos de relieve cómo cada una de las empresas estructura su organización a partir de medios materiales, simbólicos y relacionales divergentes.

En primer lugar, nos ocupamos de la empresa “A”⁹. Distinguimos cuatro elementos centrales que componen el dispositivo de control de esa empresa y que denominamos como: la distinción múltiple, el control invisible, la disposición permanente y la dilución del conflicto. En segundo lugar, hacemos referencia a la empresa “B” e identificamos otras cuatro categorías analíticas: la distinción jerárquica, la subestimación, la extralimitación de la autoridad y la visibilidad de un entorno externo amenazante.

Supermercado “A”: imposición de un orden socio-laboral “armónico”

Recreando el espacio de trabajo de la empresa

Una menor presencia de clientes en la empresa, combinada con una mayor amplitud espacial, relajan la primera impresión de ese espacio de trabajo que contrasta con otras empresas colegas sumergidas en el ruido de la espera, el interrogante insidioso y la queja permanente.

⁹ Por sugerencia de la Comisión Académica de la Revista Argentina de Sociología, no se darán a conocer los nombres de las dos cadenas supermercadistas estudiadas, a las que mencionaremos como empresas “A” y “B”.

La configuración de sus dispositivos

La distinción múltiple: desde este principio se despliegan una infinidad de políticas de distinción que operan subyacentes con el rótulo unificante de “asociado a la gran familia [nombre de la empresa “A”]”. Conjugación de demarcaciones diferenciales de vínculos, de reconocimientos, de vestimentas, de credenciales, de espacios, de horarios y de ritmos. La intensidad de los vínculos está inscripta en los propios cuerpos de los asociados en credenciales que definen su carácter “temporal” o “permanente”. Unos, asociados transitorios, prescindibles y flotantes. Otros, estables, reconocidos y protegidos. Lo que se une en la categoría de asociado se ruptura en una infinidad de signos, de señales y de símbolos, que se traducen en una fuerte fragmentación material entre los propios trabajadores.

Las diferencias entre temporales y permanentes se extienden también a la definición de los turnos y, con ello, de los ritmos de trabajo. Una asociada cajera afirma que *“todo el turno de la mañana es de [nombre de la empresa “A”], no hay nadie contratado por intermedio de una agencia. Todo el personal de la tarde, que es el turno más bravo, es de agencia; es el turno más bravo que hay porque si a los de la mañana los cuidan a los de la tarde los matan. Te podés dar cuenta al mirar las credenciales, en los de la tarde figura asociado temporario”* (cajera, 23 años).

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

La política de incentivos es también una política de la distinción, en la medida en que los premios se exhiben en los cuerpos de los asociados. Los denominados “pines de buenas ideas” y “pines de buen trabajo” funcionan como símbolos que permiten establecer contrastes y clasifican a los trabajadores en orden de mérito, según la cantidad y sus colores.

El cliente misterioso, un control invisible: el control del trabajo se realiza a partir del Programa Mystery Shopper, el cliente misterioso. De esta forma, el control se transforma en omnipresente. Mystery Shopper podrá entonces circular por todo el piso resguardando su anonimato en la figura de un cliente que consulta, pide ayuda y, finalmente, compra ciertos productos. Como resultado, quien está investido de esta potestad de control completará una variedad de formularios en los cuales se especifican cada uno de los procedimientos que deben cumplimentar los trabajadores de cada puesto y que

permiten calificar desempeños, clasificar a los asociados y, por último, dar a conocer los resultados en carteleras de la empresa. En ese momento, el control pretérito se vuelve visible para los trabajadores, a la par que recuerda su invisibilidad futura. El control se ejerce invisiblemente para luego exhibirse en la forma de aprobación o castigo, dando lugar a la “posibilidad de descargo” a cada asociado que no hubiere cumplimentado adecuadamente los procedimientos establecidos. Sin embargo, el descargo adopta la forma de “simple pedido de disculpas” ya que a los trabajadores les está vedada la posibilidad de reconstruir/representar el momento en que fueron objeto de control. Se trata, entonces, de un control carente de garantías, que haciéndose invisible se transforma en control indiscutido. Un trabajador de la empresa cuenta cómo funciona esta forma de control, del siguiente modo: *“Es alguien que se hace pasar por un cliente y ahí es como que te evalúa cómo se está atendiendo en el supermercado, va por distintos sectores y va viendo si cada uno va siguiendo los pasos. Hubiese sido más justo que ese mismo día te digan mirá, hoy te evaluamos y tus errores fueron éste, éste, éste y éste... porque después aparecés en una cartelera que dice que no sé cuántos días atrás se te evaluó y no cumpliste”* (repositor, 24 años).

Cultura de una disposición permanente: en la Guía del asociado, en las carteleras, en inscripciones en la propia vestimenta de los trabajadores se construye un discurso que exalta el culto por el cliente. La empresa establece tres principios: “la satisfacción garantizada”, “la hospitalidad agresiva” y “el cliente es el verdadero jefe”. De esta forma, la figura del cliente es utilizada de modo tal de aumentar la aptitud de servicio y subordinación en los empleados. Lo paradójico es que el cliente, ajeno a la relación laboral, se transforma en una figura que permite ampliar la dominación social del capital por sobre el trabajo. Sin embargo, esta política se hace difusa en la medida en que no se trata de exigir un aumento de la productividad en función de favorecer al capital, si no de satisfacer las necesidades del cliente. Estar siempre dispuesto y siempre brindando un servicio al cliente supone erradicar los tiempos muertos. Algunas políticas como la “regla de la línea roja”, la “regla de los tres metros” o la obligación de embolsar en la línea de cajas, aseguran la intensificación del trabajo. La primera, la regla de la línea roja, se aplica a quienes se desempeñan en las cajas. Los asociados deben, en caso de no estar atendiendo clientes, pararse entre la segunda línea de cajas y las góndolas a fin de “invitar” a los clientes a sus cajas. La regla de los tres metros, mencionada por los entrevistados y también establecida en la guía del asociado, tiene por objetivo “lograr que los clientes se sientan bienvenidos”, los trabajadores de todas las áreas deben “son-

reír, mirar a los ojos, saludar y ofrecer ayuda a toda persona que esté a menos de tres metros”. La política de desdibujamiento de la relación laboral queda también evidenciada en una frase del fundador de la empresa “A”: “todos los asociados trabajan para los clientes que compran nuestra mercadería. En realidad, los clientes pueden echarnos a todos, simplemente al gastar el dinero en otro lugar”¹⁰. Al multiplicarse “las autoridades” al interior del espacio de trabajo se obstaculiza también la instancia de confrontación. De este modo, se evidencia en los discursos de los trabajadores entrevistados una naturalización de la relación disminución de ventas - disminución de personal.

Dilución del conflicto: *“Si nos vemos como miembros de una gran familia maravillosa, ¿entonces no habrá límites para nuestro éxito!”,* se afirma en la guía del asociado. Cuando hicimos referencia a la regla de la distinción establecimos que opera vehiculizada a partir de diversos mecanismos implementados por la empresa; sin embargo la acción discursiva representa un espacio del trabajo sin fisuras ni contradicciones constituido por una infinidad de voluntades con un mismo fin: el éxito. La empresa se presenta, de este modo, como un espacio de armonía y de intereses convergentes donde los éxitos individuales garantizan el éxito del colectivo, del nosotros. “Todos somos [nombre de la empresa “A”]” equivale a decir: no existe en esta empresa la escisión entre capital y trabajo; no existe, por lo tanto, el conflicto.

La empresa construye un espacio material del trabajo de múltiples distinciones a la par que instituye una circulación discursiva que postula la unidad del conjunto. Ambos dispositivos obstaculizan la conformación de solidaridades colectivas entre pares y la homogeneización de intereses: el primero dificulta la identificación del otro como un similar; el segundo garantiza la imposibilidad de vislumbrar el antagonismo de intereses.

A la saturación de representaciones de la empresa como unidad y a la política de la fractura o distinción debemos agregar un tercer elemento: la inexistencia del actor sindical en la empresa. Desde la apertura del establecimiento no existieron delegados sindicales ni ningún otro tipo de intervención por parte del Sindicato de Comercio. Este vacío de representación se refleja en el porcentaje de trabajadores que al indagar la opinión sobre el sindicato que los nuclea eligen la opción “no sabe”, que asciende al 69%.

De las entrevistas realizadas a trabajadores del supermercado surge una ausencia rotunda de opinión en torno del sindicato, sus funciones, su falta de accionar interno, pero también sobre su rol a nivel social. Las afirmaciones de los trabajadores varían poco de la esbozada por uno de los cajeros de la em-

¹⁰ Guía del asociado. Publicación suministrada por la empresa a todos sus empleados.

presa: “*Nunca se me dio por hablar sobre los sindicatos o esos temas, nunca se tocó ese tema, ni rozando*” (cajero, 26 años).

Algunos trabajadores tendieron a explicar la ausencia de delegados a partir de la existencia del Departamento de Recursos Humanos. Un repositor de 21 años, por ejemplo, respondía lo siguiente:

- *¿Tienen delegados sindicales?*
- *No, pero acá está Recursos Humanos, que viene a ser algo parecido.*
- *¿Por qué algo parecido?*
- *Porque... o sea es de [nombre de la empresa “A”], pero la función es la misma porque hay política de puertas abiertas. Si tenés alguna duda vas ahí y lo charlás, está todo bien. A los que están ahí les paga la empresa y no el sindicato, pero en sí es lo mismo.*

El Departamento de Recursos Humanos invita individualmente a los trabajadores a sugerir ideas, plantear dudas o comunicar cualquier problema. La “Política de puertas abiertas, mentes abiertas” del supermercado establece que cada trabajador deberá agotar previamente otras instancias establecidas según la jerarquía: primero los supervisores inmediatos, luego el nivel gerencial siguiente hasta, finalmente, acceder a dicho departamento.

La empresa se apropia del espacio que debieran ocupar los representantes sindicales y la eficacia simbólica de la política de puertas abiertas se consume/materializa en la medida en que los propios trabajadores reconocen que quien la ejerce está autorizado para ejercerla y, además, monopolizarla (Bourdieu, 1999). Así es que frente a un “problema laboral” el 94% de los trabajadores afirma que recurriría al Departamento de Recursos Humanos o a un superior, para resolverlo. En cambio, sólo el 3% afirma que se acercaría al sindicato¹¹.

Supermercado “B”: un orden socio-laboral que exalta el poder empresarial

Recreando el espacio de trabajo de la empresa

Una de las sucursales del supermercado “B” elegida para realizar este estudio¹², está situada en uno de los barrios más caros de la Ciudad de Buenos Aires. Tiene grandes dimensiones y posee alrededor de 40 cajas, entre las que se distinguen las de envíos a domicilio y las rápidas. En las cajas de envíos a domicilio, aparecen de manera intermitente cadetes que embalan los alimentos a una velocidad sorprendente. Todos ellos, cajeros y cadetes,

¹¹ Encuesta a trabajadores de supermercados, relevamiento propio.

¹²La sucursal mencionada está ubicada en Barrio Norte. También se realizaron observaciones directas, entrevistas en profundidad y encuestas en los barrios de Villa Crespo y Mataderos.

uniformados de rojo y con una credencial que los identifica. Otro grupo de trabajadores, muy reducido, cinco o seis en total, con camisas blancas que, según nos contaron, son los auxiliares, se las ingenian para controlar a los de rojo: *“Otro error más..., no sé qué voy a hacer con vos, después me firmás la ficha”*. Estos “auxilios” parecen incomodar a los cajeros que, en la vorágine de esa jornada de trabajo atienden, por ejemplo, en lo que llaman las “cajas rápidas”, a aproximadamente un cliente cada dos minutos. Las filas de personas que esperan detrás de cada caja suelen ser largas y quejasas y, en algún punto, esta escena nos recuerda una cadena de montaje: cada cliente es un producto y la cadencia queda impuesta por los reclamos de los propios clientes y ciertas competencias con los cajeros de las cajas vecinas. Uno de los entrevistados nos dice: *“Cuando yo bajo cuatro, el de la caja de al lado recién va por el primero”* (cajero, 23 años).

La intensidad del ritmo de trabajo queda evidenciada en las afirmaciones de uno de nuestros interlocutores: *“Cuando salgo soy como una cáscara; adentro me exprimieron todo, salgo cansado y a la noche a veces me imagino, mientras trato de dormir, que estoy tipeando en la caja y pasando productos por el scanner; es terrible... parezco loco”* (cajero, 21 años).

La configuración de sus dispositivos

La distinción jerárquica: el espacio del trabajo exhibe y ostenta las distancias entre el personal jerárquico y el resto de los trabajadores. En las guías que se entregan a los empleados al momento del ingreso, se grafica la estructura de la empresa en forma piramidal: gerencia, jefe de departamento, responsable de área, empleado. En el texto de la misma guía se explicita una fractura entre un “nosotros” (la empresa, el personal jerárquico) y un “usted” (empleado)¹³.

La configuración cotidiana de las interacciones refuerza esta fractura a partir de múltiples políticas, como la inconveniencia de mantener vínculos extra-laborales con los trabajadores subordinados. Uno de los entrevistados afirmaba: *“No va a haber un auxiliar que tenga un amigo cajero. Porque se tomaría mal y tomarían medidas y le dirían que no se puede hacer eso. Tácitamente eso está siempre. Cuando un cajero llega a auxiliar pasa a marcar amigos para que los hagan bolsa”* (cajero, 21 años).

La exacerbación de las diferencias jerárquicas se intensifica también a partir de la delimitación de funciones. Los auxiliares, supervisores y gerentes controlan y sancionan a los trabajadores. Los controles son visibles, directos,

¹³ Guía del empleado. Publicación suministrada por la empresa a todos sus trabajadores.

esposos, constantes y amenazantes; controles que se ejercen exaltando, a la vez, la autoridad de quienes los ejercen y la subordinación de quienes los padecen.

Frente a esta morfología del control se evidencian dos tipos de posicionamientos discursivos por parte de los trabajadores: por un lado, un grupo de entrevistados tiende a naturalizar los roles desempeñados por el personal jerárquico. De este modo, cuando hacen referencia al tipo de relación existente con el personal jerárquico afirman: *“La relación es como la de un jefe, cuando te tiene que machacar te machaca y muy rara vez te salva”* (cajero, 19 años) y, en el mismo sentido: *“Ellos tienen que controlarte, tirarte para atrás, bueno, ése es su trabajo, ¿no?”* (repositor, 21 años). Otro grupo de trabajadores, por el contrario, cuestiona el rol conferido por la dirección empresaria al personal jerárquico. Una de las entrevistadas afirmaba, imaginando un diálogo con su supervisora, lo siguiente: *“Mi ser humano no es inferior a vos ‘supervisora’ (...) porque a mí nadie me pisa la cabeza porque sea jefe (...) sos más que yo en el trabajo pero vos no me vas a rebajar (...) vos tenés esa camiseta blanca pero yo no sé cómo llegaste a tener esa camiseta blanca ...”* (cajera, 20 años).

La subestimación: la cotidiana subestimación del trabajador y la búsqueda insidiosa de los errores contribuyen a gestar subjetividades deterioradas y débiles. Los trabajadores no sólo están expuestos a menosprecios que provienen de los diversos niveles jerárquicos sino también de los clientes. La configuración de un espacio de fuerte congestión (visual, auditiva, espacial) actúa ocasionando malestares en los clientes que suelen amontonarse en las cajas y en los distintos puestos de venta del supermercado. Los amontonamientos y superposiciones de clientes se traducen en demostraciones de impaciencia, quejas y reclamos que recaen sobre los trabajadores. Como lo afirma un cajero: *“...y, sí, la cola de clientes y encima cada cliente que te pregunta el precio de... y que me parece que no era eso... me parece que me contaste mal, te fijaste que... y esto y aquello. Y estás bajo presión”* (cajero, 21 años).

Los “errores” aparecen en todos los discursos de los entrevistados y definen las relaciones de los trabajadores con los distintos niveles jerárquicos, con los clientes, con el Departamento de Recursos Humanos. Estos no se encuentran estipulados, se trata más bien de una lista desconocida pero creciente, múltiple e inacabada. Uno de los trabajadores mencionó que una vez debió firmar la ficha porque según su supervisor *“cerraba la caja con desganó”*.

Cada error se registra en fichas personales de los trabajadores. A medida que se acumulan, los supervisores definen si las fichas son enviadas al Departamento de Recursos Humanos. Este departamento se encarga de impartir

sanciones; por este motivo, en todas las entrevistas aparece como una amenaza, algunos llegaron a definirlo como la “cámara de gas” y la “guillotina”.

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

La extralimitación de la autoridad: múltiples formas de accionar dan cuenta de esta política empresarial de la extralimitación. La imposición de las fluctuaciones de la jornada laboral, la suspensión del descanso diario, la rotación imprevista de los “francos”, los fraccionamientos forzados de la jornada de trabajo¹⁴, el no-pago de horas extras¹⁵, la ausencia de correspondencia entre cargo y remuneración y la supresión arbitraria del premio por asistencia y puntualidad son algunos de los mecanismos que caracterizan esta forma de ejercitar el poder de dirección. Lo cierto es que la empresa incurriría en una infinidad de ilegalidades y su impunidad quedaría, a la vez, reasegurada por la ausencia de controles externos (estatales) y de resistencias colectivas internas. Una de las cajeras llamaba la atención sobre esta primera “garantía” del ejercicio ilegal del poder de dirección: *“¿Cómo puede ser que estén tan al margen de la ley? Porque no es el almacén de Don Manolo, es [nombre del propietario de la empresa “B”] (...) lo que digo es que no podés ser un bicho tan grande y que nadie te vea (...) acá hay otras cosas y acá ya pasamos a otro ámbito, se trata ya de cuánto amiguismo tenés con el poder para que vos puedas manejarlo así ...”* (cajera, 20 años).

Viejas formas de organizar el trabajo y de ejercer el control de los cuerpos en los espacios laborales; sin embargo, en otras épocas, éstas habían sabido gestar, como contrapartida, profundas resistencias colectivas que construían un “nosotros” que se expresaba por medio de la organización sindical. ¿Por qué la instancia colectiva no logra emerger en estos espacios? En el próximo

¹⁴ Una pequeña parte de los cajeros posee contratos de 48 horas semanales. Estos empleados deben fraccionar su jornada de trabajo en dos partes, como lo expresa una de las cajeras entrevistadas: *“Yo entro a las ocho de la mañana, a las doce del mediodía corto y tengo que volver a trabajar desde las tres de la tarde hasta las siete. O sea que yo no trabajo ocho horas diarias, trabajo once horas. En ese tiempo me tengo que quedar dando vueltas, porque como vivo lejos no me puedo volver y tendría que gastar mucha gaita en viáticos”*.

¹⁵ Todos los empleados entrevistados aseguran que es una “ley de la empresa” el no pago de horas extras. Ese tiempo no remunerado se compensa únicamente cuando supera los 45 minutos. Las compensaciones varían, aparentemente, según el “perfil” de cada empleado. A algunos de ellos les suman los tiempos suplementarios y les dan otro franco en la semana; a otros, les devuelven las horas cuando disminuye el trabajo, pero en forma fraccionada.

apartado comenzaremos a delinear una respuesta, seguramente parcial e inconclusa, que nos permitirá comprender la especificidad de este espacio a partir de la articulación de las políticas hasta aquí analizadas.

La visibilidad de un entorno externo amenazante: las condiciones de contexto siempre actúan delimitando y estableciendo restricciones a los espacios de trabajo (Dombois y Pries; 2000). Afirmamos que en el contexto actual, signado por la precariedad laboral y los altos niveles de desocupación, las empresas pueden adoptar diversas estrategias. Si bien el entorno exterior a la empresa se halla indisolublemente presente a la par que se expresa en la materialización de relaciones de fuerza específicas, las empresas pueden aumentar o disminuir los niveles de visibilidad y presencia de ese entorno en sus ámbitos de trabajo. Asimismo, pueden hacer presente el contexto selectivamente para un núcleo de trabajadores y transformarlo, en cambio, en más difuso o distante para otros (segmentación de la fuerza de trabajo). En la empresa analizada este dispositivo de control se lleva al extremo, de modo tal de atravesar todo el colectivo de trabajo, al lograr mimetizar espacio interno y espacio externo. Se trata, entonces, de “hacer constantemente presente” una realidad social de pérdida de poder del trabajo.

Varios trabajadores afirmaron que “[nombre de la empresa “B”] es una picadora de gente”. Esta frase debe comprenderse a la luz de varios elementos. Hacer presente la realidad social significa, por ejemplo, “hacer renunciar” personal constantemente. Los resultados de la encuesta realizada muestran que el 49% de los trabajadores encuestados de la empresa no supera el año de antigüedad y sólo el 5% posee una antigüedad mayor a cuatro años.

La mayoría de las contrataciones de la empresa son “por tiempo indeterminado”. Sin embargo, las políticas mencionadas permiten reemplazar despidos pagos por renuncias gratuitas, ya que la estabilidad legal se vulnera materialmente. Como lo afirma un repositor del supermercado: *“Me dijeron cuando me hicieron firmar los contratos que nosotros éramos estables, que nosotros solos nos íbamos a echar, ya que a la mayoría de la gente la hicieron renunciar. Debe ser para no pagar la indemnización...”* (22 años).

La débil presencia sindical en la empresa contribuye indirectamente a reforzar las cuatro políticas mencionadas. Muchos trabajadores no conocen a los delegados y otros afirman que éstos *“ni pinchan ni cortan”*. De esta forma, el sindicato carece de la capacidad para homogeneizar los intereses de los trabajadores y vehiculizar demandas colectivas.

La amenaza de transformarse en desocupados no sólo se verbaliza sino que, además, es posible de ser constatada permanentemente a partir de los

“despidos” de compañeros que, en la mayoría de los casos, no son más que extraños transitorios en la empresa.

A modo de conclusión. Formas de identificación al interior de los espacios laborales: la imposibilidad de un nos/otros

En un trabajo muy interesante, Pialoux y Beaud recrean el espacio de trabajo de la fábrica Peugeot constituido por trabajadores jóvenes y adultos, y analizan la imposibilidad de construcción de un “nosotros”, haciendo especial hincapié en la “distancia cultural irreversible” entre unos y otros trabajadores. Esa distancia parece explicarse esencialmente por las características diferenciales que asumen los vínculos contractuales, que se expresa en el propio título del artículo: “Permanentes y temporarios”. Sin embargo, a lo largo del texto, esa distancia adquiere una diversidad de sentidos; el vínculo contractual no es más que el indicio más palpable de una multiplicidad de lejanías que quiebran la construcción de una identidad colectiva que pueda unir “viejos” y “nuevos” trabajadores en la fábrica. Una memoria colectiva, una experiencia histórica de luchas, una valoración en torno del trabajo, unas representaciones particulares sobre las “fracturas sociales”, una percepción del conflicto descubren, a lo largo del artículo, la profunda significación de las distancias que los separan.

La alusión realizada pone de manifiesto, entonces, *el carácter histórico* de las identidades y las formas de identificación. Los autores citados afirman que la distancia que separa a jóvenes y adultos en la automotriz francesa de los ‘90 es menos una diferencia de edad en el sentido biológico que una diferencia de generación. En este sentido, acordamos con Chauvel (2000) cuando afirma que se puede pensar que cada generación es portadora de una condensación de relaciones de fuerza específica. En el segundo apartado explicitamos el contexto socio-histórico de emergencia de los jóvenes como trabajadores, en nuestro país. Sus trayectorias de vida se construyen bajo la irrupción violenta del neoliberalismo como proceso político de profunda transformación del “orden social”, deconstruyendo lo colectivo e instituyendo el predominio de la individuación como rasgos principales de su forma de operar sobre el conjunto. En este sentido, la imposibilidad de esa dimensión de “lo colectivo” es, en algún punto, una pretensión histórica y, como tal, explicada por la redefinición de líneas de fuerza que atraviesan el mundo laboral, fracturando simbólica y materialmente a los trabajadores.

A partir de estas consideraciones, nos interesa abocarnos a los espacios del trabajo en cuestión y reflexionar sobre la imposibilidad de un nos/otros que recree identidades colectivas que se fortalezcan y refuercen en un proceso

dialéctico, por medio del cual las representaciones permitan trazar líneas fronterizas que se correspondan con las condiciones objetivas. En este sentido, lo que aseveramos es que la conformación de las identidades colectivas requiere de un trazado y marcación de límites simbólicos (Hall, 1996) que enuncie/denuncie y describa/prescriba las propiedades, rasgos y experiencias comunes de un grupo, un nosotros, en contraposición a una alteridad, un ellos (Bourdieu, 1999).

En los apartados anteriores presentamos, inspirados en la noción de dispositivo de Foucault, cuatro mecanismos distintivos de cada supermercado, que nos permiten comprender cómo se construyen las relaciones sociales en esos espacios del trabajo, cómo se construye el orden socio-laboral de cada empresa.

¿Cómo se aborta en la empresa “A” la emergencia de un nos/otros? En primer lugar, debemos hacer referencia a un vacío, una ausencia que conlleva, además, al destierro de discursos y enunciaciones críticas que enuncien las divisiones entre trabajadores y empresa (en su forma de personal jerárquico). Esta es la ausencia sindical; su inexistencia garantiza la invisibilidad de la contradicción de intereses en la empresa; contribuye a perpetuar lo que Bourdieu denomina una relación dóxica con el mundo social que lleva a aceptar como naturales las divisiones establecidas o a negarlas simbólicamente por la afirmación de una unidad de mayor rango (Bourdieu, 1999: 99) Es ésta una primera garantía para el ejercicio del poder empresarial: operar sin confrontación potencial, sin siquiera indicios de una entidad que, haciéndose presente, demarque un lugar, si no de confrontación por lo menos de diferencia. De esta forma, la dirección empresaria define la realidad laboral monopolizándola. Desde este marco interpretativo cobra sentido la metáfora de la “política de puertas abiertas” que hace difuso el momento previo de “cierre sindical”. Esta denegación de visibilidad sindical en la empresa no aparece explicitada ni reconocida por los trabajadores de ese supermercado; incluso conlleva a una naturalización de los roles desempeñados por el personal de Recursos Humanos. La renuncia absoluta por parte del Sindicato de Comercio a ejercer la representación de los trabajadores y la posterior apropiación empresarial de estas funciones resultan indicios fuertes de la existencia de extraños intereses convergentes entre sindicato y empresa. Retomando reflexiones ya esbozadas, es ésta una primera posibilidad para la sutura de dichos espacios. A partir de ello, dicho vacío sindical, condición de sutura del espacio, se satura de prácticas empresariales, materiales y simbólicas que se conjugan con los otros tres mecanismos que denominamos como la distinción múltiple, la invisibilidad del control y la disposición sin límites.

¿Cómo imposibilita la empresa que surjan otras representaciones de ese micro-mundo laboral que hagan posible prácticas de acuerdo con esa representación transformada? (Bourdieu, 1999). El mecanismo de la distinción múltiple desalienta vínculos horizontales y disipa la percepción del conflicto, enunciando los efectos “benéficos y sanos” de la competencia en el marco de un discurso empresarial que, a la par que distingue, exalta una unidad superior englobante: “la empresa”, constituida por todos los “asociados”. Este mecanismo también deconstruye la emergencia del nosotros. Por el contrario, la imposición de la disposición sin límites, junto con el principio de invisibilidad del control, parecen operar con fuerza en el sentido de fragmentar y, por lo tanto, velar la alteridad (otra de las condiciones necesarias para obstaculizar el surgimiento del “nosotros”). El efecto de la variedad de elementos ya mencionados, que se conjugan en ambos mecanismos, es el de diluir la relación laboral –los quiénes de esa relación asimétrica– y lograr, a partir de ello, la intensificación, pacífica, del trabajo. De esta forma, la obligación de “estar a disposición” compele a todos los trabajadores, porque los clientes son los verdaderos jefes y la “creación” de esta figura como “autoridad multiplicada” permite, a la vez, enmascarar/ocultar en esos terceros el ejercicio de la autoridad real.

Los dispositivos que se configuran en la empresa “B” dan por resultado un orden socio-laboral muy diferente. Sin embargo, este orden también obtura la emergencia de identidades colectivas que permitan fisurar y transformar dicho orden.

Podemos afirmar que en este supermercado se manifiesta, con intensidades muy variables, un reconocimiento de la alteridad. Esa alteridad aparece en muchos casos desdoblada: por un lado, una figura inasible, casi abstracta, que es el propietario de dicho supermercado. Frente a esa figura, que adquiere significación para los trabajadores mucho más a partir de los discursos que emergen de los medios de comunicación que por medio de una relación directa, se dirigen las críticas más profundas. En general, la figura del único propietario de esta importante cadena de supermercados se recrea como un ejemplo evidente de la impunidad con la que se manejan los “grandes poderes”.

En ese desdoblamiento, ubicamos también al personal jerárquico. La visualización de éste como alteridad resulta más problemática. Podemos decir que en el cotidiano ejercicio de la autoridad los mecanismos que expresan la “extralimitación de la autoridad” y “la exaltación de las jerarquías” ostentan el ejercicio más coercitivo del poder y, por lo tanto, su máxima vulnerabilidad. Lo oprimido es también “energía potencial” y, por ello, la fuerza ejercida corre el riesgo de volverse sobre sí misma o de afectarse ella misma. Este juego de tensiones entre quienes oprimen y quienes son comprimidos podría desencar-

denar esa energía potencial, de modo de comenzar a delinear los límites del dispositivo y, con ello, sus líneas de ruptura. Haciendo un breve paréntesis, podemos hacer el ejercicio de retrotraernos en el tiempo y, de esta forma, establecer algunos nexos entre las figuras del personal jerárquico de este supermercado, con las de los capataces de las fábricas tayloristas. Indirectamente, la figura del capataz materializó las oposiciones, la visibilidad de la coerción amplificó la percepción de la contradicción inmanente a las relaciones entre capital y trabajo (la identificación de la injusticia) y permitió transmutar el orden socio-laboral de la fábrica en un campo de conflicto. La contrapartida histórica redundó en la gestación de fuertes solidaridades horizontales y, por lo tanto, en la construcción de una identidad compartida que se fortalecía en la acción colectiva.

Anteriormente explicitamos la noción de dispositivo y destacamos que éste funciona como entramado de elementos interdependientes que, como tales, deben comprenderse de manera integral. Lo que nos lleva a pensar, por un lado, en las articulaciones entre los dos componentes ya mencionados del dispositivo y, por el otro, en la “política de la subestimación” y en la “visibilidad de un entorno externo amenazante”. Asimismo, debemos hacer referencia, también, a la particular presencia del actor sindical.

Si los dos primeros componentes podrían hacer perceptible “la injusticia”, la subestimación, en el marco de un contexto que la empresa vuelve amenazante para los trabajadores, produce efectos muy diferentes. La subestimación de los trabajadores opera de modo tal de debilitar su autoestima; por ello, la situación opresiva particular que sufren tiende a ser vislumbrada como un problema individual, fruto de una forma siempre “defectuosa” de realizar el trabajo. Esta política se refuerza en un contexto donde, por los altos niveles de desempleo, todo trabajador resulta prescindible. La política de la subestimación se transforma, entonces, en una amenaza de exclusión, que resulta palpable a partir de los altos niveles de rotación que se registran en la empresa. Por último, esa rotación trae aparejada otras dos consecuencias que también inciden sobre la imposibilidad de constituir una identidad colectiva. Por un lado, genera una permanente ruptura vincular entre los trabajadores; el trabajador sufre, así, el extrañamiento del colectivo de trabajadores del que forma parte. Por el otro, la rotación –además de impedir la perdurabilidad temporal de los vínculos– deconstruye la posibilidad de proyección de los trabajadores en esos espacios del trabajo.

Finalizando, el sindicato –en estos contextos–, aunque presente, no puede gestar un discurso performativo. En algunos casos, los trabajadores denuncian

que su accionar resulta funcional a los intereses de la empresa¹⁶. De esta forma, tiende a reforzar “la legitimidad del control actuando como institución mediadora del disciplinamiento social y laboral” (Castillo Mendoza, 1990). Otros trabajadores afirman que sólo resuelven problemas puntuales de índole administrativa y que la imposibilidad de que vehiculicen demandas de fondo es consecuencia del accionar de la empresa, que también recae sobre los delegados sindicales.

Posdata

Los espacios del supermercadismo analizados en el presente artículo se presentan como espacios clausurados y, por ello, indiscutidos. La pertenencia generacional de sus trabajadores se constituye en un núcleo común en ambos supermercados: por un lado, la carencia de una cultura de lucha colectiva, pero, también, la imposibilidad de vivificar la memoria histórica para extraer de ella sus mejores experiencias. El neoliberalismo pretende, asimismo, el divorcio con el pasado, el borramiento de todas sus huellas y la ruptura de la transmisión generacional.

Los dispositivos de control que se construyen en cada empresa refuerzan las restricciones del contexto. Sin embargo, en la empresa “B”, la sutura del espacio laboral se produce por represión. El conflicto se aborta, las identificaciones se prohíben... su eficacia parece inseparable de un contexto de desocupación y miseria. En la empresa “A”, en cambio, los mecanismos que componen el dispositivo nos recuerdan mucho más a las descripciones de Deleuze sobre las sociedades de control, cuando afirma que en las sociedades actuales “la empresa ha reemplazado a la fábrica, y la empresa es un alma, un gas... La fábrica constituía a los individuos en cuerpos, por la doble ventaja del patrón que vigilaba a cada elemento en la masa y de los sindicatos que movilizaban una masa de resistencia; pero la empresa no cesa de introducir una rivalidad inexplicable como sana emulación, excelente motivación que opone a los individuos entre ellos y atraviesa a cada uno dividiéndolo en sí mismo” (1991). Sobre la base de esta división multiplicada, la empresa “A” rompe el sentido de las identificaciones horizontales y parece delinear, peligrosamente, la figura de un “nosotros alternativo”, monopolizando los senderos de subjetivación que entonces conducen, inevitablemente, a forjar una “identidad empresaria”.

16 Uno de los trabajadores entrevistados expresaba que, en el marco de una reunión de cajeros convocada por la empresa, una delegada sindical -frente a demandas realizadas por los trabajadores para que se arreglaran los scanners de las máquinas registradoras- afirmó que el problema era, en realidad, que los cajeros no sabían trabajar: “Entonces fue y se sentó en una de las cajas que se usan para la capacitación y dijo: Así se debe hacer el trabajo...”.

Bibliografía

- Abal Medina, Paula (1998): "La McDonalización del trabajo." Ponencia presentada en el Cuarto Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, ASET, Ciudad de Buenos Aires, 7 al 9 de noviembre de 1998.
- Abal Medina, P., y Crivelli, K. (2001): "Los jóvenes en los espacios laborales: la introyección de la disciplina y el silenciamento de las reivindicaciones". Ponencia presentada en el XXIII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología, Antigua, Guatemala, noviembre de 2001.
- Agulló Tomás, E. (1997): *Jóvenes, trabajo e identidad*, Universidad de Oviedo, España.
- Bourdieu, P. (1999): *¿Qué significa hablar?* Madrid, Akal Universitaria.
- Bourdieu, P. (1998): "La esencia del neoliberalismo", *Le Monde*, diciembre de 1998.
- Castillo Mendoza, Carlos A. (1991): "Estudio introductorio", en Gaudemar, J., *El orden y la producción*, Madrid, Editorial Trotta.
- Castillo Mendoza, Carlos A. (1990): "Control y organización capitalista del trabajo. El estado de la cuestión", *Sociología del Trabajo*, N° 9, Revista cuatrimestral de empleo, trabajo y sociedad, primavera 1990, Madrid.
- Chauvel, Louis (2000): "Clases y Generaciones. La insuficiencia de las hipótesis de la teoría del fin de las clases sociales", en Marx 2000. Las nuevas relaciones de clase. Congreso Marx Internacional II, vol. II, Kohen - Asociados Internacional.
- Contartese, D., y Gómez, M. (1998): "El nuevo papel de los trabajadores jóvenes durante el Plan de Convertibilidad en la Argentina", en *Revista de Ciencias Sociales*, N° 9, Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires.
- Deleuze, G. (1999): "¿Qué es un dispositivo?", en Balbier, E.; Deleuze, G., y otros; *Michel Foucault, filósofo*, Madrid, Gedisa.
- Deleuze, G. (1991): "Posdata sobre las sociedades de control", en Ferrer, C. (comp.), *El lenguaje literario, Tomo II*, Montevideo, Editorial Nordan.
- Devoto, R., y Posada, M. (1998): "¿Regulación o laissez faire? Contribuciones para la acción legislativa en torno al avance del supermercado", mimeo, 1998.
- Dombois, R., y Pries, L. (2000): *Relaciones laborales entre mercado y Estado*, Venezuela, Nueva Sociedad.
- Edwards, P. K. (1990): *El conflicto en el trabajo. Un análisis materialista de las relaciones laborales en la empresa*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid, 1990.
- Edwards, P. K., y Scullion, H (1987): *La organización social del conflicto laboral. Control y resistencia en la fábrica*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid.
- Foucault, M. (1989): "El ojo en el poder", en Bentham, J.; *El Panóptico*, Madrid, La Piqueta.
- Foucault, M. (1996): *Historia de la sexualidad. 1-La voluntad de saber*, Méjico, Siglo Veintiuno.
- Foucault, M. (1991): "El juego de Michel Foucault", en Foucault, M., *Saber y Verdad*, Madrid, Editorial La Piqueta.
- Foucault, M. (1992): *Vigilar y castigar*, Madrid, Siglo XXI.

- Goffman, Erving (1995): *Estigma. La identidad deteriorada*, Buenos Aires, Amorrortu editores.
- Grimson, Alejandro (1998): "Construcciones de alteridad y conflictos interculturales", Documento de cátedra, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires.
- Hall, S. (1996): "¿Quién necesita "identidad"?", en Hall, S., y Du Gray, P. (editores); *Questions of cultural identity*. Londres, Sage Publications, Traducción de Natalia Fortuny.
- Pialoux, Michel, y Beaud, Stéphane (1999): "Permanentes y temporarios", en Bourdieu, P. (director); *La Miseria del Mundo*, Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- Svampa, Maristella (2000): "Identidades Astilladas", en Svampa, M. (editora); *Desde abajo. La transformación de las identidades sociales*. Buenos Aires, UNGS/Biblos.
-

ACEPTADO: 27 DE AGOSTO DE 2004.