

RESISTIR DESDE LO COTIDIANO

EXPERIENCIAS OBRERAS
EN LA ACTIVIDAD GASTRONÓMICA
MARPLATENSE

IVANA TEIJÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL
de MAR DEL PLATA

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA

2020

DIRECTOR: DR. AGUSTÍN NIETO
CODIRECTORA: MG. VICTORIA SALVIA



Resistir desde lo cotidiano.

Experiencias obreras en la actividad
gastronómica marplatense

Estudiante: Ivana Teijón
Director: Dr. Agustín Nieto
Co-Directora: Mag. Victoria Salvia

Tesis de Grado – Licenciatura en Sociología



UNIVERSIDAD NACIONAL
DE MAR DEL PLATA



Índice:

Agradecimientos	3
Introducción	4
Las técnicas	7
Capítulo 1: Dominación y resistencia: conceptualizaciones, estrategias, historia y desarrollo	12
1.1 Estrategias de dominación y conflictividad	14
1.1.1 Inicios del capital, primeras estrategias	14
1.1.2 Periodo de homogeneización y desarrollo de modelos	16
1.1.3 Período de segmentación: en la búsqueda del consentimiento	19
1.2 El consentimiento: ¿adaptación o apariencia?	27
1.3 Resistencias cotidianas en los lugares de trabajo: aproximaciones teóricas	31
Capítulo 2: El sector gastronómico y hotelero en Mar del Plata: Características y trayectoria	38
2.1 Conceptualizando el sector servicios y la gastronomía	40
2.2 Políticas laborales en Argentina: un breve recorrido	43
2.2.1 Modelo justicialista, despegue del sector servicios	43
2.2.2 Las dictaduras argentinas, comienzo de los retrocesos para lxs trabajadorxs	44
2.2.3 Regreso a la democracia, ¿regreso a las conquistas laborales?	45
2.2.4 La posconvetibilidad ¿continuidad, quiebre o profundización?	47
2.3 Mar del Plata en materia laboral	50
2.4 Características de lxs trabajadorxs del turismo, gastronomía y hoteles marplatenses	51
2.4.1 Composición de lxs trabajadorxs: sexo y grupo etario	54
2.4.2 Condiciones laborales. Formas de medir la precarización	61
2.5 Conflictividad abierta en el gremio gastronómico marplatense. La trayectoria de la UTHGRA	66
2.5.1 UTHGRA, la construcción del gremio	67
2.5.2 Trayectoria y actualidad de la UTHGRA Mar del Plata	69
2.5.3 Paritarias y convenios en Gastronómicxs	70
2.5.4 Trayectoria de lucha del gremio marplatense	72
Capítulo 3: Dominar y resistir desde lo cotidiano. Experiencias obreras en primera persona	78
3.1 Dominar desde lo cotidiano	83
3.1.1 El inicio de la dominación	83

3.1.2 Precarización: algunas de sus múltiples caras _____	86
3.1.3 Inestabilidad salarial: ¿cuándo, cómo y cuánto cobro? _____	88
3.1.4 Inestabilidad horaria: ¿qué horario tengo mañana? _____	90
3.1.5 Polivalencia y flexibilización funcional _____	92
3.1.6 Acoso sexual laboral: trabajar en la vulnerabilidad _____	96
3.1.7 Conflictividad horizontal ¿compañerx o enemigx? _____	98
3.1.8 Reglar la conducta, reglar el cuerpo, reglar las relaciones _____	100
3.1.9 El rumor de lxs poderosxs _____	102
3.1.10 Aguantar: presionar, agotar, cansar la cabeza _____	105
3.2 Resistir desde lo cotidiano _____	106
3.2.1 Protesta verbal directa _____	106
3.2.2 Desobediencia, incumplimiento algunas reglas _____	109
3.2.3 Discurso oculto: protestar en lo oculto, simular en lo público _____	111
3.2.4 Rumoreo entre lxs subordinadx _____	113
3.2.5 Eludir, disminuir, sabotear: re-inventar las formas de hacer el trabajo _____	114
3.2.6 Consumo de sustancias _____	116
3.2.7 Abandono de trabajo: “no aguanto más, me voy” _____	118
3.2.8 Hurtos en el trabajo _____	120
3.2.9 Aquellas veces donde nos divertíamos _____	122
3.3 Límites de la vigilancia, resistencia de resquicios _____	123
3.4 Lx clientx ¿vigilante o escape de la rutina? _____	125
3.5 Ausentismo, abandono del trabajo y rotación de personal ¿modos de resistencia o mecanismos de segmentación? _____	128
3.6 Significados de las prácticas desde la voz de lxs protagonista _____	133
Consideraciones finales _____	135
Bibliografía _____	139
Fuentes _____	149

Agradecimientos

En primer lugar quiero agradecer a mi familia, quienes estuvieron a mi lado desde el primer momento que decidí venirme a Mar del Plata a estudiar sociología. Mi mamá, mis tíos, mis primos y mi abuelo. Esto no hubiera sido posible sin su apoyo incondicional.

A mis compañeras de carrera, con las cuales transitamos juntas las cursadas, compartimos frustraciones y alegrías, pero siempre con un inexplicable amor por la sociología: Lu, Gaby, Euge, Noe, Agos y Pili. Y a mis amigas y grandes compañeras: Eli, Flor y especialmente a Caro quien me diseñó esta hermosa portada. A lxs amigxs que me dió la gastronomía Chino, Erick, Juli, May, Melanie y Male.

A la Asamblea de Estudiantes de Sociología y a todas las personas hermosas que me permitió conocer: Mica, Mari, Ailín, Palo, Cande, Cacu, Emma, Lau, Sol, Ale, Dulce, Miki, Mica, Tincho, Mechi, Guada, Nuri, Tato. Me enseñaron a luchar, y no habría manera de que haya sorteado todas las trabas que te impone la academia sino hubiera sido por ella y ellxs.

A mi compañero de vida y de carrera, Pato, por estar a mi lado cada día, y por apoyarme para que hoy pueda culminar esta etapa de mi vida.

A cada unx de lxs trabajadorxs que entrevisté, que me abrieron sus puertas y me brindaron sus saberes. Son los conocimientos más valiosos que tiene esta investigación.

Al Grupo de Estudios Sociales y Marítimos y a todxs sus integrantes, por compartir tantas discusiones y acompañarme durante todo este proceso. A la Universidad Nacional de Mar del Plata que no solo me permitió formarme como profesional, sino que alentó mi formación. A todo el equipo de los Centros de Extensión Universitaria, y en especial al CEU Norte, donde me desarrollo como becaria. La extensión me abrió las puertas de un mundo donde el desarrollo profesional tiene otros colores y saberes.

A mis directorxs, Agustín Nieto y Victoria Salvia, que tuvieron la paciencia suficiente para ser parte de este proceso y me brindaron todo su conocimiento y apoyo desde el primer momento.

Por último, quiero pensar esta tesis como una herramienta más de un proceso de lucha que varixs venimos llevando adelante. La Universidad debe dejar de ser esa burbuja cerrada para convertirse en una pieza más en la lucha por la ampliación de derechos.

¡Por una sociedad y una Universidad feminista y de la clase trabajadora!

Introducción

“Me quité el delantal y le dije resóvelo yo me voy a mi casa”
(Entrevista a Lautaro)

Desde hace años Mar del Plata se reconoce y es reconocida como la capital del desempleo. Con distintas variaciones a lo largo de los trimestres la ciudad ha sabido mantenerse en el podio. Esta situación generó en mí una primera inquietud: cómo actúan y qué estrategias desarrollan lxs trabajadorxs¹ marplatenses frente a esta problemática. En particular, me interesó observar las estrategias de lxs trabajadorxs del sector turístico, ya que sufren una profunda inestabilidad laboral a lo largo del año debido al carácter marcadamente estacional de la actividad turística. Elegí investigar el sector gastronómico y hotelero porque es un sector sensible del clúster turismo marplatense. Como objetivo general me propuse analizar el repertorio cotidiano de prácticas de resistencia que lxs trabajadorxs movilizan contra la dominación capitalista en la actualidad. La puerta de entrada a este gran tema serán las experiencias obreras en dos restaurantes pertenecientes a una sociedad anónima de Mar del Plata.

Esta indagación la realicé a través de la perspectiva que construyeron, tiempo después de haber dejado de trabajar ahí, lxs propixs trabajadorxs sobre sus vivencias y prácticas en el lugar de trabajo. Me es imprescindible analizar estas prácticas desde los significados que ellxs le atribuyen a sus acciones, a las de sus compañerxs y a las de sus empleadorxs.

Como hipótesis de trabajo argumento que la segmentación y la dispersión de la fuerza de trabajo, sumadas al carácter fuertemente estacional de las actividades hoteleras y gastronómicas en la Mar del Plata actual, obstaculizan las expresiones de luchas abiertas contra la dominación patronal. Esta situación vuelve predominantes las formas de resistencia de carácter opaco, poco visible u oculto, como el ausentismo, los accidentes y el sabotaje, el abandono, el trabajo a desgano, la impericia adrede, entre otras.

Dos conceptos principales aparecen y estructuran mi investigación: la dominación y la resistencia. En qué formas y con qué acciones aparece y se desarrolla este tándem en la cotidianidad del lugar

¹ Para esta tesis decidí hacer uso del lenguaje inclusivo y no sexista a través de la incorporación de la “x”. Creo que todas las personas e identidades que componen la sociedad deben ser reconocidas, por ello es necesario nombrarlas. La perspectiva patriarcal en el lenguaje, a través de su universal masculino, siempre invisibilizó a las mujeres y a las disidencias sexuales, las ocultó y las negó, pero ahí han estado siempre. Para más información leer: “Fundamentación para el uso de lenguaje incluyente, no sexista y no discriminatorio” de la Facultad de Ciencias Humanas/UNICEN, 2019, disponible en: [FUNDAMENTACIÓN PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUYENTE](#)

del trabajo. Busco recuperar una perspectiva que permita establecer los espacios de trabajo como una configuración de relaciones de poder, en las cuales pensar las iniciativas del capital como control y del trabajo como resistencia, en tanto pulseadas, que se expresan en este territorio como campo de disputa (Collado y Roitman, 2015). En términos generales, me interesó investigar cómo se organiza el conflicto en este lugar de trabajo porque, la conflictividad como núcleo de sentido, permite analizar en concreto la relación de fuerza entre capital y trabajo (Collado y Roitman, 2015). Lo que Edwards y Scullion (1987) llaman la frontera del control, que se da a través de la interacción entre las estrategias de lxs patronxs y las estrategias emprendidas por lxs trabajadorxs. Es necesario observar cómo estas prácticas se retroalimentan y se vinculan. Se trata de pensar el conflicto asociado a las formas de dominación laboral, de comprender la relación entre control y resistencia de manera dialéctica y asimétrica (Soria, 2017). Dialéctica en el sentido en que la modificación de esa relación implica transformaciones en los elementos constitutivos de esa relación, y también dialéctica en cuanto la iniciativa política de alguna de las partes condiciona el accionar de la otra (Montes Cató, 2007). En esta relación se articulan elementos de coerción, legitimación y consentimiento. El predominio de cada componente es relativo, dado que se construye en interacción los unos con los otros. La explicación dialéctica posibilita visibilizar la articulación entre sí de los opuestos. Esta línea de reflexión es sugerente para evitar la concepción del control y la resistencia como “supuestos” y avanzar en la dilucidación de cómo esta relación se constituye en situaciones específicas de trabajo (Soria, 2017).

Pero las resistencias no sólo pueden ser pensadas como “rebeldías” o impugnadoras de un orden, sino como el ejercicio subjetivo de lo posible en un contexto determinado. Ejercicio de lo posible que tiene marcos, corsés, fugas, grietas. Estas prácticas pueden asumir diversas modalidades: confrontativas, reactivas, evasivas; buscan lesionar no sólo la productividad sino también los componentes simbólicos de la dominación. De esta manera, las resistencias no significan de modo lineal el reverso de los controles, pero sí las formas en que lxs sujetos enfrentan las coerciones de manera individual y colectiva. Es por ello, que las considero como aquellas acciones (por pequeña que sea su escala) que, de algún modo, transforman, desafían o alteran las relaciones de poder (Soria, 2018).

Me propongo pensar a estas prácticas de resistencia como *prácticas cotidianas de resistencia en los lugares de trabajo* (Scott, 2000). Estas prácticas pueden simbolizar expresiones contrahegemónicas –no necesariamente formalizadas en discursos– mediante las cuales lxs trabajadorxs desafían lo naturalizado de sus condiciones laborales, aún en contextos de extrema vulnerabilidad con respecto

a las sanciones patronales. Así, la existencia de esas modalidades de resistencia cotidiana, en contextos laborales en donde parece no haber condiciones favorables para la organización y la acción colectiva de lxs trabajadorxs, da cuenta de su capacidad de agencia (Pizarro *et al*, 2010).

Y de aquí surge otro eje de mi interés. Fueron varias las teorías que hablaron del fin del trabajo, del fin de la centralidad del trabajo para el conjunto de las relaciones sociales, del fin del papel liberador que se le asignaba a la clase obrera (Rifkin, 1996; Gorz, 1982; Offe, 1996; entre otrxs). La disminución de la actividad huelguística, la caída de la tasa de afiliación sindical, la disminución de los salarios reales y la creciente inseguridad en el empleo contribuyó a pensar que los movimientos obreros se hallaban inmersos en una crisis (Silver, 2003). Si bien estas teorías han sido cuestionadas en la actualidad, hicieron interrogarme acerca de dónde se pueden encontrar signos que hablen de lxs trabajadorxs como unx sujeto activx con capacidad de agencia, que permita entender que no sólo son el remanente de la apropiación violenta del capital y prisionerxs de las condiciones de producción y reproducción, sino también como fuerza resistente (Soria, 2018). Y fue en las resistencias cotidianas en donde encontré una primera respuesta a mis interrogantes.

De la misma manera que se comprende la resistencia es necesario pensar la dominación, y comprenderla también como una red de prácticas cotidianas de dominación. Allí aparecerán la vigilancia por cámaras, los distintos tipos de acoso, las prohibiciones, los retos, las reglas internas. Bajo estas primeras apreciaciones fue mi intención llegar a responder algunas preguntas. El principal interrogante es averiguar cuáles son esas prácticas de resistencia cotidiana que lxs trabajadorxs del sector gastronomía y hotelería realizan contra la dominación capitalista en sus lugares de trabajo. Me propuse identificar y clasificar los distintos tipos y formas de resistencia que despliega el colectivo obrero. Como así también las formas de dominación, los tipos de disciplinamiento y de control que se llevan a cabo desde la patronal, vistos desde la óptica de lxs trabajadorxs. Me interesó describir analíticamente el proceso y la organización del trabajo en hoteles y locales gastronómicos de la ciudad de Mar del Plata, tanto en temporada alta como en temporada baja, dando cuenta de los rasgos definitorios del mercado de trabajo así como de las condiciones y relaciones laborales. Además, me propuse lograr una mirada amplia del sector estudiado investigando su trayectoria de lucha y su sindicato. También, vi necesario reconstruir la constelación de representaciones sociales que existen sobre las formas de resistencia y los tipos de reclamo que han llevado a cabo lxs trabajadorxs del sector.

Asimismo, me interesó averiguar si del universo de prácticas de resistencia prevalecen las de carácter opaco, individual u oculto. De ser esta la situación preponderante, cuál es el grado de opacidad, segmentación y encubrimiento de las prácticas. ¿Qué valor le otorgan a estas formas de resistencia lxs trabajadorxs? ¿Qué tipo de daño y respuesta generan estas prácticas en el mando capitalista de la actividad? ¿Con qué técnicas cotidianas llevan adelante la dominación lxs capitalistas?.

Las técnicas

Para lograr los objetivos propuestos recurrí a la combinación de diferentes métodos, o mejor dicho a la triangulación, entendida como la aplicación de distintas metodologías para el estudio de un fenómeno, donde se combinan distintas técnicas sobre un objeto de estudio (Cea D'Ancona, 1996). Aunque, se focalizó más fuertemente en la metodología cualitativa, dado que mis principales objetivos pretenden rescatar la perspectiva de lxs sujetos, y la investigación cualitativa me proporciona esta dimensión.

En primer lugar, me propuse realizar una contextualización socio-histórica del sector en base a las fuentes existentes. Para esto hice uso de fuentes de información secundaria elaborados por organismos públicos y privados (Cea D'Ancona, 1996). Por un lado, notas periodísticas del diario local *La Capital*, que fueron suministradas a través del relevamiento que hacen lxs empleadxs del archivo del diario donde recortan diariamente noticias que incluyen ciertos ejes temáticos, entre ellos uno sobre gastronómicxs; el análisis del Convenio Colectivo de Trabajo N° 389/04, entre la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA) y la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA); fuentes digitales del sindicato y de la cámara empresarial.

Utilicé fuentes que me permitieron una investigación cuantitativa, la cual se basa en la recolección de datos numéricos de los fenómenos a trabajar, para estudiarlos y analizarlos mediante procedimientos estadísticos (Hernández Sampieri, 2006). Entre ellos, hago uso de los censos nacionales de 2001 y 2010, datos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social sobre el sector, la encuesta de ocupación hotelera (EOH) que releva datos mensuales desde el año 2004 hasta la actualidad y los datos de la Encuesta Permanente de Hogares (EPH), para obtener una primera aproximación de las condiciones en las que se encuentra la actividad gastronómica y hotelera. La EPH incluye en sus relevamientos al aglomerado Mar del Plata-Batán desde Octubre de 1995, por lo cual se cuenta con información relativamente actualizada de su población y su mercado de

trabajo. Para analizar esta fuente usé los informes sociolaborales del Partido de General Pueyrredon llevados a cabo por el Grupo Estudios del Trabajo (GrET) perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata, que son construidos en base a datos de la EPH y del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA). De esta manera me propuse relevar las características del mercado laboral de Mar del Plata para los últimos años, donde puntalicé en el sector gastronómico y hotelero. En primer lugar, hago referencia a los indicadores de empleo, desempleo y subempleo, los cuales serán contemplados en base al sexo, la edad, la recepción de aportes jubilatorios, el tamaño del establecimiento laboral, etc.

Por otro lado, para investigar la conflictividad que presenta mi sector de estudio se cuenta con una base de datos sobre conflicto social en la ciudad elaborada por el Seminario de Investigación Sobre el Movimiento de la Sociedad (SISMOS), del cual formo parte. La base comprende, hasta el momento, el registro de los hechos de protesta desde el 2006 hasta la actualidad. En la base se encuentran todas las variables posibles de ser registradas y se toma a la noticia periódica como unidad de registro (Laitano, 2015). Estos datos me sirvieron para poder analizar el grado de activación de los distintos grupos y capas de trabajadorxs, ya que esta base de datos analiza trimestralmente para Mar del Plata la conflictividad social, discriminando por sectores, entre otras variables. De esta manera, las fuentes aquí mencionadas me permitieron caracterizar y contextualizar el objeto de estudio, para analizar su implicancia económica en la ciudad y el grado de conflictividad que presenta.

Con respecto al trabajo de campo, la investigación cualitativa fue utilizada como metodología principal ya que me brinda la construcción social de significados, las perspectivas de lxs actores sociales, los condicionantes de la vida cotidiana, etc. Me permitió obtener una descripción detallada de la realidad por medio del uso de técnicas de recolección como las entrevistas y las notas de campo (Sautu, 2003). Los datos construidos por medio de estas técnicas me permitieron alcanzar mi objetivo: describir y analizar los distintos tipos y formas que adquieren las prácticas de resistencia a la dominación, a través de la perspectiva de lxs trabajadorxs.

Una de las técnicas que utilicé es la entrevista que resulta pertinente ya que se trata de encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tiene lxs sujetos respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como lo expresan con sus propias palabras (Taylor y Bogdan, 1986). Las entrevistas proporcionaron gran riqueza informativa en palabras, y me permitieron acceder al enfoque de lxs entrevistadxs y sus representaciones sociales acerca de los distintos tipos y formas de reclamos. El tipo de entrevista utilizada fue la semi-estructurada caracterizada como una

conversación que se desarrolla a partir de una secuencia de temas a cubrir, que pueden estar guiadas por preguntas, las cuales no son necesariamente fijas, sino que irán variando en función de lx entrevistadx y la situación (Kvale en Navarro, 2009). Me permitió estar más abierta a temáticas que desconocía y que lx entrevistadx hizo surgir, lo que generó un clima más propicio al momento de la entrevista. Y, de esta manera, interrogué acerca de los distintos tipos de reclamos y quejas (implícitas y explícitas) que lxs trabajadorxs asocian a sus acciones de resistencia. Por ello, realicé entrevistas anónimas semi estructuradas a nueve trabajadorxs que ocuparon distintos puestos en los restaurantes, las cuales se llevaron a cabo entre fines del 2017 y septiembre del 2018. La investigación se focalizó en dos restaurantes de la misma sociedad anonima de Mar del Plata. Este lugar de estudio es elegido por la facilidad de acceso que tengo, ya que trabajo en el sector gastronómico desde hace nueve años y, en una oportunidad, trabajé como camarera en uno de estos restaurantes durante tres semanas. Lo que además, me posibilitó el contacto con algunxs trabajadorxs (en ese momento compañerxs de trabajo) que luego entrevistaria y que, a través de la técnica de bola de nieve, me facilitaron el contacto con otrxs trabajadorxs. Esta situación me permitió compartir con lxs entrevistadx un lenguaje común, un conocimiento y un sentir de las vivencias, en fin una reflexión sobre estas prácticas desde el interior de las mismas.

Siguiendo esta línea, dentro del paradigma de la investigación cualitativa, elegí posicionarme dentro de un enfoque etnográfico, ya que su propósito es estudiar la vida social y cultural de una comunidad, vecindarios, grupos humanos lo más naturalmente posible y en profundidad (Sautu, 2003). Mi rol como investigadora y trabajadora gastronómica me permitieron un acercamiento profundo con mi objeto de estudio. Siguiendo a Guber (2011), la etnografía como enfoque constituye una concepción y práctica de conocimiento que busca comprender los fenómenos sociales desde la perspectiva de sus miembros. Lxs agentes son lxs informantes privilegiadx porque sólo ellxs pueden dar cuenta de lo que piensan, sienten, dicen y hacen con respecto a los eventos que lxs involucran, y así llegar a una buena descripción. Adoptar un enfoque etnográfico consiste en elaborar una representación coherente de lo que piensan y dicen lxs miembros de determinada comunidad, esta representación surge de la articulación entre la elaboración teórica de lx investigadorx y su contacto prolongado con lxs miembros de la comunidad. Las etnografías constituyen la interpretación-descripción de lo que lx investigadorx vió y escuchó, es una interpretación problematizada acerca de un aspecto de la realidad de la acción humana.

Al ingresar a trabajar a este restaurante, Tía Titta, tenía pensadas algunas líneas de investigación en las cuales trabajar para mi tesis y realizar el trabajo de campo en otro local gastronómico. El día a

día de la labor allí y el contacto con quienes, en ese entonces, eran mis compañerxs, me llevó a replantearme un supuesto desde el que yo había pensado mi trabajo de campo: yo, en tanto investigadora, no debía tener relación con quienes entrevistaría, ni demasiada información de su lugar de trabajo. Como ya tenía pensadas algunas preguntas de investigación y era nuevo este lugar de trabajo para mi², estuve muy pendiente de observar la existencia de prácticas cotidianas de dominación y resistencia en este lugar, de las cuales pude dar cuenta a través de algunas pequeñas notas de campo que realicé. Estas nuevas vivencias me hicieron desechar mi primer supuesto y pensar en utilizarlo en función de mis objetivos de investigación, es decir pensar este involucramiento para enriquecer estos objetivos. En definitiva, llevar adelante un “gesto” auto-etnográfico. El cual consiste en aprovechar y hacer valer las “experiencias” afectivas y cognitivas de quien quiere elaborar conocimiento sobre un aspecto de la realidad basado justamente en su participación en el mundo de la vida en el cual está inscripto dicho aspecto. La auto-etnografía en tanto estrategia cualitativa, es un modo de trabajar con información privilegiada. El conocimiento y la experiencia se ponen en acción y dan cuenta de lo poco estable, unificado y transparentes que son uno y otro. Lx investigadorx tiene el privilegio y la responsabilidad de ser sujeto y objeto. Ello permite la propia interacción con el objeto de estudio e implica la posibilidad de formular(se) preguntas y conocer pareceres. Lx investigadorx es unx participante activx capaz de narrar la escena en la que trabaja, conoce y posee un distinguido acceso al campo de observación que comparte con otrxs sujetos. La auto-etnografía hace pie en las emociones y en cómo lx investigadorx siente todo el tiempo el intercambio con lxs otrxs; el reconocimiento de sus propias experiencias lo invita a ocupar una posición no estática sino dinámica y “jugar” con su centramiento y descentramiento en la acción. El desafío es utilizar la propia experiencia para ampliar la comprensión sobre lo social (Scribano y De Sena, 2009).

Para finalizar el apartado metodológico, me es pertinente destacar el rol que cumplió la reflexividad en el desarrollo de la investigación, esta me permitió analizar las relaciones entre lxs sujetos investigadxs y yo, en tanto investigadora. La reflexividad exige examinar el *self* de lx investigadorx y el cómo su participación afecta la producción y análisis de los datos. Ella brinda una herramienta metodológica para fortalecer e interrogar la validez y legitimidad de las interpretaciones, así como su capacidad o limitaciones en representar a lx "otrx" (Meo 2009).

² Anteriormente había trabajado como gastronómica en un hotel durante seis temporadas, del cual me despidieron. Me encontraba en la búsqueda de un nuevo trabajo, revisando los clasificados del diario, y encontré el aviso de Tía Titta, lleve el CV y luego de unos días me llamaron para realizarme una entrevista y comencé a trabajar ese mismo día a la tarde (Notas de campo, febrero 2017).

Entonces, esta tesis se va a dividir en tres capítulos. En el primer capítulo analicé las distintas discusiones teóricas que hay sobre el tema, a través de un recorrido por algunas estrategias de dominación que se han implementado a lo largo de la historia, como así también la conflictividad que se les presentaba a cada una de ellas. Para cerrar este capítulo rescato aquellos estudios centrados en las prácticas de resistencia cotidianas, con el fin de poder analizar el rol que ocupan estas prácticas para la lucha obrera frente a los nuevos escenarios y desarrollos del capital. En el capítulo dos muestro las características principales que tienen lxs trabajadorxs del sector gastronómico y hotelero en Mar del Plata, en relación a su participación en el mercado de trabajo y a la conflictividad que ha presentado en las últimas décadas. Y por último, en el capítulo final, presento los resultados de lo que ha sido el trabajo de campo, donde se describen las prácticas de dominación cotidiana que realiza la patronal, como también aquellas resistencias cotidianas que realizan lxs trabajadorxs.

Capítulo 1

Dominación y resistencia: conceptualizaciones, estrategias, historia y desarrollo

*“Allí donde va el capital,
le acompaña el conflicto”*
(Silver, 2003: 55)

Para pensar la dominación y la resistencia es necesario pensar la conflictividad laboral como procesos que encausan los enfrentamientos entre capital y trabajo. Para ello, necesitamos conectar los conflictos laborales con su contexto societal más amplio y observar cómo los patrones de conflicto han evolucionado de diferente manera en distintos contextos (Edwards, 1993). Se puede ver que, desde los inicios del capitalismo, la interacción entre conflictividad laboral y estrategias capitalistas para mantener la rentabilidad y el control, se ha dado mediada por sucesivas soluciones espaciales y tecnológicas (Silver, 2003). Pero, el proceso de valorización del capital no se da de manera mecánica y automática, sino que está condicionado por la mayor o menor resistencia que presentan lxs trabajadorxs a la creciente extracción de plusvalía, además de los límites impuestos por el grado de desarrollo de las fuerzas productivas (Neffa, 1990). Al crecer la masa de obrerxs empleadxs simultáneamente crece su fuerza de resistencia y aumenta también la presión del capital para vencerla. El capital tiende a adoptar progresivamente un carácter autoritario y despótico, a fin de controlar y reprimir la resistencia obrera a las nuevas formas de explotación (Marx, 1999). Sus objetivos están dirigidos a aumentar la productividad y facilitar la interiorización de la disciplina³ en lxs trabajadorxs (Montes Cató, 2005). Como siempre han sabido lxs empresarixs, una estrategia empresarial no sirve de nada sin una estrategia laboral. Desde que se inventaron las "relaciones industriales", las corporaciones luchan al mismo tiempo y de igual manera estratégica con sus propios medios de producción y "recursos humanos": incrementándolos, reduciéndolos, presionándolos, mejorándolos o reemplazándolos. Al mismo tiempo que lxs trabajadorxs renuncian, se conforman y resisten, todo estratégicamente (Womack, 2007). El capital elabora reiteradamente **dispositivos de control**, múltiples instrumentos empresariales destinados a que el comportamiento de lxs trabajadorxs se ajuste a sus objetivos de eficiencia, productividad y competencia. Asimismo

³ Entiendo a la **disciplina** como una codificación explícita destinada a establecer o reproducir un determinado orden. En el caso de los procesos productivos se trata de orientar los factores del proceso de trabajo a fin de que operen como valorizadores del capital. Por ende, supone desarrollar y aplicar normas que regulen el uso de los objetos, medios y fuerza de trabajo; además de configurar el poder sobre los ejes de una división del trabajo jerárquicamente mediada. La disciplina colabora en el proceso de construcción y continuidad de un determinado orden productivo a través de un sistema de autoridad, dominio y jerarquía aplicado a la producción (Montes Cató, 2005).

aportan un andamiaje que opera sobre la subjetividad de lxs trabajadorxs, en cuanto se trata de dispositivos variados y susceptibles de especializarse según las particularidades de las situaciones en las que se apliquen (Figari, 2010). Por ello, se encuentra en una constante búsqueda y aplicación de los métodos más idóneos para conseguir la adecuación de lxs trabajadorxs, así como la neutralización de aquellas prácticas de resistencia que pudieran afectar la consecución de las previsiones establecidas (Gaudemar, 1991; Braverman, 1974). En estas búsquedas de nuevos métodos desarrollan distintas formas o ‘modelos’ de relaciones sociales entre capital y trabajo que pueden observarse a largo del desarrollo histórico del capitalismo. Son entendidos como productos del choque (lucha) de estrategias de poder entre los dos polos de la relación capital-trabajo. Estos modelos se encuentran bajo el dominio social del capital, que se ve constantemente condicionado por la lucha y resistencia del poder del trabajo (Mateo, Nieto y Colombo, 2010). Luego de una crisis del sistema, la restauración de condiciones favorables para la acumulación de capital exige el desarrollo de una nueva estructura social de acumulación, cuyo carácter se determina en gran parte por la naturaleza de las luchas colectivas de lxs trabajadorxs y lxs capitalistas durante el periodo de crisis precedente (Gordon, Edwards y Reich, 1986).

Mientras el trabajo siga subordinado al capital, el desarrollo histórico contemporáneo puede ser entendido como una secuencia de patrones de acumulación y dominación capitalista, como una sucesión de regímenes particulares de contención capitalista del poder de lxs trabajadorxs, como productos no voluntarios de enfrentamientos sociales entre capital y trabajo, que una vez cristalizados pasan de ser producto a ser condicionantes de la conflictiva relación entre capital y trabajo durante un determinado período histórico (Mateo, Nieto y Colombo, 2010).

Por ello, en este capítulo analizo las distintas discusiones teóricas que hay sobre el tema, a través del estudio de algunas de las estrategias de dominación que se han implementado a lo largo de la historia para contrarrestar los avances del movimiento obrero. Se tiene en cuenta los distintos modelos de producción, las políticas laborales y el contexto general, como así también la conflictividad que se les presentaba a cada una de ellas. Luego, me focalizo en las discusiones de los sistemas más actuales de estrategias del capital, principalmente sobre el capitalismo monopolista, donde se prioriza la búsqueda del consentimiento de lxs trabajadorxs sobre la coerción. Por último, rescato aquellos estudios centrados en las prácticas de resistencia cotidianas, con el fin de poder analizar el rol que ocupan estas prácticas para la lucha obrera frente a los nuevos escenarios y desarrollos del capital.

1.1 Estrategias de dominación y conflictividad

Varias son las estrategias que ha desarrollado el capital desde sus inicios para contrarrestar el avance del movimiento obrero. A través de un breve recorrido histórico y un análisis de algunas de estas técnicas y modelos intentare dar cuenta de ello. La propuesta de este apartado es, no solo entender a los modelos o técnicas del capital como innovaciones para generar mayores ganancias, sino pensar estos modelos como innovaciones en los mecanismos para controlar a lxs trabajadorxs que son, en fin, lxs creadorxs de esas ganancias.

1.1.1 Inicios del capital, primeras estrategias

Para hablar de estas estrategias en los comienzos del capitalismo nos retrotraemos a los aportes efectuados por Karl Marx. En los inicios de este sistema el control sobre el proceso de producción era supervisado, en la mayoría de los casos, por lxs mismxs patronxs (Gordon, Edwards y Reich, 1986). Contrataban a un número grande de obrerxs para trabajar, en un mismo lugar y al mismo tiempo, en la fabricación de la misma clase de mercancía para lanzarlas al mercado en una escala relativamente grande. Lx capitalista compra la fuerza de trabajo y la consume haciendo trabajar a su vendedorx y así, convierte la fuerza de trabajo en acción, en obrerx. De esta manera, materializa su trabajo en mercancía, que anteriormente materializó en valores de uso, es decir en objetos aptos para la satisfacción de necesidades de cualquier clase (Marx, 1999). En el sistema a destajo lx encargadx del taller podía despedir fácilmente a lxs trabajadorxs que no cubrían el cupo requerido. Se requería de la coacción como mecanismo para controlar a lxs obrerxs (Burawoy, 1979). Desde la primer Revolución Industrial se destruyó el empleo rural y pauperizó a lx proletarix con extensas jornadas de trabajo y salarios que no cubren sus necesidades de vida. Esto generó, por parte de amplios sectores sociales, fuertes oposiciones al nuevo orden social, pero fueron duramente **reprimidos** por la nueva organización política del Estado-Nación (Zeller, 2003).

Pero la represión no es la única estrategia desarrollada por el capital. Con la contratación de muchxs obrerxs en las fábricas, aparece **el mando** como un requisito indispensable del propio proceso de trabajo. El objetivo de una producción capitalista es obtener la mayor valorización posible del capital, es decir hacer que rinda la mayor plusvalía posible y por ende que la fuerza de trabajo sea explotada con la mayor intensidad. Esto da lugar a la aparición del papel directivo de vigilancia y de enlace para fiscalizar y evitar que se malgaste el empleo. Que si bien, se desprende de la naturaleza

del propio proceso de trabajo, es también una función de la explotación, función determinada por el inevitable antagonismo entre lx explotadorx y lx explotadx (Marx, 1999).

Otra táctica que estableció el capital para controlar la fuerza de trabajo es la **división técnica del trabajo**. Esta destrozó los viejos oficios, pues redujo el proceso de trabajo a sus componentes más simples con lo cual éste pudo luego ser reestructurado de manera diferente. Esta **descalificación** refuerza la tendencia a la desvalorización, porque la fuerza de trabajo puede ser entonces comprada más barata disociada de sus elementos más simples que reunida en la capacidad de unx solx trabajadorx (Neffa, 1990).

Para seguir con este recorrido, distintxs autorxs dan conocimiento de las conceptualizaciones que se le otorgan a estos modelos o estrategias desarrollados por el capital. Por un lado, encontramos a Thompson refiriéndose al modelo imperante del siglo XVIII como **capitalismo industrial disciplinado**, con las hojas de horas, lx vigilante del tiempo, campanas, lxs informadorxs y las multas. Aparece el tiempo como forma de explotación laboral, ya que las técnicas de manufactura exigen una mayor sincronización del trabajo y una mayor exactitud en la observación de las horas (Thompson, 1979). Se han impuesto nuevos hábitos de trabajo. En términos de Coriat (1979) había que conseguir la sumisión de lx trabajadorx a la nueva disciplina de la fábrica, la ley del cronómetro.

1.1.2 Periodo de homogeneización y desarrollo de modelos

Luego, siguiendo a Gordon, Edwards y Reich (1986), nos adentramos en lo que los autores llaman el **periodo de homogeneización** del desarrollo del proceso de trabajo, que comienza a finales del siglo XIX. Aquí un gran número de trabajos se redujeron a un común denominador de un operarix semicualificadx; el control sobre el proceso de trabajo se concentra en lxs patronxs y sus capataces, que usaban la supervisión directa o los ritmos de máquina para dirigir a sus trabajadorxs. También Bill (2005) denomina a este periodo como **gran industria**, que es la forma que adopta el proceso de trabajo en la etapa de mayor desarrollo de las relaciones capitalistas, donde se generaliza el uso de la maquinaria. Este proceso se funda en la aplicación sistemática de la ciencia y no en el virtuosismo de lx obrerx manufacturerx. Una de las estrategias del capital para este periodo es la **descalificación de lx obrerx**, es decir un descenso aún mayor de los conocimientos necesarios del proceso de trabajo comparados con la etapa previa. El resultado es una igualación hacia abajo de las calificaciones y una reducción de las diferentes jerarquías dentro del taller. La gran industria

produce una tendencia a la homogeneización de la clase: el ingreso de la máquina provoca la destrucción de los saberes tradicionales y la caída general de los salarios.

Este es el contexto donde aparecen los dos grandes modelos de disciplinamientos en las fábricas, los cuales a través de la utilización de la ciencia y las máquinas implantan formas novedosas de llevar adelante el control y el disciplinamiento. Uno de estos grandes modelos es el **taylorismo**. Su principal función, descrita por Coriat (1994), es descomponer el proceso productivo en unidades lo más fragmentadas posible, hasta llegar a tareas elementales totalmente atomizadas. Sobre esta base, procede a una actividad de normalización y de estandarización rigurosa de los gestos elementales para convertir estas tareas en las únicas y mejores maneras de producir. Las cuales serán impuestas a lxs operadorxs que son entrenadxs para su ejecución a un ritmo rápido. Cada operadorx realiza sólo la ejecución de un número muy reducido de unidades fragmentadas que serán repetidas constantemente. Y, cada puesto tendrá una especialización, asegurando la coordinación entre puestos de forma jerárquica. De este modo, lx trabajadorx debe desarrollar el máximo grado de actitudes maquinales y automáticas. Taylor imaginó entonces un medio de controlar cada gesto, cada secuencia, cada movimiento en su forma y en su ritmo, dividiendo el modo operatorio complejo en gestos elementales. Resultando más fáciles de controlar por unidades que en su conjunto (Dejours, 1980).

Taylor desarrolló en profundidad, la llamada **administración científica** que es un intento de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas crecientemente complejos del control del trabajo en las empresas capitalistas. Una adecuada administración consiste en imponer a lx obrerx la manera precisa en que debe ejecutar su trabajo, de esta manera la gerencia maneja el control real de ejecución de toda actividad laboral, desde la más simple hasta la más complicada. El control administrativo con Taylor asume un rol sin precedentes hasta el momento, incluye: el agrupamiento de lxs obrerxs en un taller y la imposición de la duración de la jornada laboral; la supervisión de lxs obrerxs para asegurar una aplicación diligente, intensa e ininterrumpida; el refuerzo de las reglas contra las distracciones; el establecimiento de mínimos de producción, etc. El objetivo no sólo era controlar el tiempo, sino los movimientos del cuerpo, tarea a la cual, Taylor, se dedicó a estudiar y plasmar en sus manuales (Braverman, 1974).

La organización de este sistema es tan rígida que domina no solamente la vida durante las horas de trabajo, sino que también invade el tiempo libre. Si tenemos en cuenta el costo financiero de las

actividades en el tiempo libre y el tiempo absorbido por las actividades que no se pueden comprimir, muy pocos son lxs trabajadorxs que pueden organizar sus descansos según sus deseos y sus necesidades fisiológicas. De esta manera, conserva presente la preocupación ininterrumpida del tiempo impartido en cada gesto, especie de vigilancia permanente para no dejar apagar o desactivar el condicionamiento mental al comportamiento productivo. El ritmo del tiempo fuera del trabajo es una estrategia destinada a mantener eficazmente la represión de comportamientos espontáneos que marcarían una brecha en el condicionamiento productivo (Dejours, 1980). La principal estrategia del taylorismo fue quitarle el monopolio del oficio a lxs obrerxs, ya que en la fábrica automatizada el trabajo especializado puede ser suprimido progresivamente y también ser suplantado por simples vigilantes de máquina. El taylorismo hizo posible la entrada masiva de trabajadorxs no especializadxs en la producción derrotando entonces al sindicalismo de ese momento pues, continuamente expulsaba a lx obrerx de oficio y también a lx sindicalizadx y organizadx (Coriat, 1979).

Otro de estos modelos es el **fordismo**, que consiste en la producción en serie de mercancías estandarizadas cuyo valor, en término de tiempo de trabajo, ha sido rebajado. El fin es la racionalización a través de reducir al máximo la inmovilización productiva del capital. Se reducen los tiempos muertos en la fabricación y se eliminan las detenciones del proceso de transformación que podrían resultar de un defecto de ajuste (Coriat, 1979). La principal característica de este modelo consiste en la nueva forma de extraer el plustrabajo. Es a través del **trabajo parcelario**, generado por la pérdida del control del proceso productivo por parte de lxs obrerxs, producto del florecimiento del maquinismo, donde la cinta de montaje obliga a tener a lxs operarixs quietxs (Coriat, 1979).

Este modelo introdujo cambios en la composición de la clase obrera. No sólo dejó obsoletas las habilidades de lxs obrerxs más sindicalizadxs, sino que también permitió a lxs patronxs recurrir a nuevas fuentes de trabajo, dando lugar a una clase obrera dividida por la etnicidad y otras diferencias (Silver, 2003). Pues a través de sus “altos” salarios exigen una discriminación, una calificación en sus obrerxs que otras industrias todavía no exigían. Sólo ingresan los hombres mayores de 21 años que no sean holgazanes. El “alto” salario tiene una doble cara. Por un lado, es un instrumento para seleccionar una mano de obra apta y mantenerla establemente. Y por otro lado, es necesario que lx trabajadorx gaste “racionalmente” el grueso de su salario en mantener, renovar y en lo posible aumentar su eficiencia muscular-nerviosa (Gramsci, 1934). De esta manera La Ford

forma un cuerpo de obrerxs especializadx. Una vez formadx lxs obrerxs acaban, algunas veces, por disfrutar de un salario de monopolio, y no sólo esto; sino que no son despedidxs en caso de detención temporal de la producción, dado que los elementos que la constituyen se dispersarían y sería imposible volverlos a agrupar (Gramsci, 1934).

Pero, en realidad, durante el fordismo hubo un éxito de la sindicalización de la producción en masa. Se comprendió que el fordismo reforzaba intrínsecamente a lxs trabajadorxs más que debilitarlxs. El fordismo tendía a aumentar espectacularmente el poder de negociación en el lugar de trabajo, a través de incrementar la vulnerabilidad del capital frente a la acción directa de lxs trabajadorxs en él. La línea de montaje permitía que un número relativamente pequeño de activistas estratégicamente situados interrumpieran la producción de toda una fábrica. Además, con la creciente integración de la producción de distintas plantas de una misma empresa, una huelga en una planta que producía un componente clave podría llevar a la paralización de todas las demás de la empresa (Silver, 2003). Pero además, durante el fordismo ya se visualizan algunas nuevas formas de resistencia, donde los retardos van aumentando haciendo más difícil el arranque de las líneas de producción y se incrementan las quejas sobre la calidad. Hay más discusiones con lxs capataces, más quejas sobre la disciplina y el sobretiempo, más requerimientos, más abandono, incluso algunxs obrerxs se van a mitad de la cadena en movimiento (Braverman, 1974). Algunas de las formas en que se resistía al trabajo taylorizado y fordizado iban desde el ausentismo, el *turn over*, hasta formas colectivas que ponían en cuestión pilares del capitalismo, como el control del proceso productivo (Guamet, 2012).

Las distintas soluciones tecnológicas/organizativas de estos modelos/estrategias atacaron los modelos artesanales de lx obrerx profesional y deterioraron el consentimiento de la aristocracia obrera, lo que produjo que muchxs trabajadorxs especializadx entrarán en contacto con las filas crecientes de lxs no especializadx. Pero esto, dio lugar a un nuevo sindicalismo que se hizo más agresivo y político y menos corporativo, incluyendo trabajadorxs no especializadx, semiespecializadx y especializadx. El vertiginoso aumento de tamaño de la fuerza de trabajo no especializada, y su concentración en distritos fabriles y barrios obreros, facilitó la rápida difusión de las protestas y una creciente conciencia de clase. Mientras que los partidos obreros de masa apenas existían en 1880, en 1906 eran la norma en los países industrializados. Durante la primera década

del siglo XX la conflictividad laboral creció rápidamente y siguió haciéndolo hasta el estallido de la Primera Guerra Mundial con grandes oleadas de conflictividad laboral (Silver, 2003).

1.1.3 Período de segmentación: en la búsqueda del consentimiento

Para este periodo las economías mundiales sufrieron una severa depresión, una guerra mundial, un aumento de la intervención gubernamental en la actividad económica y una reconstitución de la economía capitalista mundial. Además, la clase obrera creció en carácter y extensión, un indicador de ello son las altas tasas de sindicalización en la década de 1930. Reflejo de las reacciones de lxs trabajadorxs ante el ritmo y el tipo de mecanización característica del período de homogeneización. Frente a este contexto, las empresas buscaron nuevos procedimientos para resolver los problemas de la gestión laboral. Los empleos (y los mercados de trabajo) se hicieron cualitativamente distintos en su lógica y dinámica, lograron la segmentación de la mano de obra, que generó una fragmentación y debilitamiento de la clase en su conjunto (Gordon, Edwards y Reich, 1986).

Uno de los modelos o estrategias que se desarrollaron durante este periodo tienen que ver con las políticas de estilo **keynesiano** que se aplicaron durante la década del '30. La crisis de los años treinta fue resuelta mediante una mayor intervención del estado, que consistía en una manipulación de la demanda y en cambios de las relaciones entre capital y trabajo. Ahora el estado regulaba directamente esta relación, tanto en el centro del trabajo como a través de varios programas de bienestar social (Gordon, Edwards y Reich, 1986). El programa keynesiano suponía una tregua en el conflicto trabajo-capital, basada en un acuerdo tripartito suscrito entre gobiernos, sindicatos y empresas. Los gobiernos y las grandes empresas aceptaban la existencia del sindicalismo, mientras que los sindicatos aceptaban el derecho de las empresas a realizar cambios en la organización de la producción para aumentar la productividad. Los gobiernos prometían utilizar los instrumentos macroeconómicos que se hallaban a su disposición para promover el pleno empleo, mientras que las empresas dedicarían una parte de los beneficios acrecentados, derivados del incremento de la productividad, a aumentar los salarios reales. Esto aseguraba a su vez un mercado de masas para la creciente producción industrial, al mismo tiempo que contribuía a la despolitización y control del conflicto mediante la promesa del gran “consumo de masas”. El objetivo era integrar a lxs trabajadorxs y atenuar la militancia obrera en el marco de un capitalismo reformado (Silver, 2003). Pero en este contexto lxs patronxs se encontraban relativamente divididxs y lxs trabajadorxs estaban mejor organizadxs, y así pudieron obtener resultados más favorables que en periodos anteriores

(Gordon, Edwards y Reich, 1986). La política del pleno empleo y el reconocimiento obligatorio de los sindicatos redujeron tanto el peso del ejército de reserva, como el poder arbitrario de lxs directivxs en el lugar de trabajo, fortaleciendo el poder de negociación de lxs trabajadorxs (Silver, 2003).

Toni Negri (1979) en su escrito *“Dominio y Sabotaje”* analiza, a través de la experiencia keynesiana, cómo se dio el proceso de reestructuración del capital. Su tesis explica como todo Estado-crisis es siempre un Estado-planificado. Todos los elementos de desestabilización introducidos por la lucha obrera y proletaria contra el Estado han sido paulatinamente asumidos por el capital y transformados en elementos de reestructuración. La reestructuración continua es la respuesta al sabotaje obrero. Durante el keynesianismo el control de la lucha obrera tuvo que hacerse en términos globales. A la formación y a la lucha del obrero-masa, Keynes contestó por medio de una total adecuación de la oferta a la demanda. Cuando el desarrollo contradice el proceso cíclico, porque la conflictividad obrera no respeta los equilibrios finales, el Estado keynesiano entra en crisis. A la clase política keynesiana se le comienza a escapar el control sobre lxs obrerxs. Pero entre tanto, la lucha ha avanzado, la acción obrero-masa ha afectado a toda la sociedad, lx obrerx se presenta como unx “obrerx social”. Obliga, así, al capital a una confrontación acerca de las reglas de reproducción del sistema. En ese mismo momento la conciencia de la economía política burguesa, que ya se había consolidado, llega a un ulterior grado de crisis y de disociación. En su deseo de seguir el proceso de ataque obrero a las dimensiones generales de la explotación, se ve obligada a actuar como instrumento técnico sobre las emergencias del poder desestructurante de la clase. La reestructuración del Estado se convierte, cada vez más, en una serie indiscriminada de acciones de control, en un aparato técnico puntual, pero ha perdido toda medida, referencia interna y coherencia lógica interior (Negri, 1979).

Luego, en vísperas de la segunda guerra mundial la lucha entre empresarixs y trabajadorxs no se interrumpe. Si bien, desde el punto de vista empresarial, las compañías hicieron grandes progresos, muchxs patronxs utilizaron la disciplina del tiempo de guerra para intentar recuperar parte de la iniciativa y el control que habían entregado a los sindicatos industriales al terminar la depresión. Promovieron el arbitraje de muchos conflictos por quejas, incrementaron tremendamente el número del personal de supervisión, incrementaron los ritmos de producción aprovechándose del esfuerzo de guerra para justificar la aceleración. Asimismo, se valieron de la situación bélica para forzar a sindicatos y gobierno a expulsar a los radicales del ámbito sindical, calificando de “inspiración

roja” y de “dirección comunista” a las huelgas salvajes. Todo esto no logro que la conflictividad se pausara con la guerra como cabría suponer. Los propios sindicatos tendieron a establecer acuerdos con el capital y el gobierno en un terreno favorable para lxs trabajadorxs en comparación a otras épocas (Gordon, Edwards y Reich, 1986). Ante condiciones de creciente escasez de mano de obra, la amenaza de despido ya no era un instrumento de lxs patronxs para imponer disciplina, sino más bien un elemento de presión que utilizaban lxs trabajadorxs. Las demandas de mayores salarios acompañadas de amenazas verosímiles de renuncias colectivas se volvieron bastante comunes (Mason, 1981). El movimiento obrero estaba en condiciones de presionar por un reconocimiento sindical más amplio, superiores salarios y protección contra los incrementos del ritmo de trabajo (Gordon, Edwards y Reich, 1986). Como Silver (2003) nos demuestra, existe una interrelación entre las guerras mundiales y la conflictividad laboral: los años anteriores a los estallidos de ambas guerras son años de creciente conflictividad laboral, luego hay cortos pero importantes declives al iniciarse las guerras, e importantes oleadas tras terminar estas.

Pero además, siguiendo los estudios de Tim Mason sobre la oposición obrera en la Alemania Nazi, muestra como en el estado y en la industria se advertía con frecuencia que lxs trabajadorxs faltaban al trabajo durante varios días seguidos, ya que tenían buenos ingresos y podían darse el lujo de que le descontaran los días de inasistencia. En algunos lugares el ausentismo crecía notablemente. Algunxs empresarixs dejaron de aplicar las multas establecidas por ausentismo, por temor a que lxs trabajadorxs tomaran una actitud aún más desafiante. El rechazo a trabajar horas extras era cada vez mayor, eran frecuentes las quejas contra la lentitud y el mal desempeño en las tareas, y lxs trabajadorxs presionaban a sus colegas más diligentes para que fueran menos productivxs. Aumentó el consumo de alcohol en el trabajo y se volvieron frecuentes las peleas con capataces y gerentes. Se producían accidentes y daños a la maquinaria, lo que indicaba sabotaje industrial. Todas estas acciones se regían bajo el engaño y el ocultamiento, eran los recursos más importantes de supervivencia durante la dictadura nazi. Quienes se ausentaban de su trabajo repetidas veces y eran arrestadxs no estaban dispuestxs a decir que habían actuado de esa manera porque rechazaban la explotación, la represión y la guerra, aunque eso fuera lo que pensaban. En cambio, manifestaban estar exhaustxs o tener que resolver problemas familiares, motivos que no necesariamente eran falsos (Mason, 1981).

También en este periodo se encuentra otro de los modelos/estrategias que desarrolló el capital: el **toyotismo**, el cual se organiza en base al discurso metodológico de Taiichi Ohno, quien enuncia

principios innovadores de la organización del trabajo adaptada a la producción variada de mercaderías en serie. Este modelo sucede al fordista porque constituye la forma apropiada de valorización del capital en una época en que la competencia se basa en la calidad y diferenciación. A diferencia del sistema fordista, ya no se produce en masa y se genera una sobreproducción, piezas defectuosas, y un consumo de artículos idénticos. Tampoco la producción es “empujada” porque la línea de montaje se detiene, y se nivelan los volúmenes de producción. Y además los obreros ya no realizan de modo repetitivo la misma tarea parcelada, ahora realizan la única y mejor manera de hacerlo, bajo estándares de tiempos impuestos. Esto se logra a partir de la implementación de la técnica de **autonomización** que apunta al cuidado de la calidad de los productos que permite detener las líneas de producción y gestionar de modo instantáneo la variedad, y tareas de mantenimiento, regulación, cambio de herramientas, etc. Es indispensable para este modelo la multifuncionalidad de los operarios, que se obtiene con la rotación sistemática de las tareas, el trabajo en equipo y compartiendo información y aprendizaje (Coriat, 1994). Además, introduce estrategias de control y vigilancia entre pares, es decir, entre los propios obreros, se evita así una figura antipática como la de los capataces. Todo esto genera una tendencia a la desindustrialización, aspecto central del estilo toyotista que no se encuentra presente en el caso estadounidense de organización productiva (Zucarino, 2012).

El objetivo central de este modelo es lograr una fuerte identificación de los trabajadores con los valores de la empresa. Para ello, se emplean diversas estrategias, como el sistema de recompensas y castigos o la formación continua, destinada a desarrollar en los trabajadores las cualidades personales requeridas por el modelo: iniciativa, responsabilidad y trabajo en equipo. Otra de las estrategias empleadas en este modelo para lograr la total identificación de los trabajadores con la empresa es la de otorgarles ciertas garantías (de empleo, de carrera, de ingreso salarial), estar siempre alerta a sus demandas y establecer parámetros de reconocimiento de los trabajadores y su papel en el espacio laboral (Battistini y Wilkis en Zucarino, 2012).

Otras de las grandes innovaciones de este modelo es la técnica “**justo a tiempo**” para la cual los lineamientos de los talleres y de los puestos de fabricación reorganizan la distribución de las maquinarias mediante la lógica de secuencia de tareas. Así se da lugar al sistema *kan-ban* que permite que las piezas se pidan y se entreguen de un puesto a otro. El componente elemental del trabajo es la menor unidad transferible, es decir la más pequeña combinación práctica de “actos productivos” que puedan ser transferidos de un operario a otro, así, cada operario se encarga de

varias máquinas y aumenta la productividad. La finalidad es producir solo lo que demanda el mercado y hacerlo “justo a tiempo”; se produce lo que se vende, a través del sistema de “flujos tirados” (Coriat, 1994).

Por otro lado, Silver plantea que este sistema se enfoca en la búsqueda de una cooperación activa de sus trabajadorxs, pero sin grandes garantías en el empleo es muy difícil obtener esta cooperación. El toyotismo puso en práctica círculos de calidad sin las correspondientes garantías de seguridad en el empleo para todxs lxs trabajadorxs, por lo tanto no consiguió suscitar la cooperación. Este sistema no logró debilitar el poder de negociación de lxs trabajadorxs en la fábrica. Por el contrario, la producción just-in-time es más vulnerable a las huelgas, porque esta tiene un impacto más severo por la reducción del almacenamiento (Silver, 2003).

Otro de los modelos que se da frente a la crisis del sistema fordista, donde ya no alcanzan los sueldos altos para frenar las protestas, es el modelo de la **planta Nissan**, el cual re-elabora las formas de extraer el plustrabajo. Siguiendo a Holloway (1988), la planta Nissan se presenta como una fábrica donde directorxs y trabajadorxs son jóvenes, visten ropa blanca y comparten el mismo comedor. Una empresa donde nunca hubo huelgas y los sindicatos son innecesarios porque lxs trabajadorxs gozan de buenas condiciones y se identifican con los objetivos de la empresa. La principal reforma que introdujo fue la flexibilidad, lxs obrerxs ya no deben insistir en definiciones de tareas, deben ser lo suficientemente flexibles como para hacer una tarea u otra, deben sentir orgullo por “sus productos”.

Para generar esta situación contrarrestaron el poder de lxs delegadxs obrerxs, donde argumentaron que lxs mismxs no representaban los deseos de sus bases. Lxs pasaron por encima y se dirigieron directamente a lxs propixs trabajadorxs. Este proceso fue acompañado por políticas estatales que propiciaban una dura legislatura antisindical. A través del debilitamiento de lxs delegadxs y de la amenaza de cierre fueron seleccionando cuidadosamente a lxs nuevxs trabajadorxs. Aseguraron solo darle empleo a aquellxs trabajadorxs con la actitud “correcta”. De este modo, la dirección resuelve el problema del activismo sindical, las cuestiones de flexibilidad, calidad y disciplina. El sindicato queda transformado, siendo cooperador e identificándose con los intereses de la empresa (Holloway, 1988).

A finales de la década del '60 y la totalidad de los '70 se desplegó con visible intensidad una crisis mundial de la relación capital-trabajo, conocida como crisis del petróleo. Esta derrota del campo

popular posibilitó el despliegue de un nuevo patrón de acumulación capitalista, denominado recurrentemente como **neoliberalismo**. El proceso de centralización y concentración de capitales se aceleró dando lugar a la consolidación de grandes grupos económicos, que profundizó el proceso de transnacionalización de la economía. Así, para este régimen de acumulación, la precarización laboral es precondition y consecuencia de su existencia. Sus características son el desempleo estructural y la consolidación de una “población sobrante” que da lugar a fenómenos como la marginalidad y la exclusión, el subempleo y el empleo a tiempo parcial, el trabajo “en negro”, trabajos en ramas ilegales (drogas, prostitución, etc.), la tercerización, la flexibilización (Mateo, Nieto y Colombo, 2010).

La **subcontratación o tercerización** de personal implica independencia contractual con subordinación, puede definirse como un mecanismo de incorporación de trabajo en las empresas a través de otras empresas (Palomino, 2000). Al institucionalizarse una relación salarial triangular se disminuye el poder individual de negociación contractual de lx trabajadorx frente a su verdaderx empleadorx (Neffa, 2010; Berasueta y Biafore, 2010; Soria, 2017). Esta debilita y divide a las organizaciones sindicales: por un lado, las relaciones se atomizan y se dispersan; por otro, se hace cada vez más difusa y confusa la figura de lx empleadorx. Lxs trabajadorxs se dividen en un “nosotrxs”, “lxs internxs”, “lxs de planta”, y lxs “otrxs”, “lxs de afuera”, “lxs subcontratadx”. Entre lxs trabajadorxs, emergen nuevas desigualdades según su condición contractual, hecho que les permite hablar de trabajadorxs de segunda, y cuyas consecuencias son preocupantes ya que se quiebran los vínculos sociales y simbólicos entre pares dentro de la clase. Subcontratación es flexibilidad para las empresas, e inestabilidad para lxs trabajadorxs (Hughes, 2013).

La **precarización** hace referencia a toda aquella relación laboral asalariada que se aparta de la norma jurídica del empleo llamado “estable”, es decir, que no cumple con las características de un contrato por tiempo indeterminado (Busso y Bouffartigue, 2010). En todos los casos la conceptualización de empleo precario hace referencia a procesos de reestructuración productiva que conlleva la aparición y creciente generalización de formas de trabajo que suponen mayor inestabilidad, una permanente inseguridad en los ingresos, la falta de protección social y deficientes condiciones de trabajo (Neffa, 2010; Henry, 2010). Los empleos precarios son generalmente lícitos, y de esa manera se los naturaliza, aunque tengan repercusiones negativas sobre el sistema de relaciones de trabajo y sobre la vida y la salud de lxs trabajadorxs (Neffa, 2010). Por otra parte, lxs trabajadorxs precarixs son objeto de mayores requerimientos por parte de lxs empleadorxs:

polivalencia, multiplicidad de tareas, movilidad interna forzada, y una ampliación de tareas con un contenido superior a las que demanda normalmente el puesto que ocupan, lo cual significa una intensificación del trabajo que implica una mayor fatiga (Neffa, 2010; 2010a). La precarización tiene consecuencias negativas para lxs asalariadx: produce una fragmentación del colectivo de trabajo, y dificulta la construcción de una identidad colectiva, debido a que cada categoría de trabajadorxs precarixs se rige por diferentes normativas (Neffa, 2010). Si analizamos esta precarización desde un sentido político, podemos comprenderla como una forma de control del capital sobre los movimientos de la fuerza del trabajo, que genera el (re)desarrollo de unx asalariadx “maniatadx” (Busso y Bouffartigue, 2010). La precarización laboral se presenta como una condición que formaliza y naturaliza un fenómeno histórico cada vez más visible. Este fenómeno solo es entendible en su complejidad como síntoma de los cambios y mutaciones de la acumulación capitalista, y como parte de una respuesta del capital a su propia crisis (Becher, 2019).

Una forma de trabajo precario es el **trabajo/empleo no registrado**, el cual constituye la forma más grave de precarización. Son aquellxs trabajadorxs a lxs que no se lxs inscribe en el libro que establece la Ley de Contrato de Trabajo y no son cubiertxs por el sistema de seguridad social, ya que lxs empleadorxs no les efectivizan los aportes y descuentos jubilatorios que prevé la legislación laboral. Logra una total inseguridad en lxs trabajadorxs, quienes sienten continuamente el riesgo de perder involuntariamente su empleo, ya que no existe contrato que respalde su relación laboral. Estxs empleadorxs se proponen reducir los costos laborales, flexibilizar el uso de la fuerza de trabajo en función de las necesidades de la empresa y disciplinar a lxs asalariadx mediante el temor al despido, y con ello tratar de estabilizar o controlar la tendencia a la caída de las tasas de ganancia (Neffa, 2010).

Otro aliado de la precarización laboral es la **flexibilidad laboral**, la misma hace endeble la inserción laboral de unx trabajadorx y se refleja en la existencia de condiciones contractuales que no garantizan la permanencia de la relación de dependencia (Neffa, 2010). Así es cada vez más difícil, para una amplia franja de trabajadorxs, conocer con certidumbre cuánto tiempo estarán empleadx, cuáles serán sus ingresos en el mediano plazo y cuáles sus perspectivas de carrera dentro de una actividad específica (Henry, 2010). El paradigma de la flexibilidad busca la readaptación de lxs trabajadorxs para nuevas tareas, capacitadx para responder activa y autónomamente (Soria, 2018). Lxs trabajadorxs ahora son más bien agentes nómades que transitan de puesto de trabajo en puesto de trabajo, intentando adaptarse a los vaivenes de una vida laboral

inestable, flexible y precaria (Muñoz, 2013). Se ven envueltxs en lo que De Angelis llama panóptico-fractal: lxs individuos que son inspeccionadxs en el panóptico de Bentham pueden tener también la elección de dejar sus lugares de confinamiento, pero tan pronto como salen por la puerta principal, entran en otro panóptico (De Angelis en Abal Medina *et al*, 2013).

Existen dos tipos de flexibilidad. La **flexibilidad externa** que se da con la contratación de nuevo personal (recurriendo a las empresas de trabajo temporario, al trabajo de tiempo parcial, a la subcontratación, etc.) y la **flexibilidad interna** que se da modulando la duración del tiempo de trabajo de lxs empleadxs (incrementando horas extras, instaurando horarios flexibles, etc.) (Neffa, 2010; Soria, 2017). A través de estas flexibilizaciones las empresas consiguen racionalizar fabulosamente sus costos laborales, restringen su demanda laboral al mínimo requerido por sus expectativas comerciales, y trasladan a sus empleadxs los costos de los bajones de demanda (Massano y Cappannini, 2015).

Por último, también se agudiza el **despido** como una estrategia de disciplinamiento. El miedo al despido es una amenaza constante donde, con cada reducción de la fuerza de trabajo, lxs trabajadorxs restantes son advertidxs para que aumenten su producción. La desocupación y el famoso “ejército de reserva” constituye la forma de control y disciplinamiento más temida por lxs trabajadorxs. La desocupación resulta central para este sistema, ya que ella dispersa a lxs trabajadorxs, reduce o desintegra sus organizaciones corporativas y/o de clase, hace difusa su conciencia social y lxs empuja a la “informalización” de todos los ámbitos de su existencia social (Quijano, 2000). La desocupación opera como disciplinadora de la fuerza de trabajo en general. Si dentro de la fábrica, lxs obrerxs habían perdido toda posibilidad de reclamar derechos (en forma directa a lx patronx o indirecta a través de la organización sindical) fuera de la fábrica la amenaza del desempleo masivo en combinación con la baja del poder adquisitivo del salario y las condiciones cada vez más precarias del empleo, operaban como fuerza inhibidora de todo reclamo (Varela, 2015; Montes Cató, 2005). El desempleo aparece como parte necesaria del sistema capitalista, por ende no podemos comprender la masa de empleadxs separada de la masa de desempleadxs.

Todas estas prácticas además de constituir una estrategia del capital para abaratar los costos de la fuerza de trabajo, funcionan como un dispositivo tendiente a incrementar la fragmentación del colectivo de trabajadorxs, con todas las dificultades que ello implica en términos de la organización

sindical a nivel del lugar de trabajo (Cambiasso, 2014). Estos procesos confluyentes generan mercados de trabajo segmentados (“blanco-negro-gris”), debilitamiento de las organizaciones sindicales producto de la desindicalización, desunión obrera y rotura de lazos de solidaridad. Las consecuencias de esta fragmentación social provocan una exacerbación del individualismo y de las relaciones de competencia (Izaguirre, 1994). Se promueve así, en palabras de Burawoy (1979), un **“individualismo competitivo”**.

1.2 El consentimiento: ¿adaptación o apariencia?

En el recorrido precedente intenté problematizar las prácticas de dominación a la luz de las mutaciones que ha experimentado la relación capital-trabajo en el último tiempo/espacio. Actualmente el capitalismo entró en una fase de reestructuración con el fin de mejorar su rendimiento (Braverman, 1974; Gaudemar, 1991; Neffa, 2008; Antunes 2000, entre otros). A través de estas técnicas y modelos que ha implementado el capital, se dio lugar a nuevas formas de pensar el dominio, es decir a un capitalismo con ciertas modificaciones y nuevas concepciones de cómo ejercer ese dominio. Transformaciones que ponen de manifiesto que actualmente los controles se han sofisticado, ya no basta con la disciplina, sino que es necesario requerir de los trabajadorxs cooperación, implicación, iniciativa, consentimiento, etc., modos que inciden en la formación de nuevas subjetividades (Collado *et al*, 2015; Figari, 2010). En definitiva, los cambios en curso, si bien marcan tanto discontinuidades como continuidades con el período anterior, refuerzan y persiguen los objetivos clásicos del capitalismo: incrementar la explotación y el control de la fuerza de trabajo a nivel mundial (Guiamet, 2012).

Si bien las técnicas de control empresarial han sido prácticas comunes desde los inicios del capitalismo, con el correr de los años la dinámica burguesa enfrentó nuevos desafíos a los cuales debió responder. Una de las formas actuales de respuesta tiene que ver con la reelaboración de estos dispositivos de control con una complejidad y sofisticación crecientes (Krepki y Miguez, 2014), como se analizó recientemente. El objetivo actual es el de conformar nuevos patrones de influencia y legitimidad que permita que los trabajadorxs hagan propios los objetivos y valores de la empresa sin experimentar coerción y así incidir directamente sobre la conciencia de los trabajadorxs para que acepten y vivan dichos valores como naturales y necesarios (Montes Cató, 2005). Se busca que los trabajadorxs sean colaboradorxs de los objetivos de la empresa al alinear sus metas individuales con las organizacionales y al transformar la coerción en aparente consenso (Krepki y Miguez, 2014).

Las exigencias actuales se basan, desde los discursos gerenciales, en la responsabilidad, la creatividad, la capacidad de involucramiento y el trabajo en equipo, lo que traería como efectos bajos niveles de ausentismo, mayor aceptación de los cambios y mejores actitudes hacia la organización. Son nuevos dispositivos de control que, en términos subjetivos, pretenden la interiorización de los valores empresariales procurando una gestión individual de lxs trabajadorxs, la inhibición de identidades laborales colectivas y los procesos de despolitización que asienten las relaciones conflictivas sobre nuevas bases. Así se busca que las resistencias se conviertan en aportaciones activas (Soria, 2018).

Nos adentrándonos en un **capitalismo monopolista**, teoría acuñada por Lenin y trabajada por Braverman, donde la concentración y centralización del capital se impone y, en consecuencia, va tomando forma la moderna estructura de la industria y las finanzas. El capitalismo monopolista de estado se forma en la época del imperialismo y se caracteriza por unir los monopolios más grandes con el aparato del estado burgués, por subordinar dicho aparato a los monopolios con el fin de despojar en grado máximo a lxs trabajadorxs y obtener altos beneficios monopolistas. Abarca el crecimiento de organizaciones monopólicas dentro de cada país capitalista, la internacionalización del capital, la división internacional del trabajo, el imperialismo, el mercado mundial y el movimiento mundial del capital. Otro de los ejes de este orden es la administración científico-técnica que, como ya nombre, refiere al uso sistemático de la ciencia para la transformación más rápida de la fuerza de trabajo en capital. De este modo, el cambio tecnológico y la nueva distribución ocupacional de la población empleada, da lugar a una clase obrera modificada (Braverman, 1974). Las ocupaciones de la industria manufacturera son reordenadas hacia un trabajo indirecto que genera que el trabajo en masa sea reducido en número y controlado en sus actividades. Este movimiento crea una pequeña proporción de empleos técnicos, la mayoría de los cuales están estrechamente vinculados a la administración. En este sentido, se van creando y ampliando nuevas ocupaciones que parecen tener un supuesto adelanto y superioridad respecto a las “viejas” ocupaciones. El trabajo no se presenta como una función natural, se convierte en una actividad torturante. El tiempo de trabajo resulta ser dividido en forma neta y antagónica con el tiempo que no es de trabajo, otorgándole al tiempo libre un valor extraordinario, mientras que el tiempo de trabajo es considerado perdido o desperdiciado (Braverman, 1974).

De la misma manera, Burawoy (1979) observa cómo las prácticas de control y dominación se van profundizando. La enajenación empieza a ser mayor. Un número cada vez más grande de

trabajadorxs se ven reducidxs a la condición de merxs apéndices de las máquinas. El ritmo mecánico de trabajo se convierte cada vez más en un arma de control, pierde el proceso de trabajo toda subjetividad obrera. La fuerza de trabajo se convierte en mera mercancía. Sus usos ya no son organizados de acuerdo a las necesidades y deseos de aquellxs que la venden sino más bien de acuerdo a las necesidades de sus compradorxs. Los trabajos demandan cada vez menos calificación y entrenamiento, ya que el trabajo se ha subdividido en forma creciente en pequeñas operaciones que fracasan en sostener el interés o en emplear las habilidades humanas a los niveles de educación en boga. Se ha igualado la calificación con tener una destreza específica, tal como la rapidez. Si este trabajo le exige a lx trabajadorx unos cuantos días o semanas de entrenamiento es aceptable, ahora cuando este exige un periodo de aprendizaje de meses, infunde pavor en lx capitalista. Ya Marx nombraba al respecto como se convierte a lx trabajadorx en un monstruo, fomentando artificialmente solo una de sus habilidades parciales, aplastando todos sus estímulos y capacidades, transformándolx en un aparato automático sometido a un trabajo parcial. La única calificación posible es la de expertxs e inexpertxs que implanta una organización jerárquica entre lxs obrerxs, que se divide entre obrerxs especializadxs y peones, para lxs cuales la educación necesaria es ínfima. Para lxs especializadxs en relación con lxs artesanxs su educación disminuye, ya que se simplifican sus funciones, y el resultado para ambos es la disminución del valor de la fuerza de trabajo (Marx, 1999).

De este modo, se facilita la **intercambiabilidad del personal**, que se convierte en otro modo de control. Aparecen los denominados sistemas de calidad. A lx trabajadorx ahora se lo tilda de “recurso humano” de la empresa, se lo estimula a participar en el “proyecto de la empresa” en cuanto totalidad orgánica regida por unos valores encarnados por la dirección empresarial en los que el “nuevx empleadx soñadx” debe reconocerse. En la propia denominación de recurso humano se quiere enfatizar una demanda de lx trabajadorx de disposiciones de flexibilidad y polivalencia en el trabajo. Ya no se lx reconoce como unx profesional, sino como alguien entregadx al nuevo espíritu empresarial. La nueva exigencia laboral de fluidez se expresará en la propia relación salarial vaciada de contenido, donde aparecen formas de vinculación ligeras y liberales: contratos flexibles, empresas de trabajo eventual, etc. (Ortega y Cánovas, 2006).

Al despojar a lx obrerx de sus calificaciones aparecen nuevas formas de dominación, se le imponen los intereses de la empresa sobre bases contractuales voluntarias. Sucede que la plusvalía sólo se transforma en beneficio en el mercado mediante la venta del producto, de acá que la magnitud del

beneficio sea la demanda y la oferta del mercado, y no el tiempo de trabajo no retribuido incorporado a la mercancía. Así pues, pareciera que los beneficios sólo se generan en el mercado, lo que da lugar a que lxs trabajadorxs admitan que su subsistencia depende de la supervivencia de la empresa para la cual trabajan. Logran que se enmascare la plusvalía, y obtienen no solo una coacción, sino un consentimiento por parte de lxs trabajadorxs que lxs induce a colaborar en la búsqueda del beneficio de la empresa (Burawoy, 1979). Si bien se suele hablar de un cambio en el sistema de dominación desde el control al compromiso, es necesario aclarar que si anteriormente el control solía ser conseguido a través de reglas y negociación formal, ahora es buscado mediante compromisos, pero aún así se trata de una forma de control. Además, el consenso puede surgir no solo por un acuerdo fundamental, sino por un acomodo pragmático a la situación (Edwards, 1993). No necesariamente lxs trabajadorxs acuden a su trabajo por un sentimiento de lealtad hacia la empresa, sino a causa de una aceptación más general de la necesidad de trabajar (Edwards y Scullion, 1987). Si bien, todo esto puede significar una fragmentación del patrón del conflicto, ya que se hizo más difícil organizar huelgas y lxs trabajadorxs han estado expuestxs a las presiones de la competencia del mercado. Debemos tener presente que los esfuerzos por promover un sentido de compromiso en lxs trabajadorxs pueden no haber calado muy hondo, pero han sido otro factor que erosiona los modos tradicionales de pensamiento y de comportamiento (Edwards, 1993).

Estos nuevos modos de pensamiento y comportamiento de aparente adaptación a los intereses de la empresa, generan una gran hostilidad de lxs obrerxs hacia las formas degeneradas del trabajo a las que son impulsadxs, lo cual se expresa en un ilimitado cinismo y repulsión que sienten hacia su trabajo (Braverman, 1974). Debemos preguntarnos entonces cómo se organiza el conflicto en este periodo a estudiar. Podrán ser menos comunes ciertas actividades visibles, pero resulta crucial entender cuáles son los mecanismos por los cuales se está organizando la salida del sistema, y también dónde pueden permanecer las líneas de tensión (Edwards, 1993).

1.3 Resistencias cotidianas en los lugares de trabajo: aproximaciones teóricas

Una premisa de la cual parto es que el conflicto es inherente a la relación capital/trabajo. Esto no significa que el conflicto es siempre algo asumido por todxs con la misma intensidad. Por el contrario, el conflicto puede ser totalmente institucionalizado, de forma que no tenga ninguna manifestación concreta o puede permanecer implícito en la situación en ausencia de cauces capaces de trasladarlo al nivel institucional o de comportamiento, y permanece latente en la situación

concreta (Edwards y Scullion, 1987). Pensar que la disminución de huelgas o manifestaciones abiertas lleva aparejado la ausencia del conflicto es un gran error, dado que la conflictividad también se presenta en el plano cultural y simbólico (Montes Cató, 2007). Las resistencias no sólo pueden ser pensadas como “rebeldías” o impugnaciones de un orden, sino como el ejercicio subjetivo de lo posible en un contexto determinado. Ejercicio de lo posible que tiene marcos, corsés, fugas, grietas (Soria, 2018). Implican siempre algún intento de modificar las condiciones en las cuales se realiza el esfuerzo (Edwards y Scullion, 1987).

El discurso historiográfico de la resistencia nos invita a utilizar el conocido término de las “armas del débil” para dar cuenta de las formas del antagonismo social (Acha, 2013). Estas resistencias pueden asumir diversas modalidades: confrontativas, reactivas, evasivas, pero lesionantes, no sólo de la productividad sino también de los componentes simbólicos de la dominación. De esta manera, las resistencias no necesariamente son el reverso de los controles, pero sí las formas mismas en que lxs sujetos enfrentan las coerciones de manera individual y/o colectiva. Es por ello, que las considero como aquellas acciones (por pequeña que sea su escala) que, de algún modo, transforman, desafían o alteran las relaciones de poder (Soria, 2018). Debemos entender que la huelga no es la única forma significativa en la que se expresa la conflictividad laboral. A menudo se manifiesta con otras formas de lucha, como la disminución del ritmo de trabajo, el absentismo y el sabotaje, que son especialmente significativas en momentos o lugares en que las huelgas son ilegales o una confrontación abierta resulta difícil o imposible (Silver, 2003). Estas nuevas prácticas de resistencia podrían indicar una desorganización del conflicto: los antiguos patrones (negociaciones colectivas extensas y huelgas cortas) se han disuelto, y los nuevos desarrollos aún deben asentarse en modelos discernibles (Edwards, 1993). Ahora bien, está claro que algunas acciones, como el absentismo o el abandono del trabajo, pueden entenderse como alternativas a acciones más colectivas. Sin embargo, y a modo de ejemplo, los niveles de absentismo reflejan otras cosas aparte del conflicto. Aunque tampoco se debe ir al extremo opuesto de negar un fenómeno significativo como una forma de conflicto simplemente porque lxs trabajadorxs no relacionan el tomarse un día libre con un intento de desafiar las reglas. Queda por demostrar hasta qué punto el absentismo en un momento determinado puede ser relacionado con la noción de conflicto, en qué situaciones y por qué se da de tal modo (Edwards y Scullion, 1987).

Muchas investigaciones se centraron en las prácticas visibles y explícitas de oposición, sin embargo acá dare cuenta de otras prácticas de oposición que son a menudo sutiles, secretas, reservadas y en

muchos casos con menor nivel organizativo, pero con una clara capacidad para expresar el conflicto. Hablar de formas cotidianas de resistencia no implica pensar que los canales clásicos de expresión han desaparecido (huelga, manifestación, piquete), indudablemente se han combinado con otras formas más sutiles (Montes Cató, 2007). Estas prácticas pueden ser entendidas como respuesta a las nuevas modalidades de dominación del sistema capitalista. Si bien Marx ya había observado algunas de estas formas de resistencia, durante el capitalismo monopolista se van a profundizar. Es, en estos nuevos mecanismos, donde se presenta con otra cara la resistencia: abandono, desgano, negligencia; en definitiva, formas veladas de resistencia de lxs obrerxs hacia los ritmos y formas de producción (Collado *et al*, 2001). Una insatisfacción expresada en altas tasas de deserción, ausentismo, resistencia al ritmo de trabajo prescrito, indiferencia, restricciones colectivas a la producción y hostilidad abierta hacia la gerencia (Braverman, 1974). Son formas minúsculas, evasivas, hasta invisibles, pero que sin embargo activan sentidos contrarios a los esperados, alteran las productividades, desordenan el orden. Son modos de obstaculizar o eludir el trabajo para liberarse un poco de él, para reducir su intensidad o su carga física (Abal Medina, 2011).

Varixs autorxs van a hacer referencia a este tipo de prácticas. Entre ellxs, Hyman (1975) argumenta que el absentismo, la falta de puntualidad, la movilidad, la baja productividad, e incluso los accidentes de trabajo, representan respuestas conscientes o inconscientes al descontento derivado de características indeseables de situaciones en el trabajo. El sabotaje individual, la indisciplina, y distintas formas de abandono del trabajo suponen una típica acción (o reacción) individual, espontánea, ante unas relaciones de trabajo desagradables. Estas distintas formas de manifestar la conflictividad representan respuestas alternativas a injusticias, causas y privaciones similares a las que generan un conflicto como la huelga (Hyman, 1975). Szlechter (2013) las denomina **focos de resistencia contra el trabajo**, son actividades que directamente se encuentran en flagrante contradicción con el proceso productivo, que pueden manifestarse en ausentismo, parasitismo, pequeños actos de desobediencia, etc. Se trata de rechazos a una relación específica entre el capital y el trabajo, no a la actividad laboral en sí misma.

En tanto Mason (1981), comprende que estos fenómenos parecen ser más que una falta de disciplina en el trabajo, representan nuevas formas de oposición específicas de clase que dependen de la solidaridad de grupo a gran escala y que constituyen la táctica adecuada en un régimen represivo. Encuentra en su investigación con lxs obrerxs industriales durante el nazismo, que el mal

desempeño y la falta de disciplina se encontraban entre los principales métodos para conseguir un cambio en el trabajo que se les había prohibido en primera instancia. Así, esa clase de oposición a las nuevas restricciones puede ser entendida en gran medida individualista e instrumental, en tanto permitió que una gran cantidad de trabajadorxs obtuviese un trabajo mejor. Pero, el descontento profundo, en cambio, era colectivo, y las restricciones solían recibir duras críticas.

Revilla Castro (2017) denomina estas acciones como **acomodación crítica**, como una forma de agencia con una cara pasiva, la aceptación de un statu quo no deseado, y una cara activa, la puesta en marcha de prácticas oposicionales ocultas, de reducción del esfuerzo o de desimplicación discursiva y subjetiva con la organización. Así, podríamos incluir aquí lo que algunxs autorxs denominan resistencias ocultas, prácticas cotidianas para enfrentar mecanismos de control y prácticas disciplinarias, que simbólicamente mejoran su vida, como trucos o trampas, o no respetar ciertas normas. Es la acomodación de unx sujeto al que se le exige que sea unx determinadx tipo de trabajadorx, que interiorice una determinada cultura organizacional, pero como acomodación simulada o apariencia de conformidad. Este tipo de trampas o trucos son observados por Cohen (2001) en sus estudios sobre trabajadorxs africanxs que usan, a modo de resistencia, accidentes y enfermedades, uso de drogas y creencias en soluciones de otro mundo. Estas prácticas representan para el autor una conciencia latente y subterránea en lxs trabajadorxs. Ellxs pueden trascender los prosaicos límites de las acciones y reacciones cotidianas en determinadas circunstancias, pero siempre que aparezcan líderes capaces de amplificar y movilizar formas de disenso que no se han hecho oír hasta ese momento. Algunas de estas formas de acción pueden producirse de manera relativamente espontánea, pueden ser reflejo de comportamientos más individuales que colectivos; pero otras pueden afectar a un gran número de trabajadorxs y ser plasmadas y ejecutadas por un sindicato. Para Hyman (1975), la huelga es la manifestación más clara del conflicto laboral, pero actualmente los sindicatos se ven excedidos en su capacidad para canalizar este estilo de protesta hacia fines revolucionarios. Por eso, afirma que sólo si los propósitos implícitos en la acción de las bases sindicales se hacen explícitos, existen esperanzas de contención efectiva de los orígenes de desorden en las relaciones industriales.

También, Juan Manuel Villulla (2015) en su investigación sobre lxs trabajadorxs rurales encuentra que la protesta verbal es una de las expresiones más frecuentes. Abarca desde inconformidades con las condiciones de trabajo, hasta estallidos de ira fruto de lo que lxs peones interpretaron como ofensas a su dignidad personal, pasando por reivindicaciones salariales o reproches por

desinteligencia de lxs empleadorxs para dirigir con eficacia los quehaceres diarios (principalmente las que entorpecen el ritmo o directamente frena el proceso de producción). Asimismo, encuentra en el hurto una práctica en la que no sólo subyace la elemental idea de justicia de sacarle a quien más tiene para darle a lx que tiene menos, sino la intuición (más o menos consciente) de estar devolviéndose parte de lo que les fue despojado a través del régimen salarial, que además supone un considerable grado de desprecio a la autoridad.

En ausencia de conflictos salariales de importancia, estas prácticas son una de las pocas cartas con que cuentan lxs obrerxs para obtener mejoras de su empleadorx, o conseguir algo mejor con otrx. Esto sucede porque el contexto o la situación de lx sujeto, incluso las propias características de las lógicas disciplinarias, hacen difícil otro tipo de reacción antes estas demandas (Revilla Castro, 2017; Pizarro *et al*, 2010). En esta misma línea, Edwards y Scullion (1987) entienden que donde el control empresarial sea fuerte, estas prácticas pueden ser una forma de conflicto, una alternativa individual a acciones más colectivas y ser vivida de esa manera por lxs trabajadorxs. Por ejemplo, si bien el no acudir al trabajo puede no formar parte de una política deliberada de resistencia (incluso parece favorecer los intereses de lxs dominadorxs), el comportamiento implica de todos modos, un rechazo del razonamiento empresarial, un desafío a los intereses patronales y la reivindicación por parte de lx trabajadorx de cuándo utilizar su fuerza de trabajo (Edwards y Scullion, 1987). Quizá lxs trabajadorxs que realicen acciones de sabotaje o corruptela no necesariamente se consideran en lucha con su empleadorx, pero las consecuencias de su comportamiento pueden ser valoradas en términos de lucha (Edwards, 1990). Si algunxs trabajadorxs no aluden a un propósito de oposición intencional al control fabril al realizar estas prácticas, no significa que al hacerlas no deslegitimen algunas reglas de disciplina. En este sentido, implican una práctica de indisciplina más allá de que lxs trabajadorxs no hayan actuado con el interés particular y primordial de burlar el control fabril (Bretal, 2015). Resulta evidente que estas prácticas desafían los intereses empresariales de minimizar los costes laborales y de mantener controlada la fuerza de trabajo (Edwards y Scullion, 1987).

Pero además, estas prácticas pueden tener otros efectos indirectos si las analizamos a largo plazo. El ejercicio colectivo de ellas (como el abandono) a través del tiempo (aunque siempre sea descoordinado), obliga a ciertos cambios de conducta por parte de lxs patronx para no tener que buscar nuevxs trabajadorxs continuamente (Villulla, 2015).

Por otro lado, Rodríguez Ponte (2014), quien realiza su investigación en un restaurante de la ciudad de La Plata, observa que estas estrategias de resistencia individuales son sumamente excepcionales. En general, encuentra trabajadorxs muy disciplinadxs y cumplidorxs, que entienden que ellxs serían lxs primerxs perjudicadxs si trabajasen mal. Y, en los pocos casos en que aparecen estas actitudes, como las llegadas tarde, concluye que tampoco sería correcto leerlas como un indicio de conflictividad laboral, en el sentido de que esa acción no vuelve conflictiva la relación capital-trabajo. Termina focalizándose sólo en los procesos de aceptación y adaptación de lxs trabajadorxs.

Los argumentos de estas manifestaciones podemos encontrarlos en lo que Scott (2000) llama el discurso oculto. El cual, es realizado a través de un grupo subordinado que, a partir de sus sufrimientos, realiza una crítica al poder a espaldas de este. Es aquí donde aparecen los rumores, el chisme, los cuentos populares, las canciones, los gestos, los chistes, etc. Sirven, entre otras cosas, para insinuar sus críticas al poder al tiempo que se protegen en el anonimato. El discurso oculto no contiene sólo actos de lenguaje, también hay una extensa gama de prácticas, entre ellas el hurto en pequeña escala, la evasión de impuestos, el trabajo deliberadamente mal hecho, las fugas, etc. Todas estas formas de insubordinación representan, lo que Scott llama **la infrapolítica de lxs desvalidxs**, es decir todas aquellas grandes variedades de formas de resistencia muy discretas que recurren a formas indirectas de expresión. Constituyen para lxs dominadxs una reacción, casi un impulso vital, para sobrevivir en condiciones adversas. Las burlas, chismes y rumores son un arma simbólica de resistencia que permiten a lxs dominadxs superar la “frustración de la acción recíproca”, es decir, la aceptación obligada de una situación de desigualdad total. Scott analiza la lucha obrera desde el plano cultural. Encuentra que lxs trabajadorxs pueden crear una cultura disidente desde el discurso oculto y para sobrevivir, los grupos subordinados, deben encontrar maneras de transmitir su mensaje manteniéndose, como puedan, dentro de los límites de la ley. Las autoridades también siguen estas reglas específicas, en periodos determinados. Ya sea porque se encuentran obligadas a tolerarlas o porque no pueden impedir que sucedan, y así evitan formas más peligrosas de resistencia. Los grupos subordinados se crean una discreta vida política pública, en un sistema político que no permite que este tipo de vida se organice sin su control directo (Scott, 2000).

Por ende, los espacios menos vigilados, los más autónomos, son los lugares más adecuados para recuperar el discurso oculto y allí podremos ver el surgimiento de una cultura política claramente

disidente. En este sentido Bretal (2015) encuentra, en su investigación con lxs trabajadorxs de la carne durante la dictadura argentina, relatos sobre estas prácticas en un tono lúdico y de picardía, una vez alcanzado cierto grado de confianza. Ella vió cómo lxs trabajadorxs conformaban un tiempo de ocio que agrietaba la jornada laboral y a la vez expresaba una forma de indisciplina frente al control fabril. Sus entrevistadxs reconocen estas prácticas como naturales, una práctica tradicional que siempre se ha desarrollado por medio de redes de solidaridad que, a veces, hasta llega a los mandos medios o a lxs serenxs.

Retomando a Scott (2000) encontramos que estos vínculos con lxs superiores se dan enmarcados en un discurso público y hegemónico. Aquel que refiere a las relaciones explícitas entre lxs subordinadxs y lxs poderosxs, donde a menudo ambas partes consideran conveniente fraguar en forma tácita una falsa imagen. Es así que se dan diversas técnicas de apariencia, que si bien los grupos subordinados adoptan aquellas que el poder les impone, eso no les impide usarlas como un instrumento de resistencia y evasión. Aunque también, hay que tener presente que por esta evasión lxs subordinadxs pagan un alto precio porque contribuyen a la producción de un discurso público que, en apariencia, reconfirma la ideología social de lxs dominadorxs. Esto suele concluir en un ocultamiento de los sentimientos propios, suprimiéndolos por frases y gestos adecuados, controlando impulsos de insultar, indignarse y de contención de la violencia inspirada por esos sentimientos. Ya que se considera necesario suprimir estos deseos en pos de un beneficio propio y de la sobrevivencia. Entonces, se debe repensar las formas en las que se da el consentimiento: lxs trabajadorxs pueden adoptar una postura consensual, pero puede ser simplemente para facilitar el trabajo y no por un sentido de responsabilidad. Puede haber quedado reducido el deseo y la oportunidad de realizar trampas, sin que esto implique que se hayan eliminado los conflictos de intereses (Edwards, 1993). El consentimiento siempre puede enmascarar una resistencia y viceversa (Abal Medina, 2014). No podemos decir que lxs trabajadorxs han sido “engañadxs” por los esquemas participativos, o que la dirección haya abrazado el ideal de la participación. Los nuevos sistemas de trabajo reorganizaron pero no transformaron el régimen del centro del trabajo (Edwards, 1993). Un buen ejemplo de esto nos lo ofrece Burawoy (1979) a través del **juego de arreglárselas**. El juego consiste en técnicas que realizan lxs trabajadorxs para hacer lo más ameno posible el momento de trabajo, generan satisfacciones relativas y reducen la tensión que implica una serie inacabable de actos sin sentido. El objetivo es manipular las relaciones externas impuestas y lograr hacer las tareas más amenas, pasando en el menor tiempo posible de una etapa a la siguiente. Estos

juegos son permitidos hasta tal punto por lxs jefxs, ya que también les sirve para reforzar su propia autoridad. Es decir, que estas técnicas de apariencias también son adoptadas por lxs dominadorxs que tratan de aproximarse, en un ideal, a lo que ellxs quieren que vean sus subordinadxs, pero en algunas circunstancias estas máscaras, también, pueden ser trampas.

Las condiciones de trabajo (condiciones físicas, carácter reiterativo del trabajo, monotonía, etc.) dan lugar a privaciones (desgaste físico, aburrimiento, cansancio, etc.) y éstas generan a su vez satisfacciones relativas o aparentes. Lo que Burawoy observa es que existe un margen de iniciativa en el juego que puede satisfacer hasta cierto punto el instinto lúdico y creador de lx trabajadorx. Ya que por más minuciosas y precisas que sean las tareas siempre le quedan a lx trabajadorx ciertas posibilidades de sustraerse de la rutina y permitirse, en algunos momentos, el lujo de la autodeterminación.

Estos juegos aparecen históricamente en el marco de un proceso de lucha y negociación, pero se desarrollan dentro de límites definidos por la necesidad de salarios mínimos y márgenes aceptables de beneficios. Por eso Burawoy, trasciende el plano de lo cultural, para destacar la importancia de trasladar esta lucha al plano ideológico. Entiende que cuando el ámbito en el que se desarrollan las luchas políticas y económicas se convierte a su vez en objeto de lucha, el proceso productivo capitalista se ve directamente amenazado.

Como vimos, todxs estxs autorxs le dan una importancia fundamental a estas prácticas cotidianas de resistencia. Si bien, entre ellxs existen matices respecto del rol de dichas prácticas en la lucha obrera organizada y como motores en la destrucción del sistema, es innegable que se encuentra en ellas una fuerza que demuestra que aún está encendida la llama de la lucha obrera. Lo que con anterioridad era silencio y fracaso, ahora se ha convertido, en sintonía con estas perspectivas, en un espacio de microconfrontaciones, disputas simbólicas y pequeños actos cotidianos de resistencias (Soria, 2018).

Capítulo 2

El sector gastronómico y hotelero en Mar del Plata: características y trayectoria

*“...En la ciudad de Buenos Aires en 1888
(...) estalló una huelga que llevó
al cierre de restaurantes, cafés, hoteles y casas de huéspedes.
La novedad es que la lucha,
además del ya para esos años tradicional método de la huelga,
incorporó una inédita medida, por la cual,
como consignaban alarmados los comensales,
en las sopas comenzaron a aparecer pelos de bigote
en inequívoca señal de protesta...”⁴*

Para este capítulo he decidido presentar las características principales que tienen lxs trabajadorxs del sector gastronómico y hotelero en Mar del Plata, en relación a su participación en el mercado de trabajo y a la conflictividad que ha presentado en las últimas décadas. Es necesario reinsertar la comprensión de las resistencias en un contexto más amplio, con el fin de determinar el complejo campo de fuerzas, en constante movimiento y conflicto (Soria, 2018).

En primer lugar, realizo una breve caracterización de las particularidades que confiere el trabajo en el sector servicios. Asimismo, describo algunas políticas laborales que se implementaron en las últimas décadas en el país, que trajeron como correlato la pauperización de lxs trabajadorxs en general, y de lxs trabajadorxs del sector servicios en particular. Luego, indago sobre el mercado de trabajo marplatense en términos de empleo, desempleo y subempleo. Para analizar las actividades de la gastronomía y el turismo (en adelante gyt) hago uso de las variables que hacen referencia a las características de sus trabajadorxs como sexo, edad, recepción de aportes jubilatorios, cobertura médica y valor del salario.

Por último, estudio algunos de los macroconflictos en los cuales han participado lxs trabajadorxs gastronómicsx sindicalmente organizadxs. Propongo un breve recorrido por los modos de resistencia abierta que ha protagonizado el sindicato del sector hasta la actualidad.

Para todo esto trabajo con la Encuesta Permanente de Hogares (EPH) que incluye en sus relevamientos al aglomerado Mar del Plata-Batán desde Octubre de 1995. Para analizarla utilizo los informes sociolaborales del Partido de General Pueyrredón llevados a cabo por el Grupo Estudios

⁴ Crónicas Proletarias, 2013, <https://pcr.org.ar/nota/la-protesta-de-los-bigotes/>

del Trabajo (GrET) perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar del Plata, que son construidos en base a datos de la EPH y del SIPA.

Por otro lado, también trabajo con los datos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para analizar los niveles salariales, con el Convenio Colectivo de Trabajo del sector⁵ y los datos de los Censos Nacionales del 2001 y 2010, donde filtro la base para analizar los datos de lxs ocupadxs en actividades de la gastronomía y el turismo⁶ y del total de ocupadxs en el Partido de General Pueyrredón (en adelante PGP). También la encuesta de ocupación hotelera (EOH) realizada por el INDEC es utilizada, ya que releva datos mensuales desde el año 2004 hasta la actualidad para la ciudad de Mar del Plata, entre otras. Con estas fuentes me propongo describir las características del mercado laboral en los últimos años para Mar del Plata en general, y para el sector gyt en particular con el fin de pensar la segmentación (o no) del sector.

Para desarrollar los conflictos en los cuales ha participado el sector utilizo distintas fuentes, entre ellas notas periodísticas del diario local *La Capital*, que fueron suministradas a través del relevamiento que hacen lxs empleadxs del archivo del diario donde recortan diariamente noticias que incluyen ciertos ejes temáticos, entre ellos uno sobre gastronómics. También, trabajo con información de la base de datos de conflicto social de la ciudad elaborada por el Seminario de Investigación Sobre el Movimiento de la Sociedad (SISMOS)⁷, del cual formo parte; y fuentes de la cámara empresarial (AEGH) y sindicales (UTHGRA), entre ellas una entrevista informal a un miembro del sindicato.

En líneas generales, el proceso de recolección de la información presentó algunas dificultades. En primer lugar, por la escasa bibliografía académica sobre el sector en estudio. Y en segundo lugar, por la falta de materiales o datos con los que cuenta el sindicato. Si bien pude mantener un encuentro con un informante clave del sindicato, solo me contó su experiencia en los relevamientos que realiza en los distintos hoteles y locales gastronómicos, ya que no tenía (o no quiso proporcionarme) datos concretos y/o estadísticas del sector, como edad y sexo de lxs afiliadxs.

⁵ Convenios Colectivos de Trabajo N° 389/04, firmado con FEHGRA, homologado en el 2004. El mismo abarcaba, para la fecha, un aproximado de 170.000 trabajadorxs para el total país.

⁶ Anexo 1: ocupaciones que incluye el sector según el Clasificador Nacional de Ocupaciones utilizado en el censo.

⁷ <http://observatoriodeconflictividad.org/>

2.1 Conceptualizar el sector servicios y la gastronomía

Para entender los procesos de dominación y resistencia en mi objeto de estudio es preciso revisar previamente las particularidades del sector en el que se engloba. Este sector ha crecido notablemente desde principios del siglo pasado introduciendo nuevas discusiones y formas de comprender y caracterizar las formas en que se inserta en el mercado.

En sintonía con los planteos de Braverman (1974), el trabajo en el sector servicios es entendido como aquel que debe ser ofrecido directamente a lx consumidorx, dado que la producción y el consumo son simultáneos a diferencia de los sectores de producciones tradicionales. Cuando lx trabajadorx no ofrece directamente su trabajo a lx usadorx de sus efectos, sino que los vende a unx capitalista, quien los revende en el mercado de mercancías, entonces tenemos la forma capitalista de producción en el campo de los servicios. El producto en los servicios es inmaterial, no pueden ser almacenados y quienes lo producen deben estar dispuestxs a los requerimientos que realice la demanda, es decir, lx consumidorx. Su intercambio y consumo no se realizan ex post y las necesidades a satisfacer son pensadas como intermitentes y heterogéneas. Esto no significa la anulación de la configuración productiva industrial sino que es complementaria y, en su sometimiento, dependiente de ésta (Muñoz, 2013).

Lo importante para el capitalismo, no es la forma determinada del trabajo sino su forma social, su capacidad para producir, como trabajo asalariado, una ganancia, plusvalía para lx capitalista. Así, el sector servicio surgió como una actividad rentable para lx capitalista en la era del capitalismo monopolista que creó el mercado universal y transformó en mercancía toda forma de actividad de la humanidad, incluyendo todas esas muchas cosas que hasta entonces la gente había hecho por sí misma o en forma mutua (Braverman, 1974). Como nos dice Silver (2003) el campo de los servicios personales, o también llamado servicios reproductivos, está constituido por la mercantilización de actividades que antes se realizaban en el hogar (desde la preparación de comidas, el cuidado de niñxs y hasta el entretenimiento).

En el sector servicios se encuentra una gran heterogeneidad de tipo de puestos de trabajo, escalas salariales, establecimientos productivos, etc. En lo que respecta a las actividades de gyt encontramos en relación a los puestos de trabajo una gran variedad que incluye tanto personal calificado, como sin calificar. Desde personal con conocimiento en idiomas o en administración para las grandes empresas hoteleras, hasta ayudantes de cocina o bacherxs, que no requieren

calificación, para un pequeño comercio gastronómico. Este proceso de desprofesionalización suele ser motivo de queja de lxs empresarixs, pero son ellxs quienes alientan continuamente una intensificación de la producción y dejan de lado la capacitación. A corto plazo, es mucho más rentable para las empresas hacer un uso intensivo de esta mano de obra escasamente cualificada, socialmente vulnerable, con pocas posibilidades de luchar por sus derechos y escasamente sindicalizadxs. Durante el proceso de dominación se produce, como dice Scott (2000), una conducta pública hegemónica y un discurso tras bambalinas. En definitiva, lo que importa se mide con cronómetro: lo único que diferencia unx trabajadorx de otrx es quién de ellxs corre más, quién sirve más mesas o quién recoge más rápidamente. Al vaciar de contenido las tareas asociadas a la función de gastronomicx/hotelerx (en cuanto habilidades y rutinas específicas), introduce una mayor movilidad y rotación de lxs trabajadorxs: profesionales desvalorizadxs que van a otra ocupación de mayor remuneración o trabajadorxs sin experiencia que ocupan temporalmente el puesto para rápidamente ser sustituidxs por otrxs según una lógica de intercambiabilidad (Ortega y Canóvas, 2006). Los requisitos de adiestramiento de estas ocupaciones son mínimos, y es virtualmente inexistente cualquier tipo de escalafón, por ende las tasas de desempleo son más altas que las promedio (Braverman, 1974).

Pero también, encontramos procesos que son propios y mayoritarios de este sector: escalas relativamente reducidas de producción, mercados competitivos compuestos por establecimientos pequeños y medianos, innecesaria calificación de lxs empleadxs, estacionalidad, segmentación, etc. Los cuales, no solo permiten la aplicación mecánica de las técnicas manageriales extendidas en la industria manufacturera (Massano y Cappannini, 2015), sino que además dificulta la coordinación entre lxs trabajadorxs del sector porque los lugares de trabajo tienden a ser pequeños y dispersos, por la existencia de una gran oferta de trabajadorxs dotadxs con las cualidades necesarias y por no estar estratégicamente situados en la división del trabajo⁸. Si toda una cadena de comida rápida va a la huelga, la gente no se morirá de hambre. Esta situación genera un débil poder de negociación y sus trabajadorxs se ven obligadxs a aceptar prácticas de trabajo informales, trabajo a tiempo parcial y/o temporal (Silver, 2003).

⁸ Posiciones estratégicas son cualesquiera que les permitan a algunxs obrerxs detener la producción de muchxs otrxs, ya sea dentro de una compañía o en toda la economía. El poder que tenga un grupo de trabajadorxs para llevar a cabo esto estará influido por lo que quita o resta a la producción cuando deja de operar, que es mayor en el caso de las posiciones industrial y técnicamente estratégicas (Womack, 2007).

Por otro lado, por depender en parte de la interacción directa entre lxs trabajadorxs y lxs clientxs, se exigen habilidades específicas, se demanda un conjunto de contenidos emocionales y relacionales que valorizan el producto (Massano y Cappannini, 2015; Soria, 2017). El valor de lx trabajadorx reside no solo en la tarea específica que realiza, sino en lo que aporta emocionalmente: sonrisa, comunicación, afectividad, etc. (Ortega y Cánovas, 2006). El trabajo emocional es aquel donde lx trabajadorx debe aportar emociones y expresarlas como requisito para su trabajo. Este tipo de roles requiere que unx individuo induzca o suprima sentimientos con el fin de mantener la apariencia externa que produce en otrxs el estado mental apropiado. Ligado al concepto de trabajo emocional está el de normas sobre las emociones que delimitan qué expresiones emocionales son adecuadas en cada situación y establecen los márgenes dentro de los que debe moverse, cuantitativa y cualitativamente, la emoción (Hochschild en Martínez Iñigo, 2001).

Aparece una nueva forma de competitividad en el capitalismo porsfordista que dicta la centralidad del trato con lx clientx y su satisfacción como estrategia de diferenciación productiva (Ortega y Cánovas, 2006). El valor diferencial de la empresa se centra ahora en el servicio ofrecido a lx clientx.

Pasión por el servicio y enfoque al cliente/consumidor: promovemos que todas las actividades que realizamos estén enfocadas a la satisfacción de nuestros clientes internos y externos por medio de los productos y servicios que ofrecemos, ya que ellos son la razón de nuestra actividad (...) en virtud de las características operativas inherentes a la misma que requiere del factor personal del trabajo en forma intensiva... (CCT, 2004: 5)

Como se puede ver en el CCT, es la satisfacción de lx clientx lo que define la calidad, se valora lo inmaterial: disposiciones de comunicación, afectividad, recursos intelectuales, etc. *en forma intensiva*. Es así que aparece como una responsabilidad de lxs trabajadorxs algunas (o todas) de las cualidades nombradas.

2.2 Políticas laborales en Argentina: un breve recorrido

En nuestro país se encuentran varias políticas laborales que se han configurado de diversas maneras y dieron lugar a distintos modos de ejercer la dominación sobre lxs trabajadorxs. La intención de este apartado es poder dar cuenta de aquellas políticas laborales que tuvieron un impacto significativo para el conjunto de lxs trabajadorxs, pero en especial para lxs trabajadorxs del sector gyt.

2.2.1 Modelo justicialista, despegue del sector servicios

En Argentina, durante el peronismo se reconfigura la estructura productiva, casi todos los sectores más dinámicos no eran ya los tradicionales, sino aquellos con mayor orientación al mercado interno. Empieza así a forjarse el proceso de industrialización por sustitución de importaciones (ISI) que requería casi de manera inevitable alguna forma de intervención estatal (Llach, 1984). Aparece la figura de un Estado de Bienestar, hay un aumento del salario real en un 46% y la distribución es progresiva en un 44%. Con el apoyo oficial los sindicatos aumentaron su número de afiliados. En la mayoría de las actividades de la economía urbana la tasa de sindicalización se ubicó entre el 50 y el 70%. La mayor implantación de los sindicatos promovió la extensión de la cobertura de las negociaciones colectivas sobre el mercado de trabajo. Los nuevos convenios comportaron una verdadera redistribución del poder en las empresas al incorporar garantías y ventajas a los trabajadorxs que recortaban la autoridad patronal. En forma paralela, el Congreso dio fuerza de ley a los beneficios otorgados por decreto durante la “Revolución de Junio”: el aguinaldo anual, la generalización de las vacaciones pagas, la inclusión de los asalariados de la industria y el comercio en el sistema jubilatorio, las indemnizaciones por despido y accidentes de trabajo (Torre, 2002).

El crecimiento económico producto de la ISI generó empleos no solo en la industria, sino que produjo la apertura de comercios, de grandes centros comerciales y de servicios que atrajeron población hacia ellos, lo que hizo muy importante la creación de empleo también por parte de los otros dos sectores no-agropecuarios (construcción y terciario) (Torrado, 1998). Durante este periodo, también, se produce el desarrollo del turismo como práctica de masas, ya que las vacaciones se constituyen como una práctica social, expresión del proceso democratizador de la sociedad argentina. Era un proceso de conquista de derechos sociales. Surgen como tales el turismo social y sindical, con la aparición en conjunto de planes estatales y privados de desarrolladores (Pastoriza, 2011). La actividad turística se desarrolla hasta mediados del siglo XX como un privilegio y signo de distinción de las elites sociales, pero el turismo de masas es justamente lo anverso. Con él, se desacraliza la actividad turística, poniéndola a disposición de la nueva norma social de consumo obrero (Ortega y Cánovas, 2006). Este turismo que fue posible por las vacaciones pagadas, donde la vida obrera adquiere características de la existencia burguesa, es decir algunos días al año la condición obrera coincidía con la condición burguesa (Castel, 1999).

2.2.2 Las dictaduras argentinas, comienzo de los retrocesos para lxs trabajadorxs

Frente al contexto de una autoritaria proscripción del peronismo de la vida política nacional, en 1958, accede al poder un nuevo bloque caracterizado por la alianza entre la burguesía industrial nacional y el capital extranjero, corporizado este último por grandes empresas transnacionales norteamericanas que afluyen al país en magnitudes significativas. Se impulsa una industrialización sustitutiva de bienes intermedios y de consumo durable, en la que el incremento de la demanda está asegurado por la inversión, el gasto público y el consumo suntuario del reducido estrato social urbano de altos ingresos. Por ende, con la falta de creación neta de empleo industrial se determina que todo el crecimiento de la oferta de fuerza de trabajo urbana deba ser absorbido por los otros dos sectores no agropecuarios: la construcción y el terciario, quienes experimentan por entonces su crecimiento más veloz (Torrado, 1998).

En la segunda mitad de los setenta, con el fin de la democracia, la industria deja de ser progresivamente la rama de producción dinamizadora de la economía. Entre las medidas llevadas a cabo se encuentran: la suspensión por tiempo indeterminado de las negociaciones colectivas de trabajo, los montos salariales eran fijados por el poder ejecutivo, se suspendió el derecho a huelga y toda medida de acción directa, se suspendió la actividad gremial, se facultaba al Ministerio de Trabajo a intervenir discrecionalmente los sindicatos, se declaró la prescindibilidad de lxs empleadxs públicxs, autorizando a dar de baja sin sumario previo, etc. (Montes Cató, 2010). No es menor recordar que estas medidas pudieron implantarse en un contexto de fuerte represión y persecución estatal que dejó como saldo 30.000 personas desaparecidas, entre ellas muchas del ámbito sindical.

En materia de políticas laborales, se lleva a cabo la reforma laboral de 1974 (Ley 20.744) que legitima la precarización en los ámbito institucionales. La misma brinda la posibilidad de despedir sin causa justa, con la sola condición de pagar la indemnización y el preaviso correspondientes; o contratar trabajadorxs por medio de empresas de servicios eventuales. A su vez, la misma legislación, permite flexibilizar la fuerza de trabajo con la introducción de periodos de prueba prolongados (Battistini, 2008). El objetivo principal buscado por estas nuevas formas de contratación es reducir los costos de producción, poniendo el acento en los salarios, que son el componente más variable de los costos (Neffa, 2010). Por lo tanto, se trató de dos procesos concomitantes, por un lado, el proceso de disciplinamiento social y de exterminación de amplios

sectores movilizados, y por el otro, el de una reestructuración económico-social que tuvo profundas repercusiones en la estructura social y productiva hasta la actualidad (Svampa, 2009).

2.2.3 Regreso a la democracia, ¿regreso a las conquistas laborales?

Desde principios de los ochenta, con el fin de la dictadura, se restablecen los derechos suprimidos por la dictadura militar, aunque el retorno de la democracia sólo determinó la apertura del ejercicio de acciones colectivas sin represión estatal, sin que las instituciones del derecho del trabajo individual y colectivo se recuperen (Deibe, 2010). En el plano económico, la inflación primero y la hiperinflación después, pulverizan sistemáticamente los salarios. El proceso hiperinflacionario sumado a la creciente sub-utilización de la fuerza de trabajo debilitará la resistencia de lxs trabajadorxs durante los años venideros (Montes Cató, 2010).

También para esta época se debe resaltar la creación y reglamentación de las empresas de “servicios eventuales” en nuestro país. Estas obtuvieron la autorización para ofrecer normalmente personal que cubra de manera temporaria el reemplazo de algúnx trabajadorx ausente, haga frente a pico de trabajos ocasionales o a necesidades extraordinarias y transitorias. Pero con el correr del tiempo se observa que no se limitaron a esta función, sino que frecuentemente estxs trabajadorxs cubrían puestos de trabajo permanentes o encubrían periodos de prueba que no estarían autorizados por la ley. Además, al institucionalizarse una relación salarial triangular se disminuye el poder individual de negociación contractual de lx trabajadorx frente a su verdaderx empleadorx (Neffa, 2010; Berasuela y Biafore, 2010; Hughes, 2013; Soria, 2017).

Durante los años noventa, en el llamado modelo neoliberal (Mateo, Nieto y Colombo, 2010), se impulsan con profundidad las reformas flexibilizadoras por medio de diversas medidas, que tendieron a generar excepciones al principio de estabilidad laboral a través de modalidades contractuales a plazo sin indemnización. Se incluyeron formas de contratación por tiempo determinado y subcontratación, extensión del periodo de prueba, la reducción de costos laborales, la prohibición de la indexación salarial, reducción de contribuciones patronales a la seguridad social y la flexibilidad de la jornada laboral. También perdieron funcionalidad el Salario Mínimo, Vital y Móvil y la negociación colectiva como instrumentos de movilidad salarial (Deibe, 2010).

Si bien, en 1991 con la reglamentación de la Ley de Empleo se establecieron modificaciones al sistema de relaciones laborales: derecho a huelga, revisión de los convenios colectivos en el área

estatal, la autorización para negociar por empresa, etc. En 1994, en un contexto de creciente desempleo, se sancionaron nuevas leyes tendientes a reducir los costos del trabajo, en particular, en materia de indemnizaciones por accidentes, enfermedades y despidos, con el pretexto de que estas medidas al eliminar rigideces reducirían el desempleo. En 1995 se introdujo el periodo de prueba que permitió a lxs empleadorxs despedir trabajadorxs durante los tres primeros meses de contrato sin tener que pagar indemnización ni preaviso. En 1998 se aprobó la Ley de Reforma Laboral 25.013, la cual permitió revisar el periodo de prueba y la descentralización de la negociación. Bajo este régimen de precarización y aumento creciente de la informalidad, los sindicatos se vieron seriamente debilitados (González, 2010).

En esta época, la evolución de las grandes firmas dedicadas al comercio y a la prestación de servicios aumentó significativamente. Las cifras sobre la evolución del sector terciario son claras: mientras en 1980 representa el 53% del PBI, para el 2000 alcanza el 63%. Este aumento se debe a la privatización de servicios públicos, la irrupción de nuevos servicios relacionados con el consumo de sectores de ingresos altos y medios-altos, la inversión extranjera directa y el desarrollo de nuevas tecnologías (González, 2010). El gran problema que trae este nuevo perfil productivo, es que los sectores más dinámicos (prestación de servicio y comercio) son, en gran medida, generadores de empleo que requieren una reducida calificación de la mano de obra, y que se caracterizan por una baja productividad y una aún menor retribución salarial (Santarcángelo y Schorr, 2000).

Luego, el nuevo gobierno de la Alianza (Unión Cívica Radical-Frente País Solidario) electo en 1999, profundiza las políticas desreguladoras impulsadas durante los noventa, avanzando esencialmente con la extensión del periodo de prueba y los mecanismos de discusión de los CCT. En el 2000 con la Ley 25.250 se estableció la descentralización de la negociación colectiva, la derogación de la ultra-actividad legal y se consolidó el extenso período de prueba (González, 2010; Féliz y Pérez, 2010).

En dicho contexto de crisis más de la mitad de la población se hundió por debajo de la línea de la pobreza y un amplio sector de quintiles medios vio pauperizadas sus condiciones de vida (González, 2010). Ya en las puertas de la crisis del 2001, el gobierno aplicó un plan de ajuste que supuso la reducción del salario de lxs trabajadorxs estatales. De a poco, estas políticas fueron crecientemente resistidas a través de múltiples luchas de movimientos sociales de desocupadxs y fábricas recuperadas por sus trabajadorxs (Figari, 2010). En síntesis, la crisis de desarrollo

económico, la exclusión social y la falta de autoridad política eclosionó en diciembre del 2001 (Montes Cató, 2010). Con ello, la agenda flexibilizadora, base de las recomendaciones de los organismos internacionales, buscó perpetuar un modelo que con la crisis del 2001 terminó por resquebrajarse (González, 2010).

2.2.4 La posconvertibilidad ¿continuidad, quiebre o profundización ?

En lo que se considera un primer periodo, que abarca desde el 2002 al 2007, la economía argentina revierte todos los indicadores productivos y sociales. La implementación de un modelo económico basado en la creación de empleo restituye rápidamente el proceso de crecimiento económico, donde disminuyen a más de la mitad los índices de desocupación (González, 2010). En este marco se dieron por tierra algunos aspectos de la normativa laboral anterior (en especial aquellos relacionados con la facilidad de despedir) y los sindicatos recuperaron parte del protagonismo perdido, conducen la conflictividad social y se constituyen en aliado estratégico del gobierno (Montes Cató, 2010; Varela, 2015). Se dió una dinámica de importante conflictividad menos politizada, que podría reflejar una consolidación del corporativismo: reclamos por sector, por empresa, por establecimiento, etc. (Santella, 2017).

Por otro lado, se observa una continuidad de las condiciones de trabajo impuestas por las contrarreformas neoliberales de la década del noventa. Principalmente en lo que hace a la denominada flexibilidad interna y externa (Varela y Lenguita, 2010; González, 2010; Varesi, 2010). En materia de leyes, podemos ver la sanción de la Ley de Ordenamiento Laboral 25.877/2004 que, incorpora en el texto el concepto de *Trabajo Decente* como eje de las políticas laborales a todo nivel. Sin embargo, en dicho proceso, el incremento del empleo se dio más aceleradamente en el sector informal que en el sector formal de la economía. El déficit del trabajo decente es aún una asignatura pendiente (González, 2010). Si bien existieron progresos en cuanto a la magnitud del empleo desde la post-convertibilidad, estos han sido menos notables en cuanto a las dimensiones cualitativas, es decir a la calidad del empleo (Neffa, Oliveri y Persia, 2010).

En 2007 asume la presidencia Cristina Fernández de Kirchner y algunas de estas condiciones de crecimiento económico comenzaron a modificarse, y aparecen los primeros síntomas del agotamiento del “modelo”. Principalmente, una inflación creciente que tuvo un impacto directo en el mercado de trabajo y en la recuperación del salario real, que generó un amesetamiento en la creación del empleo general. En términos de salario, en 2007 se profundizó la política de topes

salariales lo que implicó por primera vez un estancamiento del poder adquisitivo de lxs trabajadorxs. En 2008 estos indicadores se profundizaron producto de la crisis internacional, donde se generó una caída relativa de los precios de los productos que Argentina exportaba (Varela, 2015). El mismo año, estalló “el conflicto del campo”, un intento del gobierno por cobrar más impuestos a la exportación de bienes primarios, especialmente soja, que es el principal componente de la exportación. La protesta social contra esta regulación, encabezada por la clase media, fue tan grande que derrotó al gobierno, y lo puso en una crisis en 2009 cuando perdió las elecciones a diputadxs (Santella, 2013).

Luego, un conjunto de políticas fueron impulsadas en un sentido de intervención del estado en la economía para favorecer el crecimiento y la distribución progresiva del ingreso. Hubo estatizaciones: en 2009 la nacionalización de las jubilaciones privadas, antes en las AFJP, o fondos privados financieros y en 2012 la expropiación (parcial) de Repsol-YPF. Como resultado del agotamiento del modelo, la inflación frena la recuperación salarial. También se reevalúo al peso frente a las divisas internacionales, minando una de las bases del modelo. La salida legal e ilegal de capitales hacia el extranjero generó una situación difícil para la economía, lo que significó una expresión de la caída de la inversión privada, factor fundamental para la continuidad del crecimiento, y creación de oferta que detenga el proceso inflacionario (Santella, 2013).

Con el cambio de gobierno, donde el 10 de Diciembre del 2015 asume el Ing. Mauricio Macri como presidente de la nación, las condiciones para lxs trabajadorxs se empeoran efecto de la consolidación de una situación de retracción económica y del conjunto de medidas tomadas (devaluación de la moneda, reducción/eliminación de las retenciones a las exportaciones de numerosos productos primarios e industriales, su correlato en el aumento de la inflación, etc.). Se dió una transferencia de ingresos desde el conjunto de la sociedad hacia un conjunto de sectores muy específicos. La contrapartida de esta transferencia fue la caída en el poder adquisitivo de las grandes mayorías, reflejada especialmente en la disminución del poder de compra de salarios y jubilaciones, así como en el cierre de numerosas pequeñas y medianas empresas y en la destrucción de decenas de miles de puestos de trabajo registrado (GrET, 2016; 2019).

Durante sus cuatro años de gobierno, se mantuvo latente una reforma laboral pro mercado, inspirada en la reforma laboral brasileña⁹, donde se pretendió avanzar sobre los derechos laborales (tercerización, flexibilización, precarización) y la reducción de los costos laborales (baja de contribuciones patronales, indemnizaciones y juicios). La orientación de la reforma estaba implícita en los objetivos que planteaba, en sus palabras: *“liberalización de las fuerzas de la producción y del trabajo de todos aquellos mecanismos regulatorios y fenómenos distorsivos que impidan el desarrollo de las empresas como comunidades productivas, innovadoras, eficientes y competitivas”*. Es decir, al igual que durante la última dictadura militar y el menemismo, se buscaba flexibilizar el mercado de trabajo, y se visualizaba al derecho laboral protector de lxs trabajadorxs como un factor “distorsivo” que debía eliminarse. Si bien se afirmaba que la reforma favorecía la creación de puestos de trabajo, los efectos fueron más bien los contrarios ya que se facilitaron y redujeron los costos de despido. Así, era improbable que la transferencia de ingresos desde el trabajo al capital redundase en mayores empleos, del mismo modo que las reformas laborales de los noventa, con lineamientos similares, fueron contemporáneas a una mayor desocupación (CIFRA, 2017).

Las políticas laborales aquí desarrolladas han tenido un gran impacto en mi sector de estudio ya que, por las facilidades para contratar personal sin calificación (lo cual también permite despedirlo fácilmente), y por las características estacionales propias de un sector asociado al turismo, permite caracterizar al sector como generador de un tipo de trabajo precario y flexible. Este se ve directamente afectado por el entramado de políticas laborales como la reglamentación de los periodos de prueba, los contratos flexibles y la utilización de empresas de contrataciones eventuales, para nombrar sólo alguna de ellas.

2.3 Mar del Plata en materia laboral

El Partido de General Pueyrredón (PGP) está situado al sudeste de la Provincia de Buenos Aires, a 400 km. de Capital Federal, sobre la costa del Océano Atlántico. Su ciudad cabecera, Mar del Plata, es la de mayor tamaño de la zona, condición que le otorga una posición de liderazgo en el desarrollo regional. Según los datos del último censo el PGP agrupa a 308.570 hogares y 614.350 habitantes,

⁹ Entre las principales medidas se encuentran la introducción de un contrato de régimen de tiempo parcial, modificaciones en la ley sobre el trabajo temporario, readecuación de las multas administrativas previstas en la legislación, modificación de los plazos procesuales en la justicia laboral, etc. (CESIT-UNICAMP, 2016; Frenkel y Dobrusin, 2017).

con una importante presencia de personas menores de 20 años (29%) y una distribución por sexo que favorece a las mujeres (52%).

Las actividades económicas que dieron lugar al proceso de urbanización en el PGP desde finales del siglo XIX fueron el turismo, por la variedad de recursos paisajísticos que posee el territorio, y la pesca, ante la posibilidad de contar con un puerto (GrET, 2008). Con los años Mar del Plata se convirtió en el principal centro receptor de turismo de la Prov. de Buenos Aires (CEPAL, 2002). Su auge, en tanto ciudad turística, florece durante el modelo justicialista, donde las vacaciones se constituyen como una práctica social, aparecieron como tales el turismo social y sindical (Pastoriza, 2011).

En relación al mercado de trabajo marplatense, la tasa de empleo presenta una aparente estabilidad a nivel nacional y un leve crecimiento en el plano local. Para el total país, en el tercer trimestre de 2019 se mantuvo sin variaciones significativas, siendo de 42,6%. En cambio, en Mar del Plata la tasa de empleo registró un significativo incremento y pasó del 42,9% al 45,4%. No obstante, ese crecimiento de la ocupación no debe ser visto como una señal positiva del mercado de trabajo, sino por el contrario es la respuesta de los hogares para hacer frente al deterioro del salario real. En rigor, en un contexto recesivo cuando un nuevo integrante del hogar comienza a trabajar, lo hace en actividades precarias o del sector informal urbano, siendo las mujeres sobre quienes recae en mayor proporción este tipo de inserción laboral. En Mar del Plata, este aumento en el nivel de ocupación se dio con mayor intensidad relativa en el conjunto de mujeres (GrET, 2018; 2019).

Otro indicador que muestra las características de mercado de trabajo es la tasa de desocupación, donde con distintas variaciones a lo largo de los trimestres la ciudad ha sabido mantenerse en el podio del ranking nacional. Según datos de la EPH los principales picos en la tasa de desocupación que se observan en el país son de 16,6% en 1995 y 21,5% en 2002, pero para Mar del Plata estas cifras son aún más alarmantes: 22,1% en 1995 y 24,6% en 2002. Luego del 2003, con la devaluación, se empieza una fase de recuperación¹⁰ y mejora de varios índices. Si bien Mar del Plata deja de ser la ciudad con mayor desempleo del país, los niveles de desocupación siguen siendo sensiblemente mayores a los nacionales (GrET, 2008). En el plano local, en la tasa de desocupación, se dio un descenso del 11,8% al 10,2% en el último trimestre del 2019. En cambio, el nivel nacional presentó variaciones opuestas al local, donde aumentó del 9,0% al 9,7%. Este valor

¹⁰ Si bien coincide con el cambio de metodología del INDEC, lo cual no hace directamente comparable algunas tasas, las cifras parecen ser elocuentes (GrET, 2008)

representa unas 33.000 personas desocupadas (3.000 personas menos que hace un año, aunque 7.000 personas más que hace 2 años). Y ubica a nuestra ciudad en el 7º lugar del ranking de aglomerados. Este descenso en la tasa de desocupación no debe considerarse de forma aislada de la variación de la Población Económicamente Activa (PEA), donde hay 15.000 nuevos ocupados que provocaron el incremento de la PEA, y por ende, la consecuente disminución de la tasa de desocupación (GrET, 2019).

En relación a la tasa de subocupación¹¹ a nivel nacional, este indicador se incrementó en 1 punto porcentual llegando al 12,8%, el valor más alto para un tercer trimestre desde el año 2005. Mientras que a nivel local alcanzó un récord histórico de 16,9% , valor similar al del 2018. Este valor ubica a Mar del Plata en el quinto lugar del ranking nacional, y representa un récord histórico para la serie de datos que comienza en el tercer trimestre de 2003 (GrET, 2019).

2.4 Características de los trabajadorxs del turismo, gastronomía y hoteles marplatenses

En lo referido a la composición de la población ocupada según rama de actividad el sector servicios es el que ocupa más trabajadorxs. En algunos periodos alcanzó el 50% del total de ocupados. Asimismo, se observa que a lo largo de la segunda mitad de la década de 1990 y de 2000 incrementó en términos relativos su participación como generador de puestos de trabajo. La rama que retrocedió de forma importante como demandante de trabajo en el periodo de crisis fue hoteles y restaurantes, para luego volver a posicionarse en porcentajes similares a los de la década del noventa, con guarismos que oscilan en torno del 5% en épocas de temporada baja. Sin embargo, esta rama se caracteriza por una fuerte estacionalidad¹² vinculada a los flujos turísticos que le permite alcanzar una participación cercana al 10% de la población ocupada en épocas estivales. Este comportamiento es verificable gracias a la implementación de la EPH continua (GrET, 2008).

Estudios provenientes de la CEPAL coinciden, en grandes rasgos, con el mismo análisis en relación al rubro hotelería y gastronomía. Indican que el principal sector de la economía marplatense es el sector terciario que genera un mercado de trabajo caracterizado por la caída en la tasa de empleo y aumento permanente de la subocupación; y pérdida de puestos de trabajo fundamentalmente en la

¹¹ Representa la cantidad de ocupados como proporción de la población económicamente activa que trabajan menos de 35 horas semanales por causas involuntarias.

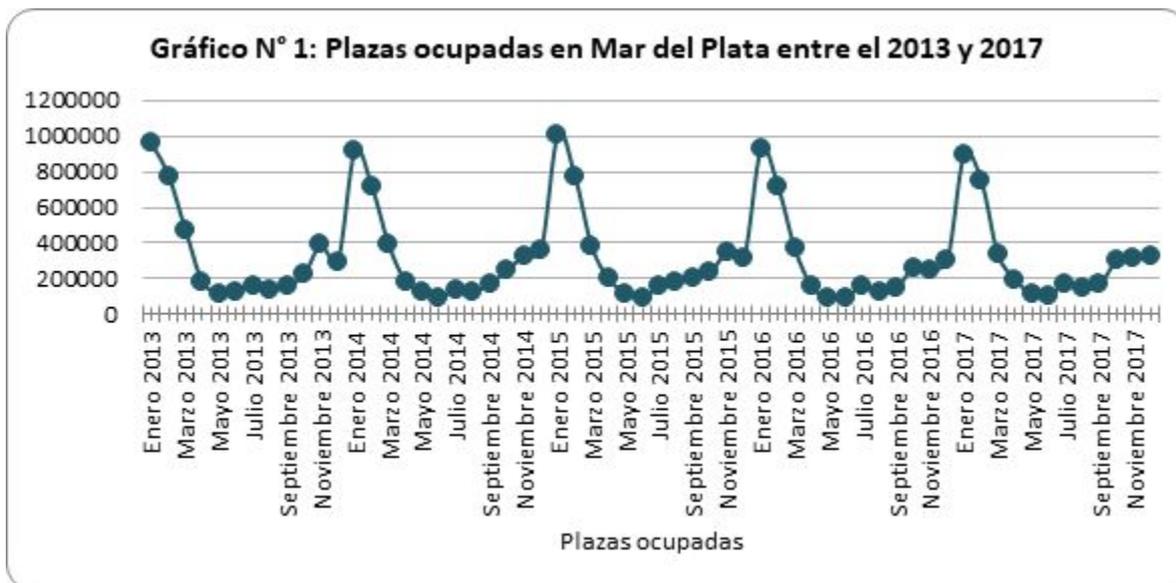
¹² Si bien la estacionalidad se puede observar para el total de los ocupados a través del análisis de la tasa de desocupación donde los valores más altos se presentan cuando se acerca la temporada de verano, mientras que los más bajos lo hacen en el resto del año. El sector gyt tiene como una de sus principales características la estacionalidad (GrET, 2008).

industria, situación compensada en parte por el crecimiento en la rama servicios. En tanto en hoteles y restaurantes la ocupación se ha mantenido regularmente estable durante los últimos años, con una ocupación promedio del 5%. Situación que se revierte en la temporada donde, por características propias del ciclo estacional, el empleo crece a un 27% de la ocupación (CEPAL, 2002), lo que indica que esta es la rama que más fluctúa según la temporada alta o baja. Además, en el año 2002 debido a la devaluación del tipo de cambio, se movilizó fuertemente el turismo en el país, lo que repercutió en el crecimiento del empleo en el sector hotelería y gastronomía, a la vez que se incrementó la participación de las mujeres (Faur y Zamberlin, 2008). De este modo, son lxs trabajadorxs del sector terciario, y del sector gyt, unxs de lxs más perjudicadxs frente a las grandes estacionalidades y fluctuaciones propias del sector de trabajo. Este fenómeno da lugar a la existencia de relaciones de trabajo temporales, jornadas laborales con días y horarios flexibles, ausencia de descansos semanales en algunos casos, etc. que influye en gran medida en las experiencias de lxs trabajadorxs (Garazi, 2018).

Para analizar esta estacionalidad AEGH informa que el sector genera 21.600 puestos de trabajo en temporada baja y 30.000 en temporada alta¹³. Por otro lado, esta estacionalidad también se puede observar a través del análisis de la encuesta de ocupación hotelera (EOH) realizada por el INDEC. Para analizarla utilice la variable plazas ocupadas¹⁴ que refiere al total de noches que cada viajex permaneció en una habitación. Se obtiene de multiplicar la cantidad de viajex por la cantidad de noches que cada unx se haya alojado en el establecimiento.

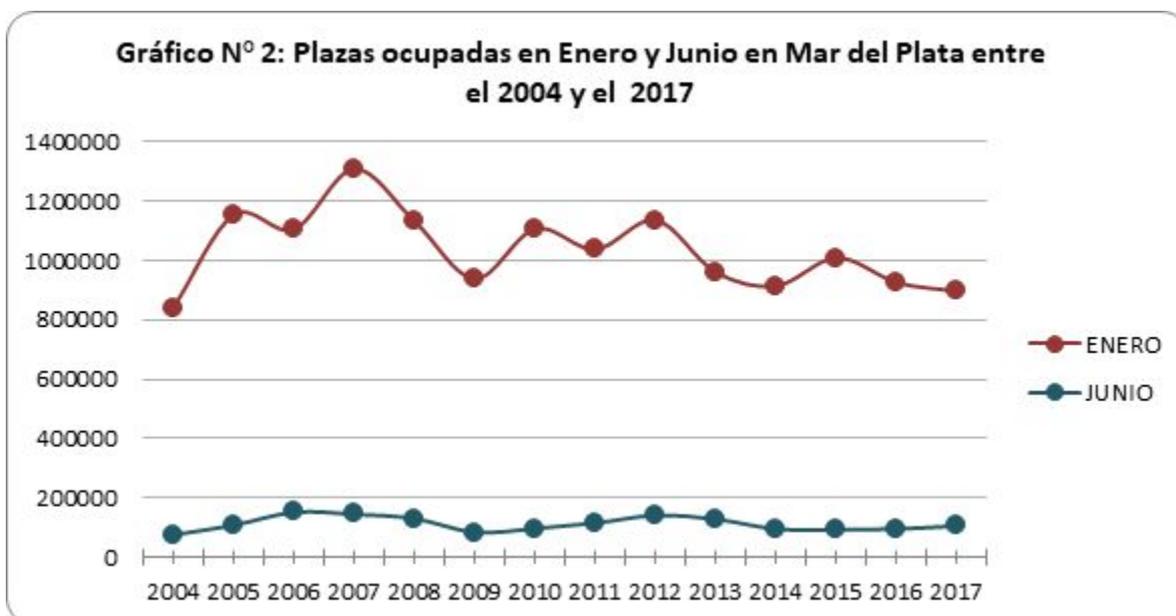
¹³ Asociación Empresaria Hotelera Gastronómica de Mar del Plata y zona de influencia (07 de mayo de 2019). Recuperado en: aehgmardelplata.org.ar/la-asociacion/autoridades

¹⁴ Elegí utilizar esta variable para analizar la fluctuación del sector ya que me permite ver el flujo de ocupación hotelera que hay en los distintos meses del año. La EOH en el 2004 y 2005 relevó la variable cantidad de personas empleadas en el sector (variable que considero más propicia para mi estudio), pero solo lo hizo para esos años, lo que me imposibilitó su utilización.



Fuente: elaboración propia en base a los datos de la EOH (2013-2017)

En el gráfico N° 1 se logra ver cómo fluctúa significativamente la cantidad de plazas ocupadas. Por un lado en meses como enero supera el millón de plazas ocupadas, y por otro lado, en meses como junio se logran pisos de noventa mil plazas ocupadas. Estas variaciones repercuten en los puestos laborales de las personas ocupadas en gyt.

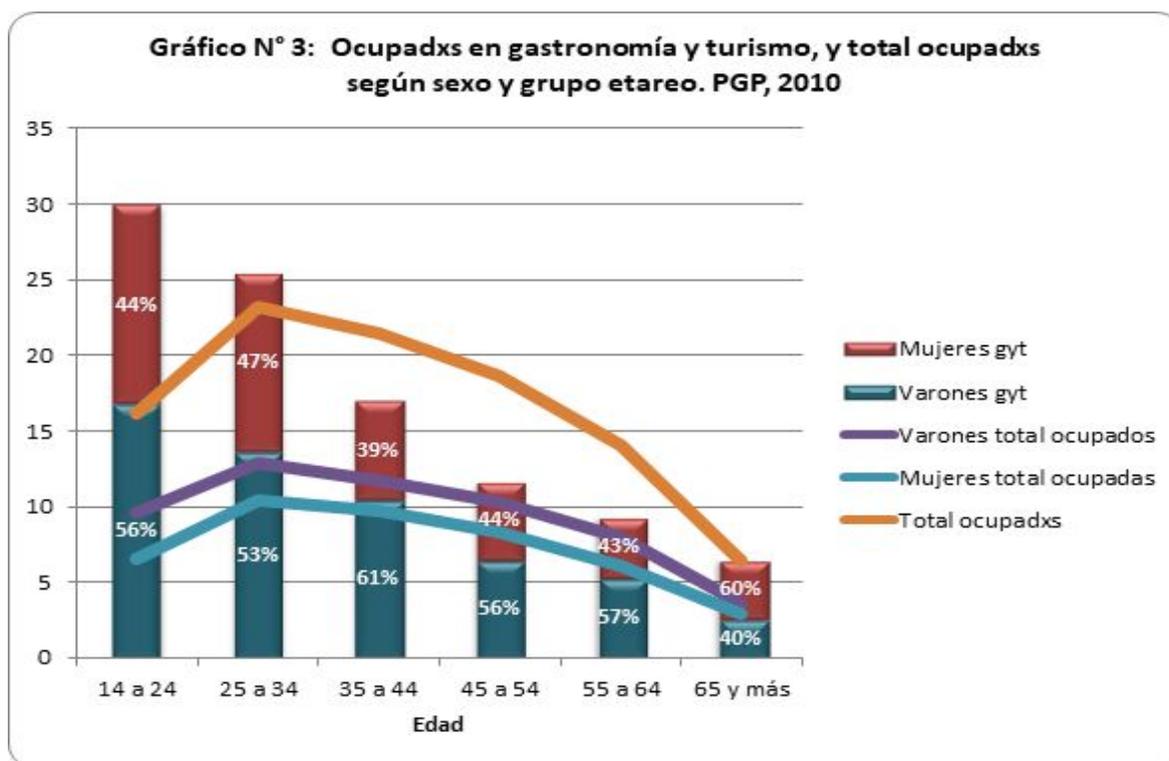


Fuente: elaboración propia en base a los datos de la EOH (2013-2017)

En el gráfico N°2 se puede ver cómo incluso a través de los años se han ido perdiendo turistas o achicando la longitud de la estada, lo que repercute en la cantidad y calidad de los puestos de trabajo en el sector gyt y despierta interrogantes acerca de las tareas que realizan dichos trabajadorxs en temporada baja.

2.4.1 Composición de lxs trabajadorxs: sexo y grupo etario

Para adentrarnos en las características de lxs trabajadorxs del sector comienzo por ver qué lxs diferencia del resto de lxs trabajadorxs en relación al sexo y la edad (gráfico N°3).



Fuente: elaboración propia en base a los datos del censo 2010

En una primera aproximación pude notar cómo juegan las variables sexo y grupo etario de maneras distintas para el total de ocupadxs en relación con lxs ocupadxs en gyt. A simple vista se nota que las dos categorías de sexo para el total de lxs ocupadxs parecen ir a la par recorriendo los grupos etarios, aunque siempre con mayoría de ocupados varones. Pero para el último grupo etario (65 años y más) se ve como se acercan en cantidad porcentual las ocupadas femeninas a los ocupados masculinos con una diferencia porcentual de menos de un punto (tabla N°1).

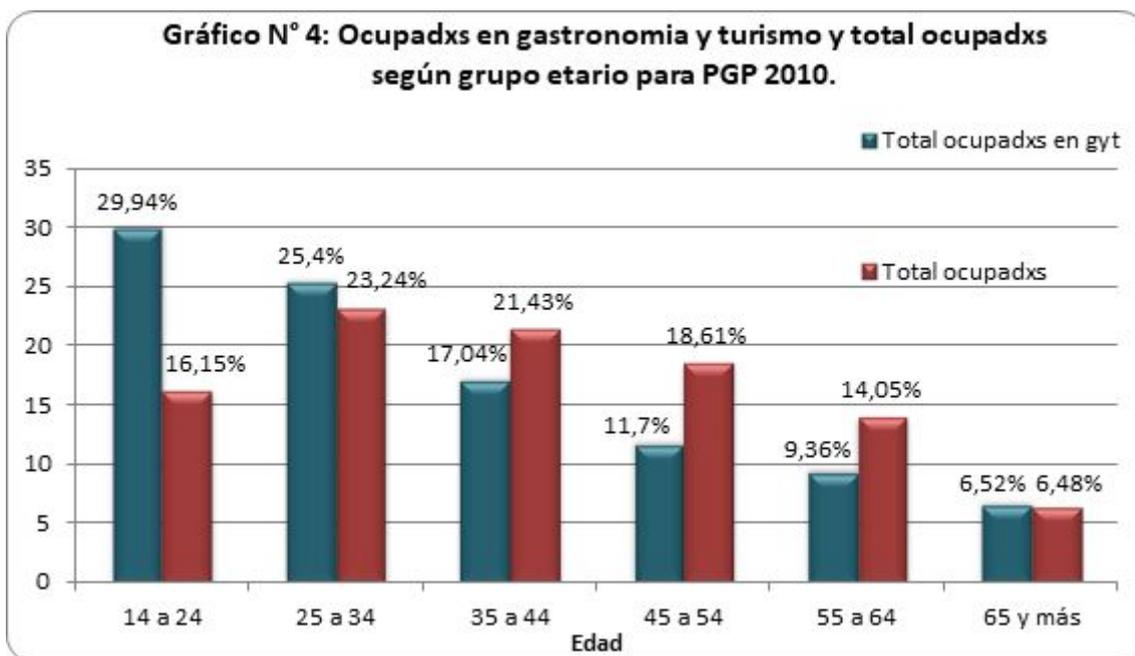
Tabla N°1: Total ocupadxs según sexo y grupo etario. PGP, 2010							
	14 a 24	25 a 34	35 a 44	45 a 54	55 a 64	65 y más	TOTAL
Varones	9,63%	12,86%	11,69%	10,35%	7,97%	3,56%	56,06%
Mujeres	6,52%	10,37%	9,74%	8,25%	6,08%	2,91%	43,87%

Fuente: elaboración propia en base a los datos del censo 2010

Este mismo recorrido parece ocurrir también en lxs ocupadxs en gyt, aunque acá se presentan acercamientos considerables entre varones y mujeres en el grupo etario de 25 a 34 años. También aquí resulta muy significativo el intercambio de lugares entre varones y mujeres para el grupo etario de 65 años y más, donde las mujeres por única vez superan a los varones (este análisis lo continuaré con los gráficos N° 6 y 7).

El despliegue de la variable sexo para lxs ocupadxs en gyt me mostró, en principio, algo inesperado, dado que los servicios han sido asociados tradicionalmente a las mujeres, a sus habilidades, su sensibilidad y al manejo de ciertas capacidades relacionales, por lo que esperaba encontrar una predominio de mujeres. Pero actualmente, las ocupaciones con mayor contacto con lxs clientxs son ocupadas por varones. La asociación que se realizó en la modernidad entre hombres, trabajo productivo y esfera pública y, por lo tanto, “visible” (en contraposición a la asociación de las mujeres con el espacio y el trabajo doméstico, “invisible”) se hace extensiva a los hoteles y servicios, dando lugar a la conformación de puestos de trabajo masculinizados (Garazi, 2018).

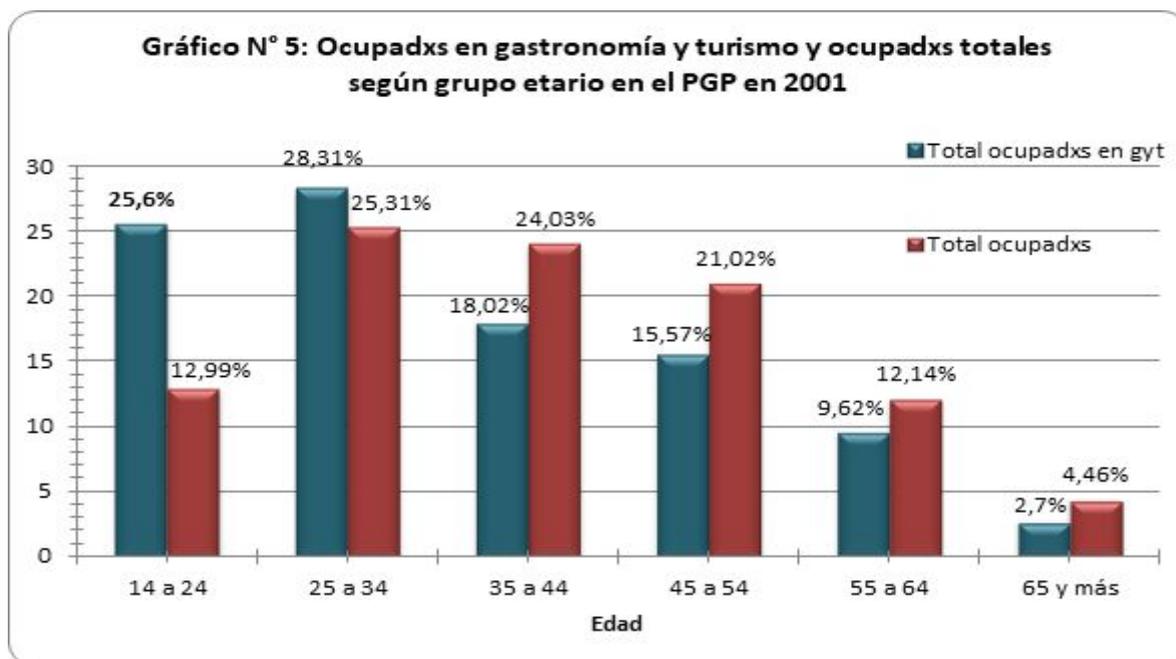
En relación a los grupos etarios se puede observar a primera vista una composición distinta entre el total de ocupadxs y lxs ocupadxs en gyt. La misma habla de una estructura ocupacional joven. El grupo de 14 a 24 años es el que más trabajadorxs aporta al sector. En términos porcentuales este grupo etario para el sector gyt supera en casi el doble al total de ocupadxs, su cantidad empieza a disminuir paulatinamente en los grupos etarios subsiguientes (gráfico N°4).



Fuente: elaboración propia en base a los datos del censo 2010

Esta configuración habla mucho del sector abordado. Se puede pensar en una primera instancia que el sector gyt es fuente de “primeros empleos” de muchxs jóvenes, incluso jóvenes que no han terminado el colegio secundario y ya se están insertos en el mercado laboral. Se insertan en trabajos no registrados, sin los beneficios de la seguridad social y en puestos de duración indeterminada (Longo *et al*, 2014). Sus primeros pasos y los trayectos que van conformando se dan en condiciones de inestabilidad y precariedad. Lxs jóvenes, como conjunto de trabajadorxs, presentan una mayor vulnerabilidad y así una mayor posibilidad de control (Rubio y Salvia, 2017; Pérez y Fernández, 2013; Maurizio, 2011; Jacinto y Chitarroni, 2010; entre otrxs).

Si sumamos el análisis los datos del censo 2001 se nota cómo esta estructura laboral joven va en aumento (gráfico N°5). Ya que lxs ocupadxs en gyt de 14 a 24 años pasan a significar de un 25,6% en el 2001 a un 29,94% en el 2010 sobre el total de ocupadxs en gyt, lo que da indicio de una tendencia en crecimiento. Incluso para el 2001 el principal grupo etario del sector era la franja de 25 a 34 años, mientras que para el 2010 el grupo que aporta mayor cantidad de trabajadorxs es el de 14 a 24 años.



Fuente: elaboración propia en base a los datos del censo 2001

Pero no es casual tener una estructura de empleadxs jóvenes. Por un lado, esta estructura etaria sirve al control del personal, donde lxs jefes podrían presentar gran diferencia etaria con la de lxs trabajadorxs jóvenes (Sartelli, 2001), quienes se presentan como unx “trabajadorx nuevx y virgen”, sin experiencia sindical, en lxs cuales imprimir criterios de competencia y productividad mercantil (Abal Medina, 2011; Guiamet, 2012). Otra hipótesis posible en torno a esta estructura etaria la relaciono, por una parte, al estereotipo que se construye de unx jóven mito (Margulis y Urresti, 1998; Gallego y Granada, 2008), es decir unx jóven presentadx como un producto sonriente, triunfadorx, segurx de sí mismo, a la moda, bellx, etc, características que se requieren para una mejor atención a lxs clientxs. Actualmente el valor de lx trabajadorx reside no solo en la tarea específica que realiza, sino en lo que aporta emocionalmente (sonrisa, comunicación, afectividad, etc.) (Hochschild, 1983; Ortega y Canóvas, 2006; Massano y Cappannini, 2015; Soria, 2017). Pero por otra parte, no solo se requiere del aporte emocional, también el valor de lx trabajadorx se mide por aspectos físicos, como la belleza asociada a la juventud. En sintonía con los estudios de Hamermesh y Biddle (1994) y de Galarza y Yamada (2012) se da cuenta que las personas “bellas” tienen mayores oportunidades laborales, de empleabilidad y mejores condiciones salariales. Solo con mirar los avisos clasificados en cualquier diario podemos leer como muchos piden como

requisitos para el puesto la llamada “buena presencia”¹⁵. Incluso en el CCT que regula la actividad de lxs trabajadorxs del sector gyt aparece en varias ocasiones como parte de las obligaciones de lxs trabajadorxs el requisito de la “buena imagen”, que si bien nunca se conceptualiza a qué refiere exactamente, se estima que hace referencia a estas ideas de belleza.

La imagen es un valor fundamental de las empresas. En consecuencia los empleados (...) deberán observar un nivel óptimo en su presencia y trato personal hacia los clientes... (CCT, 2004: 29).

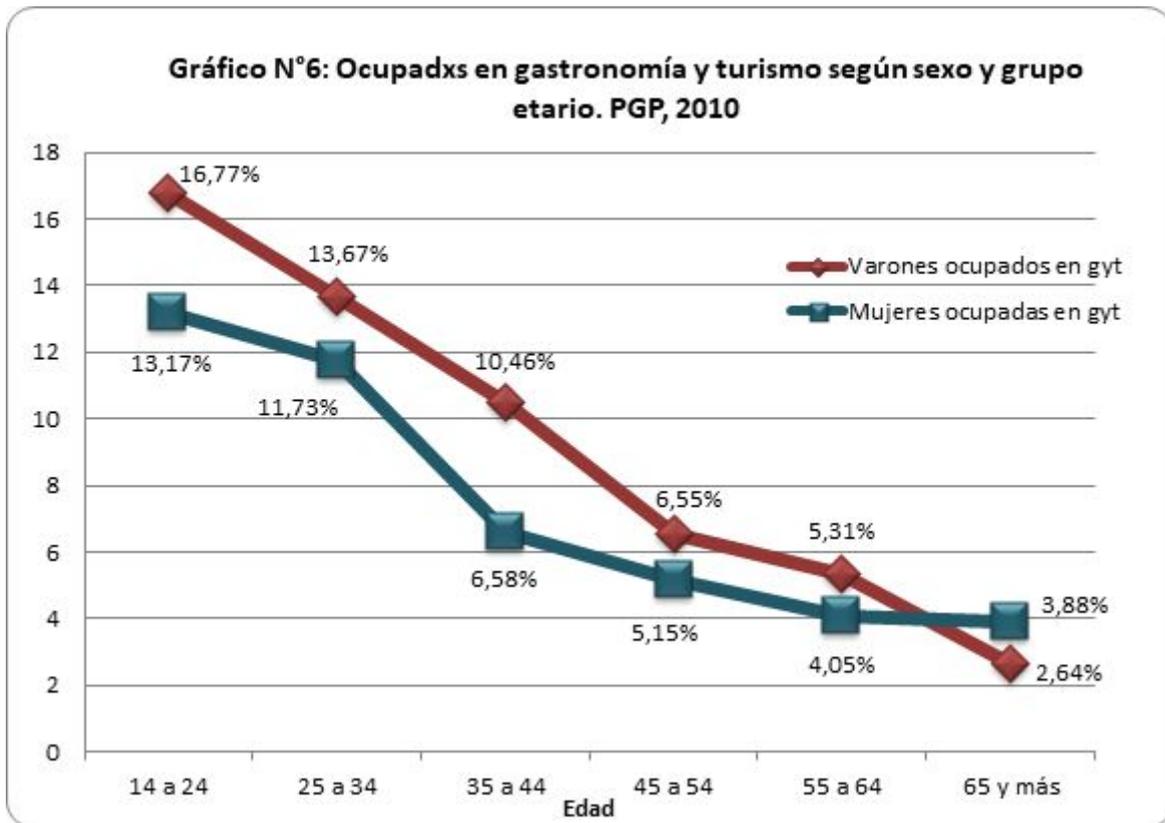
Asimismo los trabajadores deberán cuidar el aseo personal y presencia (...) Deberán observar una conducta respetuosa y ética brindando la mejor imagen en la vía pública (CCT, 2004: 30).

En este gráfico del 2001 también hay otro grupo etario que se destaca por su comportamiento disímil al del 2010. Lxs ocupadxs en gyt mayores de 65 años representan un grupo significativamente menor al que se observa en el 2010. Se pasa de representar un 2,7% en el 2001 a un 6,52% en el 2010. Lo que muestra cómo los grupos más vulnerables (jóvenes y adultos mayores) son los que están en aumento en el sector gyt.

Para este último grupo etario (65 años y más) la incertidumbre sobre los ingresos al momento de jubilarse, genera la decisión de continuar con el máximo de tareas posibles con sobrecarga horaria por el plazo que se pueda, a fin de compensar este futuro incierto. Además, dado que se sobrepasó la edad jubilatoria obligatoria, la continuidad laboral en las organizaciones es vivida como una trasgresión, con un alto grado de incertidumbre y angustia en la medida en que su permanencia en el trabajo depende de la discrecionalidad de sus superiores (Fassio, 2012).

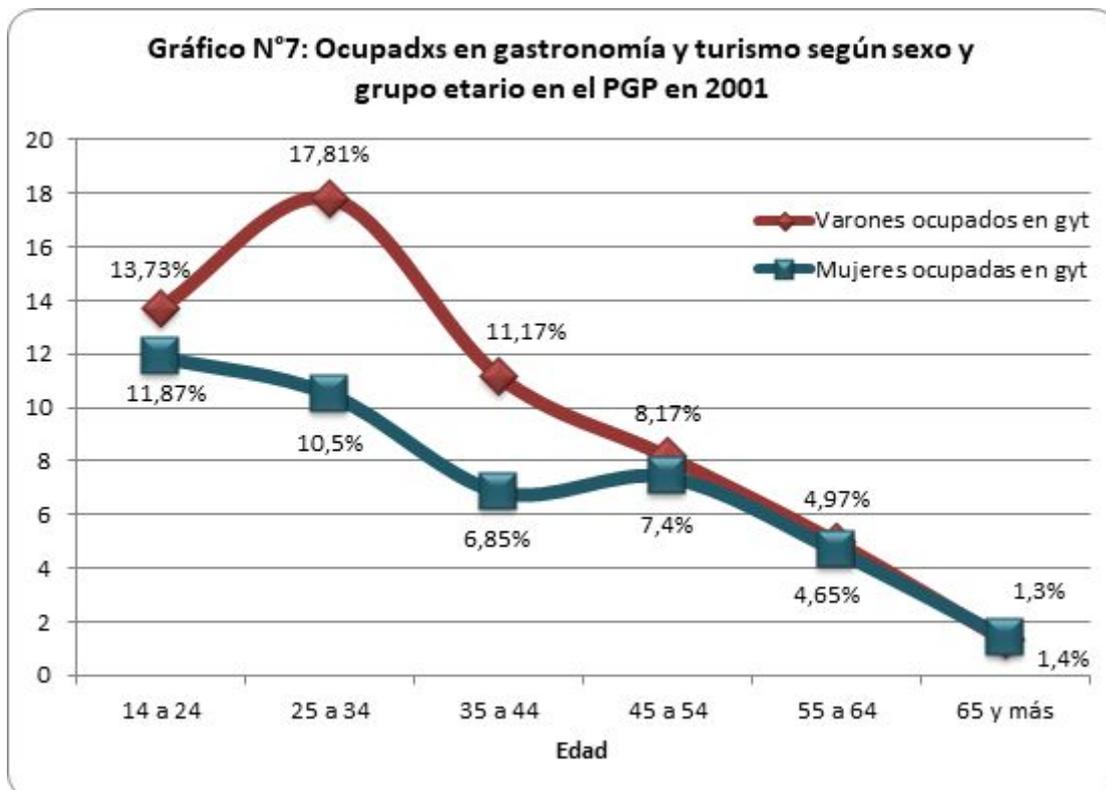
Otra relación importante de remarcar es la de las variables sexo y grupo etario en el sector gyt (gráfico N°6).

¹⁵ En el capítulo 3 veremos que los pedidos de empleadxs que realizan los restaurantes estudiados en esta tesis, solicitan a través de los avisos clasificados “*camareras con buena presencia y amabilidad*” (*La Capital*, avisos clasificados, 06/06/2019)



Fuente: elaboración propia en base a los datos del censo 2010

Aquí podemos observar que, si bien para el total de los grupos etarios predominan los ocupados hombres, para el grupo etario de mayores de 65 años se produce la relación inversa, donde es mayoritaria la presencia de mujeres por sobre la de hombres. Incluso se puede ver cómo a partir del grupo de 45 a 54 años la brecha entre ocupadxs hombres y mujeres empieza a achicarse. Y si se agrega lo observado en el gráfico N°7 para el año 2001 se ve cómo esta feminización en los grupos etarios mayores es una tendencia que se acentúa. Si bien la brecha entre sexos se amplía en el grupo etario de 25 a 34 años, en los grupos siguientes se equilibran ambos sexos en porcentajes prácticamente similares entre sí. Donde el grupo etario de mayores de 65 años tiene solo un 0,1% de diferencia a favor del grupo femenino sobre el masculino.



Fuente: elaboración propia en base a los datos del censo 2001

A qué se debe esta situación. No es menor remarcar que los 65 años representan la edad jubilatoria¹⁶, por lo que en una situación de legalidad no debería haber personas empleadas de ese grupo etario. Pero sin embargo sucede y les sucede en mayor cantidad a las mujeres. En una primera hipótesis a barajar, esta primacía de mujeres mayores de 65 años ocupadas en gyt habla del modo en que las mujeres se insertan al mercado laboral. Varias teorías económicas y sociológicas han dado cuenta de los elevados niveles de inequidad de género existentes en los mercados de trabajo, en términos de la menor participación, altas tasas de desempleo, las peores condiciones y los menores ingresos laborales que presentan las mujeres (Salvia y Tuñón, 2007; Rojo Brizuela y Tumini, 2008; Barrancos, 2010). También, esta inequidad da cuenta de una segregación horizontal (por rama y tipo de ocupación) y segregación vertical (por niveles de jerarquía). Además, la probabilidad de las mujeres de insertarse en un puesto formal y registrado, es significativamente menor que la de los varones (Faur y Zamberlin, 2008; MTEySS, 2018).

¹⁶ Incluso las mujeres se jubilan a los 60 años y los hombres a los 65 años. En los datos del próximo censo habrá que tener en cuenta también los efectos de la reforma en la Ley previsional.

Esta relación de desigualdad en el sector gyt da como resultado que los hombres tengan la posibilidad de jubilarse, mientras las mujeres no, por ende ellas siguen trabajando luego de cumplir la edad jubilatoria. Se puede suponer en parte que se debe a la no realización de sus aportes jubilatorios y/o también, como mencione anteriormente, por los lugares “no visibles” donde se insertan laboralmente las mujeres del sector, esa situación les permite seguir trabajando.

2.4.2 Condiciones laborales. Formas de medir la precarización

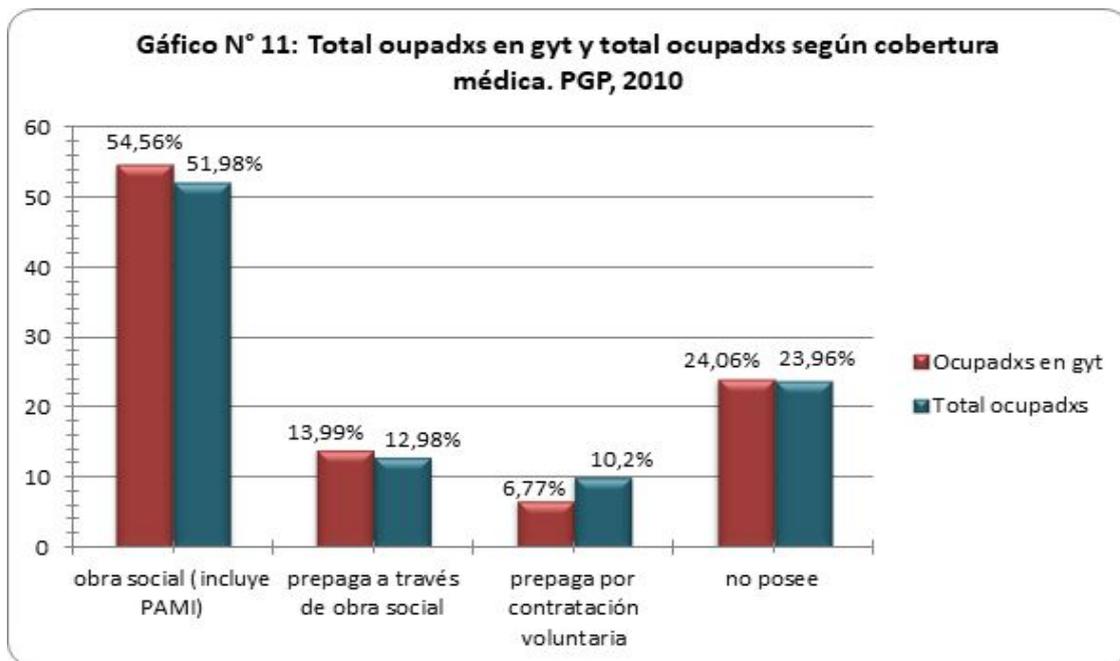
Para profundizar el análisis sobre las características de lxs trabajadorxs del sector me interesó sumar variables que puedan dar cuenta de las condiciones laborales en las que se encuentran. Estas variables son cobertura médica y aportes jubilatorio que me permiten pensar el tipo de registro que hay en el sector y aproximarme a las condiciones (o no) de precariedad. En este desarrollo surgieron ciertas semejanzas entre lxs ocupadxs del sector gyt y el total de lxs ocupadxs en el PGP, que resultaron inesperadas para mí, ya que las variables previamente analizadas mostraron pequeñas diferencias.

Tabla 2: Ocupadxs en gyt y total ocupadxs según percibimiento de descuento jubilatorio. PGP, 2010		
	Si	No
Ocupadxs en gyt	64,9%	35,1%
Total ocupadxs PGP	65,99%	34,01%

Fuente: elaboración propia en base a los datos del censo 2010

Tener realizados los aportes jubilatorios nos habla de seguridad en el empleo. Si bien el número expuesto aquí todavía deja a un 35% de lxs trabajadorxs sin dicha seguridad, la variable expuesta coincide en porcentaje para lxs ocupadxs en gyt y el total de ocupadxs del PGP. Por ende, la seguridad social no parece ser algo que afecte directamente a lxs ocupadxs del sector gyt.

Para seguir el análisis acerca de las condiciones laborales en el sector otra variable que analizo es la cobertura médica que poseen lxs ocupadxs (gráfico N° 11).



Fuente: elaboración propia en base a los datos del censo 2010

Nuevamente se encuentran semejanzas entre lxs ocupadxs en gyt y el total de ocupadxs, incluso lxs ocupadxs en gyt tienen mayor acceso a una obra social que el total de ocupadxs. Siendo el 54,56% de lxs trabajadorxs de gyt frente al 51,98% del total de ocupadxs lxs que poseen obra social.

Estas dos variables analizadas hacen referencia, como nombraba anteriormente, a indicadores de seguridad en el trabajo y de precariedad laboral (Busso y Bouffartigue, 2010; Neffa, 2010a; Henry, 2010). Por ende, las variables aquí expuestas expresarían que lxs trabajadores del sector gyt, no son lxs principales afectadxs por el trabajo no registrado. Por ello, es necesario analizar los diferentes tipos de precariedad laboral que existen, que no sólo constan del no registro de lx trabajadorx. Si bien el trabajo en negro (entendido como evasión de normas laborales, de seguridad social y/o impuestos) implica siempre precariedad, lo contrario no necesariamente tiene la misma relación: muchas de las variantes contractuales de la llamada flexibilización laboral dan marco legal a relaciones laborales precarias (Suárez *et al*, 2005).

Un indicativo que muestra otro modo de analizar la precariedad tiene que ver con las múltiples formas de contratación de personal que se expresa en el CCT de lxs gastronómicxs y hotelersxs, a saber: contrato por tiempo indeterminado-periodo de prueba, contrato de trabajo a plazo fijo, contrato de temporada, contrato de trabajo eventual, régimen especial de colaboradorxs extras o transitorixs (extra común y extra eventual o especial), contrato de trabajo a tiempo parcial,

contratación de personal discapacitadx, modalidades de colaboración no laboral (pasantías). Y también aparece en el mismo CCT jornadas laborales con flexibilidades para la empresa, donde los turnos laborales pueden rotar según su disposición, con el único requisito de un aviso previo de 24hs a lx trabajadorx (CCT, 2004). Estas formas expresan modos precarios e inseguros de insertarse en el mercado de trabajo, pero que garantizan una cobertura médica y/o aportes jubilatorios. Lo que Neffa (2010) denomina flexibilización del tiempo de trabajo.

...Las empresas podrán indistintamente instrumentar y organizar sistemas de trabajo bajo el régimen de trabajo por equipos (...), esquemas de turnos fijos y/o rotativos, diagramas continuos o discontinuos, turnos diurnos, nocturnos o combinados, de tiempo parcial, con franco fijo y/o móvil, procurando la prestación ininterrumpida de los servicios, según los requerimientos de cada servicio/cliente; debiendo notificar a cada trabajador el régimen y horario asignado con una anticipación no inferior a las 24 horas; los que podrán asimismo modificar en razón de la dinámica propia de la actividad, de requerimientos operativos, de mayor eficiencia y del buen servicio, sin necesidad de autorización administrativa... (CCT, 2004: 05).

También se puede pensar otros modos de ver la precarización a través de la evolución de los salarios. Si se miran los salarios de lxs ocupadxs en el sector gastronómico y hotelero se ve como es uno de los más bajos del total de lxs asalariadxs privadxs.

Tabla 3: Valor de los salarios, en términos nominales, del total de puestos de trabajo del sector privado según rama de actividad. Total país. Abril 2017.	
Rama de actividad	Mediana¹⁷
Hoteles y restaurantes	\$10.025
Agricultura, ganadería, caza y silvicultura	\$11.301
Enseñanza	\$11.630
Construcción	\$12.811
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	\$15.720
Comercio y reparaciones	\$17.906
Servicios comunitarios, sociales y personales	\$18.702
Servicios sociales y de salud	\$19.238
Pesca	\$19.856
Industrias manufactureras	\$20.153
Transporte, almacén. y comunicación	\$26.728
Intermediación financiera	\$33.007
Suministro de Electricidad, gas y agua	\$41.635
Explotación de minas y canteras	\$55.225
Total	\$17.694

Fuente: MTEySS, sobre la base de SIPA, 2017

¹⁷ Para medir cambios en la distribución de las remuneraciones, se incorpora la mediana del salario, indicador que mide el monto de remuneración por debajo del cual encuentra al 50% de lxs trabajadorxs.

El propósito de la tabla n° 3 es observar cómo la precarización se puede expresar en el poder adquisitivo de lx trabajadorx, siendo el sector gyt uno de los que perciben los salarios más bajos del sector privado, con una mediana de 10.025\$ mensuales.

Un dato más para agregar es la escala salarial acordada por convenio entre la FEHGRA y la UTHGRA que nuevamente muestra las múltiples formas de contratación que existen en el sector. Se observa cómo ni siquiera el salario acordado para la categoría más baja de trabajadorxs en la categoría más baja de establecimiento se acerca al salario mediano recibido por lxs trabajadorxs en el registro del SIPA. Es decir mientras que el SIPA registra una mediana de 10.025\$, el salario más bajo acordado por convenio es de \$15.081 para el 2017.

Tabla 4: Escala salarial UTHGRA/FEHGRA. Sueldo básico más adicionales (total) 2017			
		Categoría establecimiento¹⁸	
		2 “C”¹⁹	1 “D”²⁰
	Nivel profesional	Salario total	
6	Mozo – Camarera – Barman – Cocinero – Parrillero – Gobernanta – Fiambrero – Administ. Ppl. – Maitre – Jefe de Compras – Mozo Delivery – Conserje – encargado – Maestro Pizzero o Pastelero – Recepcionista-etc.	\$19.117	\$18.532
5	Comis de Cocina – Jefe de Telefonistas Adicionista – Sandwichero – Cajero – Bañero – Cuenta Correntista – Enc. s/personal a cargo- etc.	\$18.154	\$17.651
4	Mucama – Telefonista- Planchadora – Portero- comis de suite-etc.	\$17.536	\$17.022
3	Ayudante de cocina -mozo de mostrador –gambucero -cafetero, lavandera –administrativo -etc.	\$16.926	\$16.354
2	Sereno –mensajero –jardinero – cadete – etc.	\$16.126	\$15.779
1	Peones generales – lavacopas – bachacero - encargado de toilette –etc.	\$15.337	\$15.081

Fuente: elaboración propia en base a la escala salarial 2017 UTHGRA

¹⁸ Existen cinco categorías de establecimiento. Para el análisis elegí las dos categorías más baja, ya que son los establecimientos que más abundan.

¹⁹ Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos integrales de alojamiento, categoría dos estrellas. Restaurantes, munich, cervecerías, casas mixtas, categoría C. Copetines al paso y pizzerías con servicio de salón. Cafés, bares, confiterías con servicio de mesa y bar, categoría B. Servicios de catering y afines categoría C. Otros negocios gastronómicos categoría C. (CCT, 2004)

²⁰ Hoteles, moteles, hosterías y otros establecimientos integrales de alojamiento, categoría una estrella. Hospedajes y pensiones. Restaurantes, munich, cervecerías, casas mixtas, categoría D. Cafés, bares, confiterías con servicio de mesa y bar, categoría C. Despacho de comidas al mostrador sin servicio de salón. Otros negocios gastronómicos categoría D. (CCT, 2004)

Este recorrido muestra cómo muchos de los empleos precarios son generalmente lícitos, y de esa manera se los naturaliza, aunque tengan repercusiones negativas sobre el sistema de relaciones de trabajo y sobre la vida y la salud de lxs trabajadorxs (Neffa, 2010). El proceso de precarización se puede manifestar a través de aspectos económicos (bajos ingresos, suspensiones, despidos, reducción salarial, etc.) y aspectos jurídicos (tipo de contratación que legalizan formas precarias de inserción laboral, o el no cumplimiento de las leyes) que se complementan y confluyen en un proceso dinámico. Además, las diferencias que se producen entre aquellxs a lxs cuales se les registra el total de horas trabajadas, en una categoría más alta, con una contratación efectiva frente aquellxs que sufren tipos de contratación más precaria, producen fragmentaciones en el colectivo obrero, lo que resulta funcional para la empresa (Ortega y Canóvas, 2006; Abal Medina *et al*, 2011; Rodríguez Ponte, 2014). El impacto de estas situaciones genera inestabilidad, desprotección e inseguridad sociolaboral. De este modo, pueden identificarse distintos grados de precariedad según la carencia de los elementos que caracterizan al empleo pleno. Existiría así una graduación de situaciones laborales con una referencia máxima en el empleo pleno hasta una mínima en el desempleo absoluto, con una heterogénea franja intermedia donde vastos sectores de la población transitan por diversas instancias de precariedad (Suárez *et al*, 2005).

En definitiva el sector gyt, más que segmentado por sexo, edad o condiciones de contratación, está "multisegmentado". Son muchos los aspectos y las categorías a considerar para entender la inserción laboral. Incluso, pueden variar de empresa en empresa (Sendón, 2013). Estos procesos confluyen y se generan mercados de trabajo segmentados ("blanco-negro-gris"), que generan el debilitamiento de las organizaciones sindicales producto de la desindicalización, desunión obrera y ruptura de lazos de solidaridad. Las consecuencias de esta fragmentación social provoca una exacerbación del individualismo y de las relaciones de competencia (Izaguirre, 1994). La fragmentación describe la coexistencia de múltiples situaciones laborales que, siendo tantas y vividas de forma diferente, dificultan la toma de conciencia por parte de lxs trabajadorxs de estar sufriendo condiciones laborales precarias (Nogueroles, 2009). Veremos a continuación cómo lxs trabajadorxs del sector le han hecho frente a estas estrategias de dominación.

2.5 Conflictividad abierta en el gremio gastronómico marplatense. La trayectoria de la UTHGRA

La historia de los conflictos cuyas personificaciones actuantes son lxs trabajadorxs es rica y compleja en su forma y contenido. Para dimensionar su singularidad basta pensar que en su repertorio de instrumentos de lucha lista la huelga, una forma propia de la relación capital/trabajo, que no puede ser replicada por otras personificaciones sociales (SISMOS, 2019). De esta manera se identifica a la conflictividad obrera con la actividad huelguística (Nieto, 2018). Coincido con Edwards y Scullion (1987) que la naturaleza de las huelgas constituye un indicador de los límites del control. El Programa de Investigación sobre el Movimiento de la Sociedad Argentina (PIMSA) y el Grupo de Estudios sobre Protesta Social y Acción Colectiva (GEPSAC) entienden que la protesta sindical ha sido históricamente el modo de organización y expresión de la protesta social en Argentina (Haidar, 2013). Toda lucha se expresa en un hecho, por lo tanto el hecho expresa la lucha misma. Siendo su objeto que el hecho se haga efectivo, y la razón inmediata por la que éste se hace efectivo es el medio de la lucha, y a su vez, es indicador para saber quiénes se enfrentan con quiénes y por qué medio (Balvé *et al*, 1990). Entonces, y en sintonía con lo expuesto por Nieto (2011; 2018), pensamos que los macroconflictos como la huelga, por sus consecuencias mediatas e inmediatas, tienen sobre lo social una importancia mayor que los microconflictos, pero también consideramos que ellos son inexplicables sin la ponderación de estos últimos.

2.5.1 UTHGRA, la construcción del gremio

En los primeros años del siglo XX, se encuentra una diversidad de agrupaciones gremiales por actividad que, luego, formaran parte de la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos. En la ciudad de Mar del Plata, todavía en la décadas del veinte y del treinta podían encontrarse agrupamientos obreros por actividad: Cocineros y Anexos, Sociedad de Resistencia de Ayudantes, Peones de Cocina y Anexos, Sindicato de Mozos y Anexos. Sin embargo, a principios de la década de 1930 ya había intereses, por parte de ciertos sectores, de nuclear en una misma organización a lxs trabajadorxs de distintos puestos laborales. Ya que, aún dentro de una misma área de trabajo, como lo eran las cocinas, existían diferentes organizaciones obreras constituidas en torno al puesto laboral ocupado y, en tanto, a la jerarquía de lx trabajadorx, lo que hace referencia a un gremio dividido en “profesionales” y “no profesionales” y por ende, a una superioridad de lxs primerxs. En 1934, se funda la Federación Obrera Gastronómica República Argentina la cual agrupó a más de

setenta sindicatos de todo el país que contenían alrededor de 30.000 obrerxs, hegemonizada por militantes comunistas (Garazi, 2018a).

Finalmente el 2 de agosto de 1948 se constituye la Federación Obrera Argentina de la Industria Hotelera (FOAIH), que obtuvo en 1949 su personería gremial. Agrupó a todos los gremios de las ramas hotelera y gastronómica que se habían constituido en todo el territorio nacional a lo largo de más de cuarenta años. Posteriormente, el 25 de agosto de 1955, la FOAIH, se transformó en un único sindicato denominado Unión de Trabajadores Gastronómicos de la República Argentina (UTGRA), el cual, cuarenta y cuatro años más tarde, modificó su denominación, nombrandose Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA) (Garazi, 2018).

Con el advenimiento de las distintas dictaduras militares el gremio sufrió grandes ataques, como la quita de su personería gremial, el bloqueo de las cuentas bancarias y la intervención ([UTHGRA](#), 07/05/2019).

En 1975 Luis Barrionuevo, actual secretario general del gremio, se convierte en el secretario general de la seccional San Martín. Ese mismo año intentó tomar a los tiros la Federación Gastronómica para desalojar a Ramón Elorza, asaltando a mano armada la sede de la Unión de Empleados Gastronómicos que 48 horas más tarde la Justicia le obligó a devolver a la conducción que estaba vigente. Si bien en esa ocasión no pudo coronar con éxito su objetivo de ser titular del gremio, lo logró cuatro años después cuando el delegado militar Carlos Manuel Valladares lo designó en la obra social de lxs gastronómics como delegado normalizador (*Página/12*, 2003; *Diario Jornada*, 2015).

A diferencia de lo expuesto por estos diarios digitales, en la página oficial del gremio se menciona que en 1977 Luis Barrionuevo había alcanzado, primero la Secretaría General de la Seccional Gastronómica de San Martín y luego accede a la Sede de la Federación Nacional. En julio de este mismo año el gremio es nuevamente intervenido, esta vez por la Junta del Proceso de Reorganización Nacional, asumida el 24 de Marzo de 1976. En 1979 el delegado interventor de la dictadura, Carlos Manuel Valladares, devuelve la conducción de la Obra Social a Luis Barrionuevo como delegado normalizador. El gremio gastronómico con Barrionuevo al frente debió enfrentar una nueva intervención durante el gobierno radical de Raúl Alfonsín, donde nombran como interventor a Rafael Pascual al frente de la Obra Social de Gastronómicos ([UTHGRA](#), 07/05/2019).

Recién el 23 de octubre de 1985, oportunidad en que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación convoca a elecciones, la UTGRA vuelve a ser dirigida por Barrionuevo. De ahí en más, Barrionuevo ocupó distintos roles dentro de la obra social y nuevamente en el 2001 es elegido en el cargo de secretario general reivindicando su mandato en forma democrática hasta la fecha ([UTHGRA](#), 07/05/2019).

La persistencia en el tiempo de las agremiaciones de trabajadorxs hotelers y gastronómics -con ciertas interrupciones durante los gobiernos de facto-, además de dar cuenta de la capacidad de organización sindical, fue central a la hora de negociar las condiciones de trabajo de sus representadxs a través de los CCT. Los derechos y obligaciones de lxs empleadxs del sector estaban establecidos en los CCT de la Industria Hotelera y Gastronómica. Éstos incluían a todo el personal que cumpliera tareas en establecimientos hoteleros y gastronómicos de distinta naturaleza: porterxs, mozxs, comises, mucamxs, conserjes, cadetes, ascensoristas, telefonistas, cocinerxs, ayudantes y peones de cocina, cafeterxs, lavacopas, entre otras tantas categorías laborales (Garazi, 2018a).

2.5.2 Trayectoria y actualidad de la UTHGRA Mar del Plata

UTHGRA cuenta con 59 seccionales a lo largo del país, una de ellas es la de Mar del Plata donde, la secretaria general del sindicato es Mercedes Morro. Ella se encuentra llevando su cuarto mandato consecutivo y recientemente finalizó su mandato como concejal del Partido de General Pueyrredón, electa en las elecciones legislativas del 2016²¹. Es por dicha situación que Nancy Todoroff, hija de Mercedes Morro, es quien se desarrollaba como secretaria general adjunta.

En el 2001 Morro asumió como secretaria general del gremio por la lista oficialista “Celeste 17 de Octubre”, aunque anteriormente ya había ocupado diversos puestos dentro del sindicato. Las elecciones del 2001 y 2009 fueron sus únicas elecciones donde se presentó una segunda lista para disputar la conducción, aunque en ambas elecciones ganó por amplia mayoría la lista oficialista, encabezada siempre por ella (*La Capital*, 21/8/2009; 18/10/2001). Si bien el gremio tiene una tradición de varias listas compitiendo por la conducción, desde el triunfo de Mercedes Morro en el 2001 no parece haber disputa posible (*La Capital*, 18/10/2001). Así lo demuestran las elecciones del 2005, 2013 y 2017 donde la lista celeste fue la única lista. (*La Capital*, 2/7/2005; 29/10/2013; 20/10/2017).

²¹ Su periodo de mandato como concejal fue del 2017 al 2021. Fue concejal por el Frente 1País.

La seccional de Mar del Plata, funciona en la misma sede de su obra social (OSUTHGRA) desde la década del 70 aproximadamente, en la calle San Luis al 2500. En la actualidad cuenta con 7800 afiliadxs titulares, además de lxs 1.500/1.800 monotributistas que aportan a la obra social, lo que sumado a los grupos familiares constituye un total de 13.000/14.000 beneficiarixs aproximadamente. Además, según los relevamientos hechos por el sindicato, se encuentra un porcentaje mayor de mujeres trabajando en el sector²². Entendemos, al igual que Rodríguez Ponte (2014), que estos datos dejan por fuera una gran cantidad de trabajadorxs del sector que no están registradxs. Recordemos que en el censo nacional del 2010 se registraron para Mar del Plata un total de 13.625 ocupadxs en actividades de gyt, de los cuales el 35% manifestó no tener aporte jubilatorio, indicador de registro laboral (ver apartado 2.4.2).

En el 2008 también se creó el Centro de Formación Profesional N° 405 de hotelería y gastronomía. El mismo fue reconocido por la Dirección General de Escuelas y Cultura de la Pcia. de Buenos Aires, el cual se ubica en la calle Gascón al 2660, a la vuelta de la sede del sindicato.

2.5.3 Paritarias y convenios en Gastronómicxs

En la actualidad, para las discusiones paritarias se cuenta con cuatro CCT, uno por cada rama en la que está dividida la actividad a nivel empresario ([UTHGRA](#), 07/05/2019). Cada CCT está pautado con las distintas cámaras empresariales de HTRA (hoteles 4 y 5 estrellas), CACYR (concesiones de comedores de fábrica, instituciones públicas, hogares de ancianos, etc.), FADAPH (albergues y hoteles por hora) y de la FEHGRA²³ (restaurantes, bares, confiterías, hoteles y afines) ([UTHGRA](#), 07/05/2019). El CCT que más trabajadorxs agrupa es el N° 389/04, entre la FEHGRA y la UTHGRA. El mismo fue homologado en el 2004²⁴ y abarcaba, para la fecha, un aproximado de 170.000 trabajadorxs para el total del país²⁵ (CCT, 2004; 4).

El comité ejecutivo de FEHGRA está integrado por 10 consejerxs, entre ellxs el vicepresidente 4 es Daniel Suffredini²⁶, presidente de la Asociación Empresaria Hotelera Gastronómico de Mar del

²² Información aportada por un infórmate clave del gremio.

²³ Desde 1941, la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina representa a toda la actividad hotelera y gastronómica del país. Su objetivo es defender los intereses del sector y colaborar en el desarrollo de la hotelería, la gastronomía y el turismo. La entidad agrupa a más de 50.000 establecimientos gastronómicos y hoteleros de todo el país, nucleados en sus filiales. Son 15.000 alojamientos turísticos en sus diversas modalidades, 35.000 restaurantes, bares, cafés y confiterías ([fehgra](#), 07/05/2019).

²⁴ La anterior homologación de este CCT había sido en 1990.

²⁵ Exceptuando la Provincia de Tucumán. La Asociación con jurisdicción en la Pcia. de Tucumán no otorgó poder a los efectos del CCT.

²⁶ Titular de Confitería Manolo.

Plata y zona de influencia (AEHG)²⁷. Las autoridades de la AEHG están compuestas por lxs titulares de Confitería Manolo, Hotel Tronador, Restaurante Montecatini, Marisquería y Restaurante Alito, Hotel & Spa República, Restaurante Torreón del Monje, Pizzeria/Confitería El Rey del Calzone, Gran Hotel Continental, Hotel Marino, Restaurante Minipes, Restaurante Pepe's Pizza, Hotel Denver, Hotel Las Rocas, Hotel Panamericano, Hotel Punta del Este y Hotel Club del Golf ([AEHG](#), 07/05/2019)

Por otro lado, UTHGRA Mar del Plata cuenta con delegadxs en 25 locales gastronómicos/hoteles²⁸. En un principio este número de delegadxs puede resultar pequeño frente a la cantidad de hoteles y locales gastronómicos existentes en Mar del Plata. Si bien no hay datos oficiales actualizados de la cantidad de establecimientos gastronómicos y hoteleros que hay Mar del Plata, la AEHG indica que representa a 540 establecimientos hoteleros y 1226 establecimientos gastronómicos²⁹, siendo un total de 1766 establecimientos en el sector ([AEHG](#), 22/11/2019). Pero es preciso tener en cuenta que, como determina la normativa vigente, solo se habilita la elección de delegadxs a partir de lxs diez trabajadorxs (Abal Medina *et al*, 2011). Por ende, gran parte de lxs trabajadorxs ya tendrían una primera limitación para elegir delegadxs. Al observar el gráfico N°12 se ve que el 34% de lxs trabajadorxs del sector gyt trabajan en establecimientos con menos de cinco personas, mientras que casi la mitad (47%) del total de lxs ocupadxs del PGP trabaja en establecimientos de menos de cinco personas para el año 2010. Pero resulta un análisis incompleto por la imposibilidad de

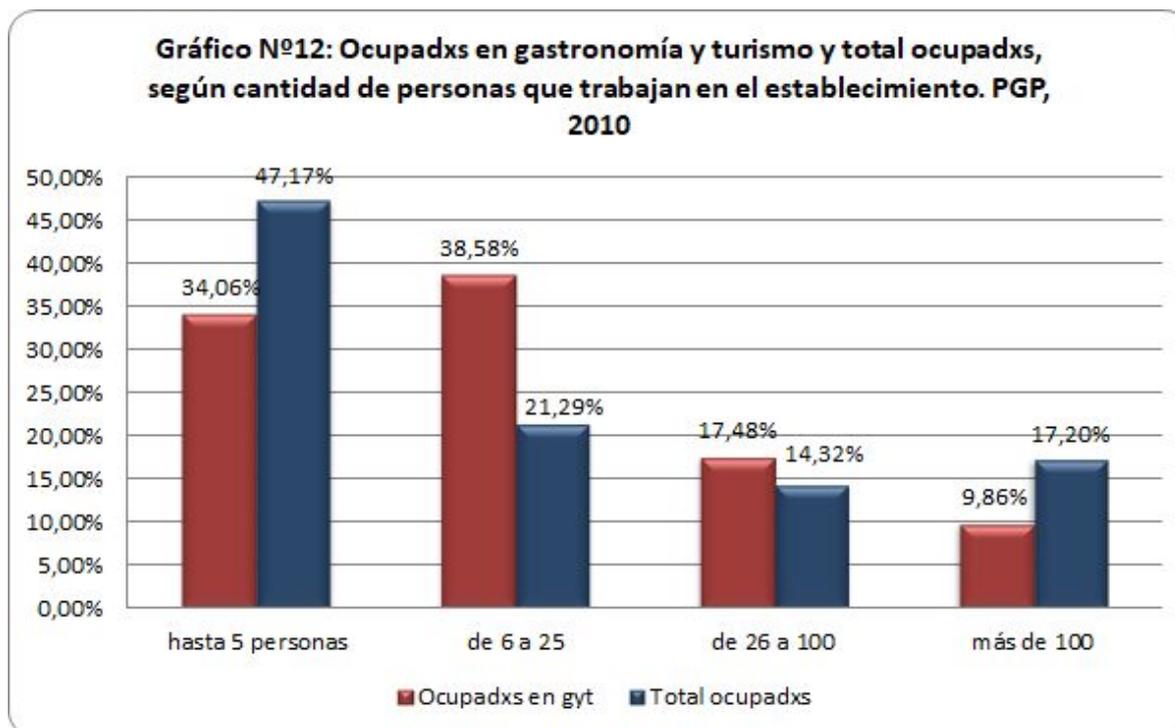
²⁷ La misión de esta asociación, que participa de FEHGRA, es: agrupar, representar y defender a las empresas hoteleras y gastronómicas en todas sus modalidades y categorías y a todo aquel establecimiento dedicado en forma directa o indirecta a la actividad hotelero gastronómica que se encuentre funcionando o funcione en el futuro ([aehgmardelplata](#), 07/05/2019).

²⁸ Hotel Costa Galana, Restaurante La Nueva Caracola, gastronomía Casino Central (Boldt S.A.), gastronomía Casino del Mar (Boldt S.A.), gastronomía Casino Miramar (Boldt S.A.) concesión gastronómica Hospital Materno Infantil (Friends Food S.A.), concesión gastronómica Hospital Interzonal (Friends Food S.A.), concesión gastronómica Bingo Mar, Restaurante Espigón de Pescadores, Hotel Sainte Jeanne (Le Petit Trianon SRL), Restaurante Chichilo (Levamar SRL), Restaurante Don Chichilo (Grupo GBS S.A.), Hotel Top\vs (ESAR SRL), Alta Tecnología S.A. Hotel 1 UT Chapadmalal, Restaurante Suerte (Zhang Sin Jin), Gran Hotel Mar del Plata (Davani S.A.), Torres de Manantiales Apart Hotel, Gran Hotel Continental, comedor personal Pepsico, Cafetería La Fonte D'Oro (sucursal Belgrano esq. Buenos Aires, sucursal Alem, sucursal Shopping Los Gallegos, sucursal Tejedor esq. Av. Constitución, sucursal San Martín, sucursal Libertad esq. Yrigoyen). ([uthgramdp](#), 07/05/2019).

²⁹ Utilice los datos suministrados por AEHG ya que las otras fuentes posibles de utilizar resultaban incompletas o desactualizadas:

- El censo de ocupación hotelera (EOH) que registra un total de 543 establecimientos hoteleros en Enero del 2017 y 233 en Junio del 2017 (siendo los meses de mayor y menor cantidad de establecimientos disponibles). Esta fuente no registra locales gastronómicos, solo hoteles.
- El censo económico del 2005 arroja un total de 1070 hoteles y restaurantes en la ciudad. Esta fuente proporciona datos muy anteriores a mi periodo de estudio.

desagregar la segunda categoría entre los que poseen menos de diez trabajadorxs³⁰. Pero, siguiendo los datos proporcionados por la AEHG, de los 1226 locales gastronómicos que están adheridos el 40% ocupan hasta 3 personas durante todo el año y el 90% refieren ocupar hasta 10 personas durante todo el año³¹ (AEHG, 22/11/2019).



Si bien esta información aún resulta incompleta, es necesario tener en cuenta que el 88% de los establecimientos argentinos no tiene delegadxs sindicales (Abal Medina *et al*, 2011). Si se tienen en cuenta los datos de la AEHG y de la UTHGRA, se puede estimar un porcentaje de delegadxs para el total de establecimientos hoteleros y gastronómicos en Mar del Plata. Si hay 1766 establecimientos gastronómicos y hoteleros y 25 locales con delegadxs sindicales, el 1,41% de los establecimientos cuenta con delegadxs, una cifra que a simple vista resulta pequeña. Y además, es interesante resaltar que ningunx de lxs establecimientos que conforman las autoridades de la AEHG poseen delegadxs sindicales.

³⁰ En el censo 2010, como en otras fuentes, los rangos de las categorías de la variable *Cantidad de personas (incluido lx censadx)* que trabajan en la empresa ya están predeterminada en esos cortes en el mismo cuestionario, por lo que es imposible desagregar en establecimientos con menos de diez empleadxs.

³¹ Para los hoteles AEHG no confiere el dato de cantidad de ocupadxs.

2.5.4 Trayectoria de lucha del gremio marplatense

El gremio tiene una tradición de lucha que se remonta a la década del 70, previo a la dictadura militar de 1976, en donde las disputas en torno al nuevo CCT y los acuerdos salariales marcan las luchas que encabezaban. Afirmaban que el nuevo CCT de tronco único era muy inferior al convenio local y no contemplaba las características de cada zona (*La Capital*, 30/01/1970; 02/08/1970; 30/07/1975). Lo que trajo varios problemas al interior del sindicato entre las distintas listas que disputaban la conducción en ese entonces (*La Capital*, 09/04/1985; 16-20/10/85).

En la década del 80 (y también en los 90) los procesos de resistencia se encuadran dentro de pedidos por el retorno del “laudo gastronómico” que en 1946 se había convertido en ley (*La Capital*, 13/11/1982; 22/05/1993). El mismo establecía la formación de un fondo común, obtenido de un porcentaje que se agregaba a la consumición de lx clientx, y que luego se distribuía entre el personal de acuerdo a puntos que eran asignados a cada categoría. En 1980, a través de la ley 22.310, se deroga el decreto y la propina vuelve a ser voluntaria (Garazi, 2018).

En 1984 se presentó un paro de gastronómics con un gran acatamiento en el que se solicitaba una recomposición salarial (*La Capital*, 27/05/1984; 29/11/84). En estas mismas décadas, lxs trabajadorxs del Hotel Provincial y de la unidad turística de Chapadmalal encabezan una serie de reclamos, frente a lxs nuevxs beneficiarixs de las concesiones. En el Hotel Provincial los puestos de trabajo corrían peligro, ya que se le daba la libertad de cambiar lxs empleadxs a lxs nuevxs concesionarixs (*La Capital*, 28/10/1982) y en las unidades turísticas de Chapadmalal se adeudaban haberes, que la reciente empresa concesionaria no quería hacerse cargo (*La Capital*, 24/02/1985). Entre las medidas de resistencia ambos utilizan el paro de actividades.

Los años noventa también encuadran conflictos en torno a la contratación del trabajo a prueba, modificación que se introdujo en Ley de Contrato de Trabajo (ver González, 2010; Félix y Pérez, 2010; Berasueta y Biafore, 2010). Desde el sindicato se entiende que el trabajo a prueba es utilizado como suplantador del trabajo temporario, aduciendo pérdida de derechos para lxs trabajadorxs estivales (*La Capital*, 11-17/11/1995). También, durante la década de los noventa se sucedieron varios paros de gastronómics en la ciudad. Por un lado, lxs empleadxs del Hotel Provincial llevaron adelante un paro de actividades ante la falta del pago de un aumento acordado (*La Capital*, 21/07/1990) y nuevamente, en 1996, lxs mismxs realizan otro paro por falta de pagos (*La Capital*, 08/02/1996). Por otro lado, lxs trabajadorxs de la Empresa de catering de los Hospitales Interzonal

y Materno, concretan un paro de actividades por el adeudamiento de sus haberes (*La Capital*, 28-29/05/1999).

Para estudiar la conflictividad que presenta el sector en Mar del Plata en la última década contamos con la base de datos sobre conflicto social de la ciudad elaborada por el Seminario de Investigación Sobre el Movimiento de la Sociedad (SISMOS), del cual formo parte. La base comprende, hasta el momento, el registro de los hechos de protesta desde el 2006 hasta la actualidad. En la base se encuentran todas las variables posibles de registrar, tomando a la noticia periódica como unidad de registro (Laitano, 2015).

Estos datos me sirven para poder analizar el grado de activación de los distintos grupos y capas de trabajadorxs, como así también las prácticas abiertas de resistencia, ya que esta base de datos analiza trimestralmente para Mar del Plata la conflictividad social, discriminando por sectores, entre otras variables. En ella se presentan los datos de las acciones conflictivas o de rebelión³² que presentó el sector gastronómico y hotelero entre los años 2011 y 2016³³. El año que mayor conflicto presentó fue el 2014 con once actos de rebelión. Como se puede observar en la tabla N° 5 en estos cinco años el sector presentó 42 actos de rebelión, en los cuales el principal actor que ejerció estos actos fue la UTHGRA con 24 de las acciones y 3 acciones más que realizó en conjunto con otras organizaciones, es decir un total de 27 acciones. Seguido por la AEHG con 8 acciones y 4 más que realizó en conjunto con otras organizaciones, lo que concluye un total de 12 acciones. Además, analizar qué rol en la conflictividad asume la patronal resulta de gran interés, ya que debemos comprender de manera dialéctica la relación entre control y resistencia (Montes Cató, 2007).

³² Toda acción “colectiva” o “individual” llevada a cabo por “personificaciones” de relaciones sociales “clasificables” como económicas, sociales o políticas, dirigida contra alguna expresión del estado de cosas existente. Entendemos a las acciones conflictivas “individuales” como colectivas en tanto sean expresión de intereses sociales, aun cuando sean protagonizadas por un solo individuo (por ejemplo, dirigente sindical o delegadx de planta). El concepto de acción conflictiva (o de “rebelión”) es extremadamente amplio, comprende desde un robo “común” hasta una insurrección. El concepto de acción conflictiva abarca tanto acciones de “protesta” impulsadas por grupos (o individuos) del campo popular (clases subalternas) como acciones de “protesta” impulsadas por grupos (o individuos) del campo anti-popular (clases dominantes).

³³ Al momento de realizar este análisis la base no se encontraba actualizada. A futuro es mi intención completar la serie hasta la actualidad.

Tabla N°5: Cantidad de acciones de rebelión emprendidas por la UTHGRA y la AEHG. Mar del Plata del 2011 al 2016			
UTHGRA		AEHG	
Cantidad de acciones 27	24 solas	Cantidad de acciones 12	8 solas
	3 en conjunto		4 en conjunto

Fuente: elaboración propia en base a los datos de SISMOS, 2011 al 2016

Siguiendo la tabla N°6 se observa que, de los 27 actos de rebelión que llevó adelante el sindicato la principal forma de acción fue el comunicado, solicitada, petitorio, y otras manifestaciones comunicacionales que sumaron 11 acciones, seguido por manifestación callejera (volanteada, concentración, movilización, acampe, radio abierta, etc.) con 5 acciones y reunión entre partes litigantes o/y autoridades con 4 acciones. Le siguen estado de alerta y movilización con 2 acciones, el comunicado de prensa, las asambleas/reuniones con una acción y una ocupación en el periodo delimitado. Y dos paros generales que llevaron adelante en conjunto con otras organizaciones. Por su parte, la AEHG realizó 8 acciones comunicaciones, 3 asambleas/reuniones y una conferencia de prensa.

Tabla N°6: Tipo de acciones de rebelión emprendidas por la UTHGRA y la AEHG Mar del Plata del 2011 al 2016		
	UTHGRA	AEHG
Comunicaciones	11	8
Manifestación callejera	5	-
Reuniones	4	2
Estado de alerta y movilización	2	-
Comunicado de prensa	1	1
Asamblea	1	1
Ocupación	1	-
Paro general (en conjunto con otras organizaciones)	2	-

Fuente: elaboración propia en base a los datos de SISMOS, 2011 al 2016

Entre lxs destinatarixs hacia lxs cuales la UTHGRA dirigió estas acciones, se observa en la tabla N°7 que 10 de las acciones las dirigió a empresarixs/dueñxs de establecimientos, 7 acciones se dirigieron al Estado en sus distintos niveles, 6 acciones combinaron como destinatarix al empresariado y al Estado, y solo una acción fue dirigida al público en general. Mientras las acciones de la AEHG tuvieron como destinatarix a distintas dependencias del Estado, menos una acción que fue en respuesta a una declaración del Sindicato de Pasteleros. Las acciones que llevan adelante estxs actores permiten pensar cuáles son las prácticas de protesta que cada actor, dependiendo de su lugar en la estructura productiva, llevan adelante en pos de luchar por sus intereses.

Tabla N°7: Destinatarixs de las acciones de rebelión emprendidas por la UTHGRA y la AEHG. Mar del Plata del 2011 al 2016.			
UTHGRA		AEHG	
Empresarixs	10	Estado	11
Estado	10	Sindicato de Pastelers	1
Estado y empresarixs	6		
Público en general	1		

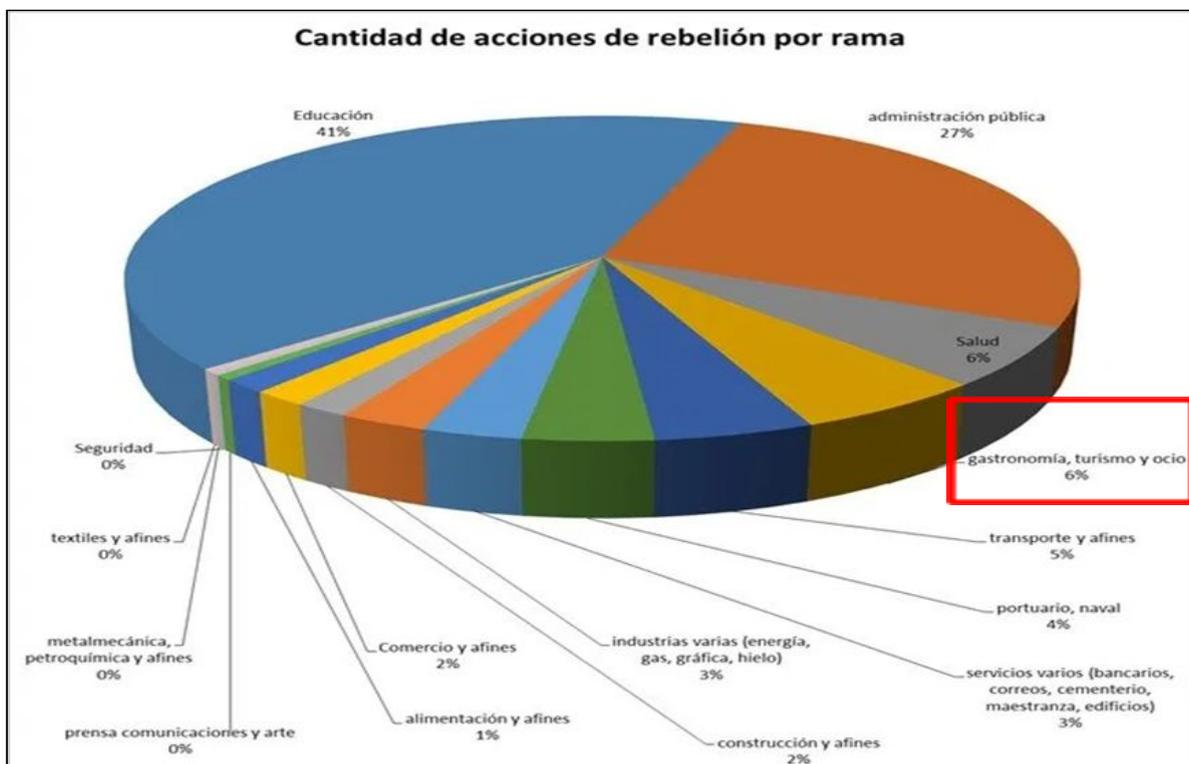
Fuente: elaboración propia en base a los datos de SISMOS, 2011 al 2016

En los años relevados por la base de SISMOS aparecen a primera vista algunos conflictos realizados por lxs trabajadorxs que considero meritorios de resaltar por las repercusiones y la magnitud de las mismas. Entre ellos: el conflicto en el balneario Waikiki donde estuvieron en riesgo 60 puestos de trabajo (*La Capital*, 21/03/2014) o la ocupación del restaurante La Trattoria, donde por su cierre se perdieron 9 puestos laborales sin indemnización alguna (*La Capital*, 14/03/2014). Ambos conflictos desarrollados en el 2014 año que, como nombre, presentó la mayor cantidad de conflictos en el sector gyt.

Si bien a simple vista esta cantidad de actos de rebelión pueden parecer pocos, en el informe realizado por E. Pironi (2018) en relación a la conflictividad que despliegan los sindicatos de la localidad de Mar del Plata se detalla que para el periodo 2015-2016 el 41% de los sindicatos

marplatenses poseen un nivel de conflictividad nula, es decir que a lo largo de un período de 2 años no se registra ni una sola acción conflictiva de la cual hayan participado. Y cuando desagrega las acciones de rebelión que llevó cada sindicato por rama encuentra que, como se observa en la tabla N°8, la rama educación encabeza con el 41% de las acciones, seguido por la administración pública con el 27% y, salud y gastronomía, turismo y ocio, con el 6% cada una de estas ramas. Las demás ramas rondan entre un 5% y 1% cada una. Lo que pone al sector gyt compartiendo el tercer lugar de las acciones de rebelión con la rama salud. Si bien sigue pareciendo poco un 6%, es necesario mostrarlo en el contexto conflictual que presentan el total de los sindicatos.

Tabla N°8: Conflictividad para el total de sindicatos por rama de MDP que realizaron al menos una acción conflictiva en el periodo 2015-2016



Fuente: Pironi, E (2018) a través de datos provistos por el MTEySS y la Base de Datos del SISMOS

Este recorrido ha sido necesario para poner en discusión parte de mi hipótesis de investigación. Por un lado, me propuse pensar la segmentación y la estacionalidad del sector gyt. En el recorrido expuesto en la primera parte de este capítulo indico las particularidades que tiene el sector, donde la estacionalidad y la multisegmentación son factores que atentan contra la organización en el sector. Pero por otro lado, investigué sobre las luchas abiertas que llevó adelante el sector gyt. El grado de

activación del sector logró sorprenderme, ya que se observa que este gremio ha sabido protagonizar grandes conflictos abiertos en la ciudad de Mar del Plata en los periodos abordados, cada uno con sus particularidades. Ha sido y es un sector que resalta por sobre otros sectores que presentaron nula conflictividad. En el siguiente capítulo estudiaré las prácticas de resistencia cotidiana presentes en el sector gyt para poder complementar ambos análisis y así dar algunas impresiones sobre la hipótesis de trabajo y de las prácticas de resistencia predominantes en el sector gyt.

Capítulo 3

Dominar y resistir desde lo cotidiano. Experiencias obreras en primera persona

*“La tenía conmigo,
yo le hacía la vida negra,
ella (la encargada) me hacía la vida negra a mi,
ella la complicaba
y yo la complicaba el doble”
(Entrevista Eliana)*

Para este capítulo es mi intención presentar los resultados de lo que ha sido el trabajo de campo que se llevó a cabo entre fines de 2017 y septiembre de 2018. En un primer apartado me focalicé en las prácticas de dominación cotidiana que realiza la patronal, desde la visión de lxs trabajadorxs. En el segundo apartado trabajé con aquellas prácticas de resistencia cotidiana que me han relatado mis entrevistadxs. En los tres apartados siguientes elegí tópicos significativos para visualizar la forma en que estás prácticas (de resistencia y de dominación) se entrelazan dialécticamente y requieren ser pensadas en su contexto, para develar así su significado singular. Por último, y a modo de cierre, analizo los significados que lxs trabajadorxs le dieron a estas prácticas de resistencia.

Esta investigación se realizó a través de la perspectiva que construyeron lxs trabajadorxs sobre sus vivencias y prácticas en el lugar de trabajo, tiempo después de haber dejado de trabajar. Me es imprescindible analizar estas prácticas desde los significados que ellxs le atribuyen a sus acciones, a la de sus compañerxs y a las de sus empleadorxs. Para ello, realicé entrevistas anónimas semi estructuradas a nueve trabajadorxs que ocuparon distintos puestos en los restaurantes. La investigación se focalizó en dos restaurantes de la misma sociedad anónima de Mar del Plata. Ambos tienen capacidad para aproximadamente 75 clientxs sentadxs. Uno de los restaurantes está ubicado en una zona comercial de Alem de Mar del Plata en la cual se encuentran varios locales comerciales, entre ellos varios gastronómicos, y el otro en las inmediaciones del puerto.

Como tuve la oportunidad de trabajar en el local de la zona puerto me permite describir partes internas: cuenta con una cocina de unos 15 metros de largo, con horno pizzero, freidora y una extensa mesada. Además hay una cámara de frío para guardar la comida refrigerada y un depósito donde se guarda todo aquello que no requiere refrigeración. Existe otro pequeño depósito en la zona externa del local con paredes de reja donde se guarda la bebida. La bacha esta en un sector aparte conectada con la cocina por medio de una pequeña ventana, y a la vez la bacha se conecta con el

sector mostrador de la panadería, que lo media un pequeño espacio de apenas un metro aproximadamente, donde la panadera realiza la elaboración de los sandwiches de miga. También en el local se cuenta con dos vestidores para lxs empleadxs, que no cuentan con baño, por lo que lxs empleadxs comparten el mismo baño que lxs clientxs. El salón está dividido en dos plantas: en la planta baja se encuentra la cocina, la panadería, la caja y la máquina de café, parte del salón interno y uno externo en un patio en deck con algunas mesas. En la planta alta solo hay mesas para lxs clientxs, un pequeño balcón con más mesas y los baños.

Durante la mañana y la tarde, ambos restaurantes, ofrecen principalmente servicio de cafetería, opciones de desayuno y merienda como infusiones con facturas, tostados o pastelería. Al medio día y noche se brinda servicio de almuerzo y cena, que incluye una variedad de platos elaborados y minutas de fácil elaboración. Por ello, los restaurantes están abiertos de siete de la mañana a doce de la noche aproximadamente. Además de los servicios típicos de un restaurante, tiene venta de panificados. La elaboración de los productos de panadería (facturas, panes, tortas, etc.) se realiza en el local de Alem, donde cuenta con una amplia cocina con los hornos necesarios para la elaboración de panificados y tortas. El resto de las comidas y platos son elaboradas en la cocina de cada restaurante. También entre sus servicios ofrece delivery de comidas, aunque es una actividad secundaria. El delivery no cuenta con unx empleadx específicx, ya que se realiza en ocasiones que algunx clientx lo solicite, por lo que en un día de temporada alta pueden llegar a salir alrededor de diez deliveries. El pedido es entregado por lx trabajadorx que decida lx encargadx, luego se lleva el pedido a pie si son pocas cuadras o en la moto que dispone el local si son más cuadras. Si tiene que ir en moto, el que se encarga de llevarlo es el bachero.

En lo referido a la administración los restaurantes son de corte familiar/tradicional. Este tipo de administración conjugan dos sistemas: el familiar (lo afectivo) con la empresa (lo efectivo)³⁴. Aquí uno de lxs hijxs del dueño se encarga de cuestiones administrativas de los restaurantes y la otra hija es una de las encargadas de caja.

En relación a lxs clientxs que asisten a estos restaurantes también presentan cierta heterogeneidad. Por un lado, suelen ser turistas de otras localidades que transitan estas zonas (desde jóvenes hasta grupos familiares), que concurren a los restaurantes de modo esporádico, como una actividad

³⁴ Para más información leer: Mucci, Ottorino Oscar y Telleria, Elba Delia (2011) “Empresas familiares: Introducción; características y roles”, en O. O. Mucci, & E. D. Telleria, Empresas familiares (págs. 33-43). Mar del Plata: UNMDP. Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/1360/1/01211_b.pdf

recreativa dentro de sus vacaciones. Pero también se encuentran pequeñxs empresarixs de la zona que asisten a los restaurante por un café diariamente. Estxs últimxs asisten durante todo el año al local, clasificadxs por lxs propixs trabajadorxs como clientxs fijxs, que incluso usan el local “como oficina”, citan gente y tienen reuniones. Como ambos locales están ubicados en zonas de comercios y empresas, esto le permite ser un buen punto de encuentro.

Las características de lxs trabajadorxs (edad, género, nivel educativo) es muy heterogénea. Las condiciones de contratación son muy precarias y no encontré ningunx trabajadorx sindicalizadx o en contacto con el sindicato u otro tipo de organización. En los locales existen distintos puestos que son ocupados por estxs trabajadorxs, los cuales varían según la temporada (alta o baja) repercutiendo en la cantidad de trabajadorxs que mantiene el restaurante durante todo el año. Por ello, entrevisté a trabajadorxs de distintos puestos para tener una visión más completa del lugar de estudio.

Por un lado, entrevisté a cinco camarerxs. Las tareas de unx camarerx consisten en atender las mesas a medida que se van sentando lxs clientxs. Se les toma el pedido y se les pide a lxs cocinerxs la comida, las cosas de pastelería se le piden a la panadera y los cafés lo preparan lxs mismxs camarerxs, aunque a veces cuando hay mucho trabajo hay unx trabajadorx encargadx de hacer los cafés. Ante cada pedido que toman, arman la bandeja con las cosas que le hayan pedido, pasan por la caja donde está lx encargadx que le da el ticket con las cosas que lleva en el pedido y lo lleva a la mesa. La plata la cobra lx camarex y al finalizar la jornada rinde la caja a lx encargadx. Mientras tanto lx camarerx también debe limpiar las mesas, llevar la vajilla sucia a la bacha, fajinar y guardar la vajilla limpia (Notas de campo, febrero 2017). Durante la temporada alta pueden trabajar hasta tres camarerxs por turno y en temporada baja solo unx camarerx por turno. Entreviste a cuatro camareras y un camarero, ellxs son:

Ailín tiene 27 años y vive en el Barrio Florencio Sánchez con sus padres. Terminó una carrera terciaria, aunque no está ejerciendo. Trabajó como camarera en Tía Titta tres años entre diciembre del 2013 hasta julio del 2016 donde renunció. Al renunciar se contactó con una abogada para iniciarle juicio, el cual todavía no se ha llevado a cabo. Al momento de la entrevista, julio del 2018, se encontraba desocupada.

Nuria tiene 27 años y vive en el Barrio San Martín. Actualmente está estudiando una carrera universitaria, está casada y tiene dos hijxs. Trabajó en Tía Titta como camarera en junio del 2015.

Previo a este empleo había trabajado durante la temporada como mucama en un hotel, por lo que su amiga Ailín, quien ya trabajaba en Tía Titta, la recomendó. A los diez días de trabajar aquí la llaman del hotel para efectivizarla por lo que renunció a Tía Titta. Al momento de la entrevista, julio del 2018, se encontraba desocupada.

Alma Tiene 47 años y vive en el Barrio Peralta Ramos Ostes con sus tres hijxs. Estudio una carrera terciaria la cual se encontraba ejerciendo al momento de la entrevista en junio del 2018. Trabajó en Tía Titta como camarera durante todo el año 2000 aproximadamente. Dejó de trabajar ahí porque *se cansó y pudo conseguir de lo suyo*.

Candela tiene 35 años y vive en un departamento sola en el centro. Al momento de la entrevista, Diciembre del 2017, estaba estudiando una carrera universitaria y trabajaba en un hotel de camarera. Trabajó en Tía Titta como camarera del 2003 al 2008. Renunció tras una pelea que tuvo con el dueño, fue al sindicato para iniciarle juicio y luego de un intercambio de telegramas lograron un acuerdo económico.

Lautaro tiene 31 años, es soltero y vive en el Barrio San Martín. Al momento de la entrevista, junio del 2018, tenía el secundario incompleto y trabajaba como mozo en un restaurante del puerto. Trabajó en Tía Titta como camarero de enero a junio del 2016, tras una pelea con la encargada se trasladó del local de Alem al del puerto. Renunció para buscar otro trabajo porque tenía la seguridad que iba a encontrar algo mejor.

Además de lxs camarerxs entreviste a una cocinera, un bachero, una vendedora del sector de panadería y a quien realizaba las tareas de limpieza, ellxs son:

Patricio tiene 23 años y vive en la zona de Punta Mogotes con sus padres. Estaba estudiando una carrera terciaria, pero no la finalizó. Al momento de la entrevista, julio del 2018, trabajaba como telefonista en un call center. Trabajó en Tía Titta como bachero durante dos semanas en el 2015. Entre sus tareas debía encargarse de limpiar toda la vajilla que traían lxs camarerxs del salón, pero también cuando tenía todo limpio debía limpiar lo utilizado en la cocina. Él trabajó en el local de Alem donde el sector de la bacha estaba muy alejado del resto de los lugares donde trabajaban sus

compañerxs, por lo que estaba solo prácticamente toda su jornada laboral. Después de dos semanas, un día decidió no ir más a trabajar y no se presentó, luego mandó el telegrama de renuncia.

Leticia tiene 63 años, es divorciada y oriunda de Tucumán. Vive en el Barrio El Martillo con su hija y su nieto. Terminó el secundario y realizó muchos cursos de oficio a lo largo de su vida. Al momento de la entrevista, septiembre del 2018, estaba jubilada y hacía arreglos de costura en su casa. Trabajó en los dos locales de Tía Titta como ayudante de cocina primero y luego como cocinera desde el 2005 hasta el 2016. Sus tareas consistían, los primeros años, en el armado de los platos más simples del restaurante y ayudar a la cocinera, luego tras la renuncia de esta, tomo el puesto de cocinera donde se encargaba de la elaboración de los platos más complejos y de la coordinación de la cocina en general.

Al volver de sus últimas vacaciones sintió el maltrato del jefe con quien intentó hablar, pero solo recibió su negativa. Además como ya estaba en edad para jubilarse y acababa de ser abuela eligió abandonar el trabajo sin realizar ningún juicio por el mal registro.

Eliana tiene 20 años, no terminó el secundario y vive con su pareja en el Barrio Las Avenidas. Al momento de la entrevista, mayo del 2018, era ama de casa y estaba buscando trabajo. En Tía Titta se encargaba de la limpieza de todo el local del puerto (baños, salón, terraza, etc.). Trabajó menos de tres meses durante la temporada 2016/2017, donde la conocí. Fue despedida sin previo aviso y le solicitaron que mande el telegrama de renuncia si quería cobrar los últimos días trabajados. Al día siguiente y tras una discusión entre su mamá y la encargada del local, llevó su telegrama de renuncia y cobro los días adeudados. La temporada siguiente vio el aviso en el diario y llevo nuevamente su CV por insistencia de su mamá, le recibió el CV la misma encargada pero no la llamaron.

Luciana tiene 20 años, vive en la zona de Punta Mogotes y es ama de casa. Al momento de la entrevista, junio del 2018, estaba embarazada y estudiaba una carrera universitaria. Trabajó en Tía Titta en la atención de la panadería. Entre sus tareas no solo tenía que atender, sino que además elaboraba todos los sandwiches de miga y recibía los pedidos de mercadería de todos los sectores. Ella tomaba el pedido de lx clientx, lo preparaba, lo pesaba y le daba el ticket. Luego lx clientx se acercaba a la caja donde lx encargadx le cobraba. Trabajó aquí durante la temporada 2016/2017, donde nos conocimos. Fue despedida sin previo aviso a días de cumplir los tres meses de trabajo.

Consultó a un abogado para iniciar juicio, pero este le informó que si no había trabajado más de tres meses no se podía hacer nada porque contra Tía Titta *no se puede*, por lo que quedó todo en la nada.

3.1 Dominar desde lo cotidiano

En este apartado presento las formas en que estxs trabajadorxs se han insertado en dicho lugar de trabajo y analizo las condiciones de flexibilización y precariedad a las que se enfrentan, incluso antes de empezar a trabajar. Cuando hablamos de condiciones de trabajo se hace referencia a las condiciones del proceso de trabajo, entendido como aquel que produce valores de uso; o en términos simplificados, implica comprender cómo se hace el trabajo, las relaciones con los medios e instrumentos de producción y lxs diversxs agentes intervinientes en el mismo (Soria, 2017).

No se debe suponer que solo lxs trabajadorxs intervienen en el conflicto; es preciso examinar con atención las actitudes de la dirección, a través del intento de aumentar el rendimiento o de imponer la disciplina en la empresa (Edwards y Scullion, 1987). La patronal diseña y ejecuta mecanismos de diferente intensidad y dimensión para llevar adelante la dominación (Montes Cató, 2005). Es lo que llamo control patronal, refiere a las sanciones y discursos con que la patronal busca conseguir que lxs obrerxs se atengan a ese orden, y en el mejor de los casos, lo consientan y abandonen su resistencia voluntariamente (Massano y Cappannini, 2015). En mi investigación aparece un grupo de prácticas cotidianas de dominación patronal, las cuales son contrapuestas por prácticas de resistencias que lxs trabajadorxs realizan cotidianamente.

3.1.1 El inicio de la dominación

Como primer dato me interesa saber cómo han llegado a conseguir este trabajo mis entrevistadxs. Cómo ha sido el proceso de selección que transitaron y cómo, ya en esta primera instancia, aparecen prácticas de dominación/resistencia.

El proceso de reclutamiento, sus modalidades y requerimientos, es un primer puntapié para comprender qué tipo de trabajador se selecciona y cómo desde el ‘origen’ de la relación laboral se construye una interpelación y subestimación hacia lxs trabajadorxs (Soria, 2017). Entiendo a las **prácticas de selección de personal** como instrumentos de dominación socialmente aceptados, donde se presentan situaciones de abuso a través de presiones psicológicas inferidas a lxs candidatxs: como la intimidación, la ridiculización, ciertas presiones corporales, observaciones intimidantes, etc. (Hernández Sánchez, 2009).

Luego de un primer momento, donde hacen entrega de su Curriculum Vitae (CV), algunxs de mis entrevistadxs pasan por diversas situaciones de malestar e incomodidad durante la entrevista de selección o en el primer día laboral. Entre los medios por los cuales se acercaron al lugar aparecen: el aviso clasificado en el diario, el contacto de unx conocidx/amigx que está en ese momento trabajando ahí o, el reparto de CV por distintos restaurantes.

Leticia: fue una etapa muy difícil que estaba pasando eehh ya hacía un año que me había separado, estaba sin trabajo, estaba haciendo costura pero el taller cerró (...). Yo voy a seguir buscando trabajo porque yo tengo que comer, tengo que vivir, la pase (...) por todos lados, estaba sola, la costura era para ir pagando y comiendo, y empecé a patear calles viste a donde veía carteles y lo vi al cartel acá en Tía Titta, y me tomaron los datos y dice la chica usted sabe hacer la salsa (nombre), si, si la sabía hacer, pero si me preguntaba en ese momento te digo (risas) yo no sabía que iba a decir porque lo hice al curso, pero...bueno me dice el dueño entre jueves o viernes la va a llamar me dice, está de viaje, otra bolaceada digo y bue seguí pateando y efectivamente el jueves me llama a la cinco de la tarde, ¿usted dejó sus datos? si no sé (...) y me dice yo me llamo Pablo Grillo,(...) le digo si le digo para qué me llamaba usted, usted dejó un aviso dice para ayudante de cocina, este ¿puede venir otro día?, tal día a tal hora, si si le digo, ahí voy a estar, no sé si me llamó como a las nueve de la mañana, me fue a atender como a la una de la tarde yyy hablamos le gustó el curriculum, y me dice ¿puede ir hasta su casa a buscar su ropa y empezar ya? bueno vaya la espero, mire que vivo lejos, no importa dice, la quiero probar hoy, y fui busque la ropa y me presenté y ahí ya arranque, le fui acomodando, cuando entre a la cocina dije a dónde me metí...

Tía Titta, al igual que varias empresas gastronómicas, se maneja con un alto grado de informalidad y una estructura productiva familiar, donde el reclutamiento se hace principalmente por redes de familiares, conocidxs y amigxs (Ortega y Canóvas, 2006; Hernández Sánchez, 2009), incluso de lxs propixs trabajadorxs que ya están trabajando ahí. Esto tiene un componente clave, una responsabilidad de quien recomienda y de quien es recomendado entre ellxs mismxs, lo que genera un compromiso indirecto con la empresa.

Entrevistadora: contame cómo conseguiste este trabajo.

Nuria: por Ailín, por mi amiga, me había quedado sin trabajo en...por la temporada me había quedado sin trabajo, trabajando en un hotel, se había terminado la temporada, tenía que esperar que me tomaran efectiva ehheh (...) en el medio necesitaba trabajo, y justo estaba hablando con mi amiga, que trabajaba en Tía Titta, y me dijo...le dije che mirá, me contó que se había ido... una compañera de ella había renunciado, entonces le pregunté si había opción de entrar, yo no tenía ni idea como se trabajaba en Tía Titta yo dije bueno.

(...)

Renuncié porque había conseguido otro trabajo, asique me paso los datos y ahí nomás mande el telegrama, no me olvido más (...) así de pedo me salio, fue terrible, le pedí...en realidad me daba más cosa por mi amiga, porque ella me hizo entrar y yo la estaba haciendo quedar mal, y le pedí perdón de todas las formas, yo me daba más cosa eso, y me dice pero Nuri quedate tranquila que tenes un trabajo en blanco, distinto, es el trabajando que estabas esperando, después renuncié...

Con respecto al aviso en el diario, encuentro que durante los meses estivales aparece prácticamente todos los días sin interrupción en el diario local de mayor tirada. Varía únicamente entre los puestos

que requieren o la sucursal en donde solicitan la entrega del CV. Luego, durante el resto del año el aviso se publica pero con una frecuencia menor.

Imágen 1	Imágen 2	Imágen 3
Aviso de pedido de empleadxs para el local de Puerto, Abril 2019	Aviso de pedido de empleadxs para el local de Alem, Diciembre 2019	Aviso de pedido de empleadas para el local de Alem, Junio 2019
<p>-----</p> <p>PEON de limpieza nec. prefer. con disponib. horaria y carnet p/moto, present. con C.V. en Av. [REDACTED]</p> <p>V:11/04/2019 T: 2551 A: 2066481</p> <p>-----</p>	<p>SOLICITO Camareras amplia experiencia en el rubro - Peón de limpieza tareas gcales. - Bacha y planta de producción - Ayudante de panadero u oficial panadero con exp. (excluyente) - Pastelero - CV en [REDACTED] de 7 a 15 hs. (Sin excepcion)</p> <p>V:05/12/2019 T: 2551 A: 2077008</p> <p>-----</p>	<p>-----</p> <p>CAMARERAS c/amplia exp. en cafetería y gastronomía, buena presencia y amabilidad. Present. CV en [REDACTED]</p> <p>V:16/06/2019 T:2068774 A: 2069034</p> <p>-----</p>
Fuente: <i>La Capital</i> , 11/04/2019	Fuente: <i>La Capital</i> , 05/12/2019	Fuente: <i>La Capital</i> , 06/06/2019

Esta continuidad en la aparición del aviso sirve como primer acercamiento a las condiciones laborales en las que están inmersxs estxs trabajadorxs, lo que habla de una alta rotación de personal y de esas intimidaciones que hablaba al principio. Situaciones que observo al preguntarles *cómo consiguieron el trabajo*.

Ailín: por el diario fue, como es común Tía Titta siempre está en los avisos de que busca empleados porque nunca le duran y si fui por el diario.

Eliana: el trabajo fui porque lo vi en el diario, vi que buscaban gente, fui y lo presente, me preguntaron si necesitaba...si había trabajado de camarera, yo le había dicho que no porque era la primera vez que me tiraba para un laburo y (...) lleve el curriculum, despues Camila me llama y me dice presentate mañana a las siete. Y le digo hola me llamaste, o me llamaron para que me presentara hoy a trabajar, ah me dice esperame que busco, bolacera porque hacía en una carpeta enorme con tres hojitas de mierda tipo morondanga y miró así y ah sí, Eliana, si le digo, bueno ¡Luciana! (gritando) ¡mostrale el lugar! así a los gritos, ¡Luciana! (gritando) mostrale el lugar a la chica nueva. Luciana así con la buena onda y carisma que tenía, me saludo y todo, yo pegue re buena onda con Luciana, me mostró así el lugar y todo, todo el lugar de mierda, de mierda, me dice ehh bueno Camila ya le mostré el lugar, bueno venite mañana Eliana a eso de las siete de la mañana, en vez de ponerme en el mismo día, yo la mire viste, venite mañana a las siete de la mañana, tipo me esta boludeando esta...

Encontré este aviso en el diario, y lleve el CV. Cuando llegué me hicieron completar un formulario con mis datos y las pretensiones que tenía para con el trabajo. Entre los ítem que tenía que completar uno me llamó la atención que decía: Remuneración pretendida (no poner la de acuerdo al convenio

colectivo de trabajo). A los días me llaman para la entrevista y me consulta al instante si había llevado camisa y pollera negra. A lo que respondo que no me lo habían solicitado en la llamada. Querían que empiece en ese momento, entonces me dijeron si podía a arrancar ese mismo día a las 15hs. Cuando le pregunté por la paga, me contestó que no sabía muy bien cuanto era, pero que creía que alrededor de 200\$, y que recién luego de tres días trabajados me pagaban todo (Notas de campo, febrero 2017).

Este recorrido permite ver cómo la selección de personal, la entrevista y el primer día laboral no son meros pasos en el proceso de trabajo: exigencias que no son aclaradas, salarios a la baja, un abuso del tiempo de espera, etc. Y además, como dice Ailín: *como es común Tía Titta siempre está en los avisos*, lo que indica la alta rotación que tienen lxs empleadxs de este restaurante. A pesar de que sus técnicas de contratación también se extiende por redes informales.

3.1.2 Precarización: algunas de sus múltiples caras

Es casi imposible para estxs trabajadorxs conocer con certidumbre cuánto tiempo estarán empleadxs, cuáles serán sus ingresos en el mediano plazo y cuáles sus perspectivas de carrera dentro de la actividad (Henry, 2010). Se encuentran frente a distintas formas de **precarización** (Neffa, 2010; Henry, 2010; Busso y Bouffartigue, 2010). La más conocida suele ser el no registro de lx trabajadorx, pero también existen múltiples grises en las formas de registro (Izaguirre, 1994; Suárez *et al*, 2005; Fernández Massi, 2014). Varias de estas situaciones se presentan en el día a día de estxs trabajadorxs, desde ausencia de contrato laboral, de aportes, obra social o ART. Hasta incluso el desconocimiento de su propio (o no) registro.

Al tercer día me hacen firmar un contrato de eventual donde estaba todos los casilleros en blanco, tanto remuneración, como tiempo de duración y horas, días que trabajaría (Notas de campo, febrero 2017).

Luciana: supuestamente figuraba yo que estaba dada de alta, pero figuraba que trabajaba de una semana por mes, en el recibo me figuraban dos mil pesos.

E: ¿te dieron alguna vez recibo?

L: si si, me los daban, dos recibos tuve nomas.

E: ¿y en el contrato te acordas que decía más o menos? ¿decía cuánto ibas a ganar o algo?

L: no, no decía nada de eso, tenía un papel que decía ART, que me daban el alta, eso decía nada más...

Leticia: trabajaba en ese periodo, habré trabajado un año y medio o dos, cobrando hasta que termine por día, había días que no te pagaban pero te pagaban al otro día o el fin de semana, por lo menos en el puerto era así. Yyy trabaje en negro (...) y después inspectores, antes y después de la temporada, inspectores, inspectores, a mediado de año inspectores, hasta que me blanqueó, me blanqueó, pero yo gocé el beneficio después, a los tres meses y eso me favoreció, lo que yo tenía, más los años que yo tenía ahí, que no me los pagó todos porque estaba debiendo unos años de aporte, me jubilé, o sea llegué ahí...

Ailín: ellos le decían franco pero eran días libres, o sea no te pagaban vacaciones, no te pagaban aguinaldo, no te pagaban nada...

E: ¿y vos cuando entraste a trabajar ahí firmaste algún contrato? ¿sabes si estabas en blanco?

A: creo que firmé contrato, nunca lo leí o no firmé contrato, firmé si el alta de la AFIP y un par de boludeces, después contrato no sé si firmé .

E: ¿te hacían los aportes?

A: no, no porque ahora que yo estoy con esto del juicio, es uno de los tantos quilombos, porque yo cuando me fuí...imágame yo trabajé dos años y medio de los cuales me daban meses de licencia.

E: ¿cómo meses de licencia?

A: claro es así, vos cuando te daba el recibo de sueldo Tía Titta, se te ponía que trabajabas siete días mensuales, no era efectivo efectivo, era lo que se te blanqueaba para pagar menos, blanqueaban siete días mensuales con una carga horaria no sé de cuatro horas, algo así, teníamos un recibo de sueldo de mil pesos, mil y pico y no las cargas sociales y todo eso eran mínimas para los aportes de la AFIP creo, no sé si alguna vez me han hecho. Los descuentos a la obra social eran tan mínimos que yo tenía que ir a poner plata en efectivo, estoy hablando de UTHGRA, no era que tenía MEDIFE...

Luciana: la chica que se llamaba Marina, bueno esa antes de que yo entre se había cortado con una copa, y estuvo un mes sin ir, un mes y pico sin ir a trabajar.

Entrevistadora: ¿pero le cubrió la ART o algo?

L: no, no le cubrió nada, le cubrieron solamente, le cuidaron el puesto de trabajo, pero...

E: ¿no le pagaron esos días que no fué?

L: no, nada nada, ni siquiera ehh la indemnizaron, ni siquiera los días que tuvo que ir a la clínica para las curaciones todas esas cosas, porque tenía un tajo así (me muestra con sus dedos, alrededor de 7 u 8 centímetros) si, enorme, se había cortado con una copa (...) ella sola, se tuvo que pedir un taxi...

Incluso lxs entrevistadxs comentan una situación donde frente a la presencia de inspectorxs de organismos reguladores se cometen igualmente infracciones en su registro. Estas situaciones son también relatadas por lxs trabajadorxs en la investigación de Rodríguez Ponte (2014), donde solo llaman para entrevistarse con lxs del sindicato o el Ministerio a lxs trabajadorxs que tienen regularizadxs, mientras el resto son escondidxs en algún lugar del local.

Candela: igual en blanco él (el dueño) me puso cuando fueron los del Ministerio de Trabajo a hacer los relevamiento esos que hacen, a ver cómo está la situación, igualmente él se te sentaba al lado...

Entrevistadora: ¿y vos qué le contestabas a los del Ministerio?

C: lo que él...él ya nos había dicho de antes lo que teníamos que decir, ponele (...) venía el del Ministerio y te escondía. Por ejemplo mientras la entrevistaba a Agustina (la encargada), ponele que Agustina esté en blanco completamente, nos decía a nosotros lo que teníamos que decir, a otros los escondía, si si a otros los escondía, y a nosotros por ejemplo nos tenía que no sé, yo había entrado en marzo del 2003 y decía que había entrado en diciembre del 2003, todo el año me lo habré comido, no sé si fueron en enero yo tenía que decir que había venido en diciembre y bueno él, no tenías forma, no tenías forma de decir nada porque él se te sentaba al lado...

Entrevistadora: ¿y qué pasaba cuando iba la AFIP?

Ailín: teníamos que...nos agarraban a todos y teníamos que decir que trabajábamos siete días mensuales.

E: justo caían el día que estaban trabajando...

A: claro, siempre nos agarraban el día justo. Caía la AFIP, bueno eso...trabajábamos entre, no me acuerdo, si siete o entre siete y diez días mensuales, cuatro horas al día, cobrábamos tanto, ya ni me acuerdo, y era decir eso. Vos ahí si no lo dijeras, una de las chicas, no me acuerdo, no lo dijo, no se si se confundió o lo hizo a propósito, no lo hizo, y fue un quilombo total, caos...

Es la misma secretaria general del gremio, Mercedes Morro, quien en una entrevista al diario *La Capital* afirma que “...pese a las inspecciones es muy difícil, es muy frecuente que se esconda a los empleados por ejemplo, y en los hoteles peor...” (*La Capital*, 2/7/2005).

Esta falta de registro trae consecuencias claras: facilidades para despedir, dejando sin empleo a lxs trabajadorxs de un día para el otro y sin indemnización alguna.

Eliana: llegue a trabajar, trabaje y todo y me dice Camila hoy es tu último día de trabajo, ¿qué?, si hoy es tu último día de trabajo, bueno. No me quería pagar lo que yo había laburado, me dice bueno traete la carta telegrama y al otro mes te pago...

Luciana: viste que te decían tu horario para mañana es tal, y me decían bueno Luciana tu horario es...ah no mira es tu último día, me dijo así, ¿cómo mi último día? ¿porqué?...

Pero también existen otras formas de precarización que no necesariamente hacen referencia a la registración o no de lx trabajadorx. En el cotidiano de la labor se dan situaciones que tienen que ver con la calidad del trabajo que también configuran formas de precarización, como la inestabilidad, la flexibilización o la polifuncionalidad (Suárez *et al*, 2005; Neffa, 2010a; Henry, 2010).

3.1.3 Inestabilidad salarial: ¿cuándo, cómo y cuánto cobro?

A través del pago por hora trabajada y la flexibilización de la jornada laboral se instituye una especie de mercado de trabajo interno que le permite a la empresa ajustar sus costos laborales al mínimo (Massano y Cappannini, 2015). Lxs trabajadorxs describen que el pago se realiza en mano y por día/horas trabajadas, siendo un salario mucho menor del que se cobraba en el sector. Esta situación se ve agravada aún más cuando a lx trabajadorx se le asignan pocos días/horas de trabajo en la semana.

Nuria: me pagaban en ese momento, que fue 2015, ciento setenta pesos, no era nada, en el hotel ponele pagaban 300 y acá pagaban 170...

Candela: claro, asique también eso, uno se exige demasiado porque quiere ir a laburar porque cobras y no te alcanza, si vos tenes por semana dos o tres días libres no te alcanzaba la plata, y la propina a veces la calculabas para esos días que...así que estabas todo el tiempo especulando contando la plata, eso te estresa a fin de mes...

Otro factor que funciona como un mecanismo compensatorio de los bajos salarios es la **propina**. Ella establece una relación directa entre lxs clientxs y lxs camarerxs. Se trata de una parte del salario que paga directamente lx clientx y que lxs trabajadorxs han de “hacerse” al margen de la empresa (Ortega y Canóvas, 2006).

Nuria: me explicaron que esos dos primeros días de prueba no me los pagaban, yo dije bueno ya está si es lo mismo, si consigo digo...eran cuatro horas bueno ya está, en mi casa no iba a hacer un peso (risas), aunque sea la propina, bueno y hice la prueba...

Candela: ehh como nosotros teníamos la gente esta del puerto yo ganaba 30 pesos y ellos te dejaban de propina no sé 40 o 50 pesos (...). A veces hacía tres veces lo que ganaba de sueldo, entonces me servía, porque yo me acuerdo que había un viejo que tenía barcos, que iba, una vez por ejemplo para el día del amigo me regaló \$100 y yo cobraba \$35 de sueldo, ¡imagínate!.

De este modo, se convierten lxs camarerxs en lxs principales interesadxs en la concurrencia de lxs clientxs, ya que una mayor cantidad de clientxs se traduce, para ellxs, en más propina; y de esta manera sus ingresos se verían doblemente beneficiados. Incluso, cuando hay ciertos meses en los que baja la cantidad de trabajo, esto es algo que perjudica a la empresa directamente, pero en primer lugar perjudicaría a lxs camarerxs cuyos ingresos se ven afectados (Rodríguez Ponte, 2014).

Este sistema sin embargo, no alcanza al conjunto de trabajadorxs. Este poder selectivo genera comportamientos individualizantes que contribuyen a erosionar aún más las posibilidades de tramas colectivas en el lugar de trabajo (Ortega y Canóvas, 2006). Se diferencian así aquellxs que perciben propinas de lxs que no.

Entrevistadora: ¿cómo se manejaban con la propina?

Patricio: no, no, se lo agarraba la camarera y nada más, de repartirse nada (risas)

E: ¿qué opinas de eso?

P: mira esta mal en sí, en el anterior trabajo que tuve en el hotel, en la temporada si ponele, a veces, muy cada tanto, depende con qué camarera nos daban la propina, pero ahí en Tía Titta no.

Leticia: no sé como seguirá ahora, pero nunca nunca a los de la cocina nunca vino nada, en ninguno de los lugares ni en Alem ni en el puerto, para nada.

Si bien lo “acordado” es el pago diario luego de terminada la jornada laboral, esto tampoco se cumple siempre. A través del endeudamiento de varios jornales diarios, lxs superiores utilizan la amenaza de no pagar lo ya trabajado para diferentes propósitos.

Candela: entonces claro a veces venían proveedores y no quedaba plata en la caja, porque se llevaban todo los proveedores, entonces ese día no nos pagaba.

Entrevistadora: ¿y qué onda? ¿se los pagaba al otro día?

C: noo, no después nos costaba para cobrarle (...) si no te pagaba vos tenías, obvio que tenías que anotarlo que no te había pagado, y después a veces, no no a veces se te juntaban 4 o 5 jornales y tenías que llorarle para que te pagara, yo por ejemplo no sé, yo me manejaba mucho con la propina, pero llegaba cuando tenía que pagar el alquiler y le decía tengo que pagar el alquiler, por favor tengo que pagar el alquiler no me alcanza la plata y así le tenías que llorar para que te lo pagará, sino no, y encima te ponía una cara de orto tremenda...

Luciana: lo mismo cuando no tenían plata o no se vendía mucho no cobrabas, después me quisieron...dos días no me los querían pagar porque supuestamente yo lo había cobrado, pero ellos te hacían firmar todos los días el recibo, ¿te acordas? bueno entonces se dieron cuenta como a la semana.

Cuando tuvieran plata me iban a pagar los días que no me habían pagado porque eran de diciembre y me los pagaron en febrero, te lo juro...

Lautaro: regateaban, te regateaban ehh a ver ehh suponiendo que fueran no sé 400 pesos el turno, si te lo quedaban debiendo al otro día no te daban 800 te daban 600, empezaban a regatear, te los voy a pagar bueno está bien, uno se queda un poco, ehh es la necesidad de trabajar lo que te termina obligando a hacer eso...

Se hace evidente como el pago (o no) del salario es usado como una maniobra de disciplinamiento del personal, además de los bajos salarios ya descritos. Esto puede concluir con la renuncia de lx trabajadorx, la aceptación frente a la necesidad de mantener el trabajo o con un pago menor de lo acordado a través de maniobras de negociación/regateo del salario, reduciendo aún más los costos laborales. También, con el salario indirecto de la propina, logran conservar varixs trabajadorxs y reducir sus costos aún más.

3.1.4 Inestabilidad horaria: ¿qué horario tengo mañana?

En los siguientes relatos encontramos la llamada flexibilidad interna que se da modulando la duración del tiempo de trabajo de lxs empleadxs: incremento de horas extras, horarios flexibles, ausencias de francos, etc. (Neffa, 2010; Soria, 2017). A través de estas flexibilizaciones las empresas consiguen racionalizar fabulosamente sus costos laborales, restringiendo su demanda laboral al mínimo requerido por sus expectativas comerciales, y trasladando a sus empleadxs los costos de los bajones de demanda (Massano y Cappannini, 2015).

Patricio: cuando había gente, no se iba, si nos hacían quedar hasta que esté todo limpio.

E: ¿y te solían pagar esas horas que te quedabas de más?

P: no, me parece que no, no no no. No, por eso también no me había gustado...

Ailín: vos imaginate los camareros hasta que no arrancaba la temporada eran más o menos los mismos, por ahí lo que sí hacían, nos agregaban muchísimas más horas (...), pero por ahí pasabas de hacer ocho horas a hacer diez, once, doce horas ahí adentro y así (...) era muchísimo tiempo y no rendía porque no te rendía el físico y también el agotamiento mental...

Nuria: aparte esa boludez de ¿mañana que horario tengo?, no te lo voy a decir. Yo iba a la mañana, tenía que organizarme porque tengo hijos, porque tengo vida, como todo el mundo, ¿mañana qué horario tengo?, ehh a la tarde cuando salgas te lo digo, decímelo ahora si ya lo tenes, son las nueve y media de la mañana, no porque si no te gusta el horario que tenés mañana vos vas a estar todo el día con cara de traste vas a atender mal a la gente. No, al fin y al cabo, encima los diez días tuve el mismo horario, entonces qué horario tengo mañana de 9 a 17, si no me gustaba el horario iba a estar de mal humor, iba a atender mal a la gente, mira la pelotudez que dice, cualquiera...

Candela: si si, vos te ibas y te decía el horario del otro día. Era un secreto de estado (risas) vos no podías saber el horario del otro día...

Nuria: me lo habían avisado un rato antes que era como las tres que me dijeron que me iban a dar franco para que me vaya a comprar los zapatos, pero me avisaron tres de la tarde, tres y pico y no no el franco no te lo pagaban, era un día que te tomabas y no pagaban nada...

Eliana: y no tuve, desde que yo entraba, esos dos meses no tuve día libre, no tuve franco, me explotaron, no tuve franco, un solo día de mi puta vida me largaron antes...

Ailín: los francos él te los daba cuando se le antojaba, si estaba enojado con vos no te daba franco, ehh ha llegado a sacarte francos de la semana, durante temporada no hay francos, no, en toda la temporada por más que no haya gente no hay franco...

Luciana: ehh, bueno, hubo un tiempo, cuando estábamos en temporada alta que para tener un franco tenía que al día anterior trabajar dos horas más, hasta las cinco, porque la chica que estaba a la tarde se tomaba franco ese día, así yo al otro día me tomaba franco también. Claro, después de las cinco, que no iba nadie, se encargaba de mi sector, cuando ya tenía todos los sandwich, todo, se encargaba de vender el encargado de la tarde...

Otra de las cosas que me llamó la atención es que el horario laboral del día siguiente que me tocaba realizar te lo avisaban al retirarte el mismo día, incluso en varias ocasiones antes de retirarme tuve que esperar que la encargada llame al dueño para consultarle qué horario quería que haga yo al día siguiente. Por ende cada día antes de retirarme, tenía que hacer las cuentas para entregarle la caja, tenía que esperar que me asignen el horario del día siguiente, que me paguen mi jornal y que me revisen el bolso asesorándose que no me lleve nada, lo que hacía que habitualmente me retuviera ahí aproximadamente media hora pasado mi horario de salida. En las tres semanas que trabajé solo tuve un día libre (franco) que fue avisado de igual manera (Notas de campo, febrero 2017).

El trabajo se vuelve tan agotador física y psicológicamente que incluso, cuando están fuera del lugar de trabajo, solo se utiliza el tiempo no laboral para reproducir la fuerza de trabajo, lo que genera, en términos de Varela (2015), una **presencia totalitaria del trabajo**. No existen actividades de esparcimiento u otras tareas que puedan llevar a cabo.

Ailín: y...es que también durante la época del trabajo era, ya te digo era difícil por eso de no no tenías un día, un horario fijo y claro a veces ni siquiera te respetaba como decir un horario de estudio, porque tenía ganas, y te cambiaba el horario, era muy muy así (...) entrabas a las tres, cuatro de la tarde, salías once, doce y al otro día a la mañana te levantabas, comías y ibas a trabajar y los días francos era, claro nunca podías organizar nada porque nunca sabías, así era...

Candela: y yo por ejemplo no hacía otra cosa que no fuera trabajar ahí, era un horror.

Entrevistadora: ¿salías de trabajar y qué...?

C: me venía a dormir, es más en un momento yo empecé a notar que me estaba por agarrar no se como ataques de pánico.

E: ¿pero ahí en el trabajo o cuando salías?

C: no, por ejemplo...yo gracias a dios tengo como una fuerza mental por que, me agarró una época en que salía de trabajar y salía tan cansada, física y mentalmente, que yo llegaba a mi casa no quería volver a salir de mi casa...

Luciana: le dedicaba mi día al trabajo, después cuando... bueno los días que salía a las cinco de la tarde olvídate, llegaba muerta, que lavaba la ropa, a veces me la tenía que lavar mi mamá porque yo no

daba a basto, ya me acostaba a veces ni comía, me acostaba, ya ya no daba más, más cuando no tenía francos...

En todos estos relatos se observa el *(ab)uso* indiscriminado del tiempo de lx trabajadorx, lo que genera malestares físicos y mentales, e intensificación del trabajo. No solo deben quedarse más horas de las estipuladas en su jornada, sino que además no les dan a conocer su horario laboral del día siguiente, ni sus francos (los cuales en temporada alta casi no tienen). El tiempo a lx trabajadorx no le es propio, continuamente debe tener una disponibilidad al trabajo más allá de lo que se estipule que dura su jornada laboral. Ya sea por las horas de más que tenga que quedarse, por la variación de horarios que puedan hacerle para el día siguiente, por la ausencia de francos o por el cansancio generado que les imposibilitaba hacer algunas tareas personales, lx trabajadorx debe tener una disponibilidad de 24 hs. para con la empresa. El tiempo fuera del trabajo no es ni libre ni virgen, por el contrario tiempo de trabajo y tiempo fuera del trabajo formarían un continuo difícilmente separable (Dejours, 1980). Estas formas de establecer los horarios no representan, solamente, mucho tiempo de trabajo en términos de cantidad, representan también mucho tiempo de trabajo en términos de calidad, es la vida a disposición de la empresa (Varela, 2015).

3.1.5 Polivalencia y flexibilización funcional

Existen para el capital otras maneras de extraer el plusvalor, que no solo tienen que ver con los modos de registración, el salario y los horarios. A través de la polivalencia y la flexibilidad funcional se da la posibilidad de asignar a lx trabajadorx tareas diferentes (tanto de categorías superiores como inferiores) a las que en principio le son propias, de este modo se busca la optimización de los resultados. Considero que cuando la brecha entre tareas prescriptivas versus tareas reales se acrecienta a favor de las segundas, estamos frente a un indicador de la profundización de las arbitrariedades empresariales y de la vulnerabilidad de estxs trabajadorxs (Soria, 2017).

Desde la patronal, se impulsan iniciativas de ampliación de las actividades mediante la utilización de los tiempos de espera, la rotación, la incorporación de tareas de limpieza y trabajos de otros puestos, y también transformando los tiempos de descanso en tiempos productivos (Bil, 2005; Cambiasso, 2014; Soria, 2017). La empresa tiene el derecho de decir a lxs trabajadorxs qué hacer, dónde hacerlo y a qué ritmo. Lxs obrerxs ya no deben insistir en definiciones de tareas, deben ser lo suficientemente flexibles como para moverse de una tarea a otra (Holloway, 1988), lo que no

significa que lx trabajadorx sea unx expertx en cada una de las actividades a las que debe adaptarse, sino que, más bien, se ha transformado en unx expertx en adaptarse (Muñoz, 2013).

La creciente descalificación de lxs trabajadorxs facilita la polifuncionalidad, donde unx obrerx de una sección es ubicado en otra sin necesidad de adiestramiento (Bil, 2005). La polivalencia permite responder más rápidamente a las ausencias de personal, pero esto trae como consecuencia para lxs trabajadorxs una intensificación de su trabajo, lo que implica una mayor fatiga (Sartelli, 2001; Neffa, 2010).

Nuria: tenemos que por ejemplo, barrer, porque la chica por ahí entraba al mediodía y tenías que limpiar, barrer, si, si más que nada la limpieza, y me ha tocado una vez tener que ir a limpiar los baños porque no estaba la chica, un día solo me ha tocado...

Ailín: y no era solo que tenía que ser camarera. Era camarera, era cafetera, si no había bachero tenía que hacer la bacha, cuando no se, el cocinero por ahí estaba enfermo teníamos que entrar a la cocina, era como bastante multifunción, había días que andá a la panadería...

Candela: y bueno nada...en un momento llegó que por ejemplo faltaba la panadera y yo tenía que atender las mesas e ir a vender pan o por ejemplo yo me quedaba vendiendo pan y Camila se quedaba en el salón...o por ejemplo faltaba la sandwichera, porque generalmente había dos panaderas, una hacia los sándwich, faltaba la sandwichera así que yo me ponía a hacer los sándwiches de miga, después una vez nos pasó que estábamos con el salón lleno, lleno, lleno y resulta que no salía la comida, porque la cocinera le había faltado, eso era lo que pasaba siempre, siempre faltaba alguien, y le había faltado a la cocinera el ayudante, claro con Camila teníamos todo el salón atendido, y no salía la comida, entonces le digo a Camila quédate en el salón que la voy a ayudar a Leticia, así que me puse el delantal, me lo lleve a Gero, Gero era el chico este sordomudo, y bueno entre los tres empezamos a sacar la comida, Leticia hacía los platos elaborados, que ella era la cocinera y yo le hacía las pizzas, las hamburguesas, las ensaladas, y Gero, no sé, yo tenía una ensalada de lechuga y tomate y él me lavaba la verdura, había que hacer picada entonces me ponía a hacer las picadas y bueno y así...

En el uniforme/ropa de trabajo también se representan las sobreexigencias, ya que el uniforme no les permite una forma cómoda de llevar adelante las tareas.

Luciana: ehh yo me ponía crema en los pies porque me dolía mucho la planta, la planta de los pies, porque me hacían ir si o si con sandalias altas, no eso la verdad que sufría un montón...

Nuria: encima tenías que ir de pollera, era pleno invierno porque era en junio y no andaba la calefacción, no no no, lo que me mori de frío ahí, era...fue terrible.

Me incomodaba mucho trabajar de pollera corta, más porque tenía que subir y bajar las escaleras, así que un día dije ya fue voy de pantalón, ni bien llegue la encargada me dijo porqué no tenes pollera, le respondí que había puesto la pollera a lavar y no se había secado. Más tarde llegó el dueño y se sentó en una mesa, enseguida me llamó y me pregunto lo mismo. Definitivamente al otro día volví a la pollera (Notas de campo, febrero 2017).

En esta intensificación de las tareas suele desdibujarse quién es lx responsable de cada situación, lo que genera discusiones entre lxs propixs compañerxs, que también se encuentran sobrecargadx, propiciando una vez más, la segmentación entre trabajadorxs que resulta funcional para la empresa (Ortega y Canóvas, 2006). Aparece entre lxs propixs trabajadorxs debates sobre lo “tolerable”, hasta dónde está permitida la intensificación del trabajo, cuándo se convierte en excesiva (Varela, 2015), cuándo me corresponde y cuándo no.

Eliana: me pusieron de camarera, yo estaba con la ropa en..., me pusieron de camarera, y me dice, me pide la orden a mí, bueno yo anoto la orden y le llevo la orden al chico para que prepare el café, que se yo bueno, y...porque está Carlos solo. Eliana anda y ponete allá de camarera con Carlos, bua, fui agarré le lleve el papel a Carlos, bueno Carlos agarra y hacele el café, pero me dice ¿cómo era? ¿en taza grande o chiquita? Carlos le digo en la taza grande de submarino, le digo cómo puede ser que yo sea la de limpieza y vos no sepas un carajo, le digo, pelotudo (levantando la voz), encima le grito pelotudo y me miró como diciendo (risas) ¿porqué me gritas? viste, le digo fijate Carlos, maneja, que se yo, estaba re podrida, me quería ir a la mierda y bueno le deje el café al señor...

Patricio: y después cuando terminaba me hacían hacer otras cosas, ponele limpiar ahí en la cocina, ponele, otras cosas, cosas que no tenía que hacer en realidad, porque eso lo hacían los cocineros...

La intensidad de las tareas y la velocidad de movimientos puede apreciarse a simple vista, situación que genera desgastes físicos notorios. Como resultado de la polivalencia lxs empleadx están obligadx a llenar los tiempos muertos entre tarea y tarea (Sartelli, 2001). Es tal está situación que no está permitido tener un tiempo muerto bajo ninguna circunstancia, de ser así lx trabajador debe “limpiar arriba de lo limpio”.

Eliana: me hacía limpiar los espejos, los espejos y encima los espejos que estaban limpios, estaban limpios, me hacía limpiarlos arriba de lo limpio (risas) no si queda una mancha ahí, la concha de tu madre, estoy viendo que está limpio, ¿donde hay una mancha que no la veo?...

Alma: había un montón, no me acuerdo, eran muchos porque había muchas mesas, todo afuera más el pasillo largo hacia atrás. Igual eran muchas mesas que le daban a cada uno, no parabas, de pasada ibas llevando y lo volvías, levantabas para llevar porque si no tenías que ir y volver para llevar una cosa sino no llegabas, era un ritmo que no parabas desde que llegabas, terminabas de limpiar la mesa ya se estaba sentando alguien, llevabas todo ibas con un pedido y lo...

Luciana: ah también me dolía mucho porque tenía que levantar la...tenia tendinitis, me había ido un día al UPA, ehh porque ya no aguantaba más el dolor haber si me daban algo y me dijeron que tenia tendinitis, porque...y bueno ahora en la última panadería que trabajé me seguía doliendo esta (me muestra la muñeca derecha) ya me quedo la muñeca resentida (risas) y me tiraba todo este tendón viste, horrible, porque tenía que levantar las latas, ¿te acordas los cajones?, todas esas cosas, el fiambre... las hormas de queso y fiambre...

Pero estas exigencias de las tareas no se dan sólo desde la patronal hacia lxs trabajadorxs, en muchas ocasiones son ellxs quienes se “autoexigen”, a pesar de los inconvenientes a la salud física

que esto puede aparejar. Así se adaptan a las condiciones que parece requerir el trabajo, aparecen sesgos de **consentimiento** (Burawoy, 1979; Figari, 2010; Krepki y Miguez, 2014; Rodríguez Ponte, 2014; Collado *et al*, 2015, entre otrxs).

Ailín: ¿sabes llevar la bandeja con peso? y supongo que sí, y no es el saber o no, la muñeca misma es la que se va acostumbrando, los primeros días se me doblaba hasta el alma, ya después la llevaba como si nada a la bandeja...

Lautaro: mi único requisito para ellos fue ojo con las escaleras, porque fue lo primero que vi, yo evitaba la plaza de arriba, bueno a medida que fue avanzando el verano no pude evitar la plaza de arriba, para mi vino bárbaro porque fue una kinesiología fantástica, tuve que subir y bajar las escaleras, lo hice, labure, para mi era un momento buenísimo porque había salido de tres meses de estar internado, una recuperación de seis meses, sabía que podía moverme normalmente pero no sabía hasta donde me podía exigir, me tome esa libertad, por suerte salió bien...

Leticia: tal es así que me recupere de la salud, terminé yendo cuando me jubilé al médico porque era no dormía del dolor de ojo, la doctora me dio unos rayos, me salió...cuando el médico vio el estudio me dice ¿usted trabajó lavando ollas no? no me preguntó dónde laburaste, no no, me pregunto lavando ollas, si, asique me cambió la medicación y gracias a dios ahora ando un poco dolorida...

Leticia: tal es así que te digo que la última temporada lo hice fajada, en pleno verano enfajada desde acá hasta acá (se señala bajo el pecho hasta la cintura) para poder terminar para poder decir sigo, o no dejo, para no dejarme yo porque digo qué voy a hacer, es dejarlo sin empleada en pleno verano (...) y dije bueno me duele el brazo pero bueno voy a tratar de levantarlo con el otro brazo...

Estos relatos denotan la llamada **ideología de la vergüenza** desarrollada por Dejours (1980). El cuerpo sólo puede aceptarse en el silencio de los órganos, sólo el cuerpo que trabaja, el cuerpo productivo son aceptados, y son tanto más aceptados cuando no se habla de ellos. La enfermedad se asocia a interrupción del trabajo, y en las condiciones de contratación en las que se encuentran, *enfermarse es un lujo*, como dice una de las entrevistadas más adelante.

Pero no solo que se “autoexigen”, sino que aparecen exigencias para con lxs compañerxs, donde el más perjudicado suele ser lx nuevx, quien debe pagar el “**derecho de piso**”, situación que agudiza la segmentación entre trabajadorxs. El “derecho de piso” implica un alto nivel de sacrificio en el primer escalón, pero una vez superado, se tiene un cierto derecho a otra cosa. “Pagar el derecho de piso” constituye una práctica legítima, dado que el hecho de haber sido explotadxs lxs habilita a explotar a lxs nuevxs trabajadorxs. Pero sólo por un período de tiempo limitado, hasta que estxs últimxs también logren progresar (Moreno, 2012; Rivera, 2011). Aparecen dos identidades “lxs antiguxs, lxs de siempre” y “lxs nuevxs, lxs irresponsables” que no saben/pueden mantener el trabajo, y por ende son merecedorxs de “pagar el derecho de piso”.

Nuria: bueno y hice la prueba, me tuvieron medio, medio al trote normal, como en todo trabajo, pero haciendo, limpiando por ejemplo cosas que los demás no hacían...

Lautaro: si, él era el mozo-encargado, y su función era la más extraña que había, o sea para mi sos mozo o sos encargado, entonces él como mozo-encargado podía seleccionar las mesas que atendía, él podía seleccionar la plaza que trabajaba todo dependiendo de su necesidad personal, no tengo plata me pongo a atender y me voy con propina en el bolsillo, si estoy bien, no, no es necesario, yo elijo, me atiendo a mis clientes y que corran los demás....

Mi primer día estábamos dos camareras, ella me explica el funcionamiento y divide las plazas de mesas para repartirnos a la hora de atender, a mí me dio la plaza de arriba, lo cual tenía la dificultad extra de venir a buscar las cosas de cada pedido hasta el piso de abajo, haciendo que yo baje y suba las escaleras reiteradamente (Notas de campo, febrero 2017).

El derecho de piso genera un miedo tal, que imposibilita a lx trabajadorx dejar este trabajo y buscar uno nuevo. Es tan desmoralizador volver a pagar este derecho de piso en un nuevo lugar, que actúa como fuerza inhibidora de toda escapatoria.

Candela: Yo te digo a mí me agarro un círculo vicioso. Yo estuve un montón de tiempo ganándome el derecho de piso, y cuando me lo gané, después no estaba mal, bueno si tenía mis entronconazos con él (el dueño), tenía estas boludeces, pero yo no estaba mal, necesitaba laburar, y ya al final, empezó a hincharme las pelotas, osea que yo ya estaba re podrida, estaba ya cansada, pero qué pasaba, me costaba irme a otro lugar y empezar de nuevo, eso es lo que más me costaba...

La polivalencia y la flexibilidad funcional tiene efectos claros para la unión del colectivo obrero, genera que se culpe a otrxs trabajadorxs por los esfuerzos extras realizados o incluso que se autoexigan unx mismx para poder estar a tiempo con las exigencias productivas. Al culparse a unx otrx aparecen prácticas contra este que no solo se quedan en lo verbal, sino que se lo castiga, un buen ejemplo de ese castigo es pagar el derecho de piso.

3.1.6 Acoso sexual laboral: trabajar en la vulnerabilidad

El acoso sexual en el trabajo es una práctica extendida e histórica por parte de capataces, gerentes, supervisores y clientes, ocurre con frecuencia en las relaciones capital-trabajo a nivel mundial. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se trata de un comportamiento en función del sexo, no deseado y ofensivo, que puede condicionar a la víctima a obtener algún tipo de beneficio laboral. Pero también ocurre aunque no exista pérdida de beneficios, creándose un ambiente hostil, de humillación e intimidación a la víctima (Cambiasso y Chaves, 2017).

En esta investigación reconocí situaciones de **acoso sexual ambiental**, que consiste en generar un clima de trabajo hostil, suficientemente grave para la inestabilidad de las condiciones laborales de lxs trabajadorxs de la organización. En este tipo de acoso se desarrolla un comportamiento de naturaleza sexual de cualquier tipo, ya sean bromas persistentes y graves de carácter sexual, alusiones o comentarios groseros sobre la vida íntima de lx trabajadorx, requerimientos a

trabajadorxs para que lleven una ropa sexualmente insinuante, etc., creando un entorno incómodo, hostil y humillante para lx trabajadorx. Este comportamiento le crea a lx trabajadorx una situación laboral intolerable, donde su motivación se ve mermada de manera significativa (García García, 2016). En este caso de estudio aparecieron algunas situaciones de acoso que realizaba un superior a sus empleadxs.

Patricio: me era incomodo por eso que te conté lo del chabon³⁵, si como que era re denso, me estaba dele cargar, esta bien que se yo, pero ya se iba muy...

Entrevistadora: ¿pero él se iba hasta donde estaba vos? ¿cómo era?

P: a veces miraba que se yo, me tiraba algún comentario y se iba y volvía, jodia ahí con las chicas, era un tire y afloje, era medio raro, si si no era muy cómodo.

(...)

E: ¿y después fuiste y mandaste el telegrama de renuncia?

P: no me daba la cara para ir ahí con Franco y decirle che no vengo más, no me iba a insistir o algo por el estilo y no me gusta .

Ailín: ay pero le encantaban los nenes, imagínate que había uno de los chicos Fernando, no sé si lo conociste, bueno con Fernando yo tuve algo ahí, pero él estaba encantado con Fernando, imagínate que estaba Franco en Alem mirando por las cámaras, ¿dónde está?, llamaba por teléfono al puerto, ¿dónde está Fernando que no lo veo? (afinando la voz), está de franco, Franco, o sea a ese punto.

Entrevistadora: ¿pero Fernando cuantos años tenía?

A: y yo tengo 27 y Fernando debe tener...no no era chiquito yo le llevaba como cinco años, no era re chiquito si y...Franco tendrá 50, 60...

Debemos tener en cuenta que el sector turístico engloba a puestos de trabajo que requieren de una gran presencia de cara al público y por lo tanto, existe una mayor probabilidad de sufrir acoso sexual por parte de clientes, además de sufrirlo por parte de superiores y/o pares (García García, 2016). En los siguientes ejemplo podemos notar estas situaciones.

Eliana: Meee...estaba limpiando y fue y me toco el culo, un viejo, un chabon grande, y habrá tenido unos setenta años. Ehhh, me pusieron de camarera, yo estaba con la ropa en..., me pusieron de camarera, y me dice, me pide la orden a mi, bueno yo anoto la orden y le llevo la orden al chico para que prepare el café(...) y bueno le deje el café al señor, fue así, me tocó, lo miro (...) ay perdoname fue sin querer quería levantar la mano para tocar, para tomar el café y lo mire viste, lo iba a putear de pie a cabeza, pero me callé para no armar un bardo de la puta madre en la entrada del restaurante, iba a romperle todo, iba a romper todo a la mierda y cuando me estoy por dar la vuelta lo miro viste, me estoy por dar la vuelta para irme a la mierda, porque le iba a dar con la fuente de metal en la cabeza, se la iba a partir en la cabeza, y lo iba a tener que llevar, no sé, a un regional, lo miro y me dice me das un beso, lo mire al viejo, viste cuando vos decís qué degenerado y lo miré viste y me le cague de risa en la cara viste como diciendo que viejo patético, decadente, viste esos viejos que y...agarre y no le di bola y me fui para la parte donde estaba viste la bacha, tire la fuente a la mierda y viejo hijo de puta que viejo de mierda, la concha de tu madre, y viene Luciana y me dice ¿qué te pasa? no viejo de mierda, viejo de mierda, está ahí, viejo chorongo, no se le para la pija ni con...re guasa, re guasa fui,

³⁵ Previo a la entrevista, nos contactamos por mensajes de whatsapp, mientras yo le comentaba de qué trataba la entrevista, él me contaba que no la había pasado bien ahí porque uno de los encargados le estaba todo el tiempo encima, lo buscaba, le hablaba de cerca, lo hacia sentir incomodo.

ese día fui re guasa, me fui al carajo, viejo de mierda que no se le para ni con la...no sé, ni con la pastilla choronga que venden hoy en día (risas) Luciana se caga de risa, ¿qué te reís pajera? me dice me cago de risa por lo que decis...me desborde, me desbarranque lo que acabo de decir le digo...

Entrevistadora: ¿y le contaste a Camila (la encargada)...?

Eliana: si Camila no, si no cinco de bola a Camila le chupaba un huevo.

Ailín: viste que es pollerita entonces bueno, Jorgue, uno de los clientes que lo habrás atendido porque iba siempre, uno que se sentaba...el apestoso, que por ahí te das vuelta y te decía ay la colita, o alguna estupidez así y viste como después de tanto tiempo, dale, verde asqueroso...

El acoso laboral apareció por relato propio de lxs entrevistadxs, jamás estuvo entre mis interrogantes alguna pregunta que llevara a comentar situaciones como estas. Incluso cuando hago el contacto con Patricio a través de mensaje de whatsapp, me presento, le cuento que me comunico con él para poder realizarle una entrevista y su primer respuesta fue contarme el motivo de su renuncia, que tenía que ver con esta situación de acoso aquí mencionada. Esto habla del impacto en la experiencia laboral y en la subjetividad que tiene las situaciones de acoso. Emerge como una vivencia imborrable e incontenible, que necesita ser expresada, pero por sobre de todo, que no encuentra los canales adecuados para poder tratarse y evitar a futuro nuevas situaciones.

3.1.7 Conflictividad horizontal ¿compañerx o enemigx?

El control se da en un encadenado de interacciones, donde lx mismx trabajadorx queda implicadx en la propia estructura de control, la interioriza y la encarna en su propio cuerpo (Scott, 2000; Ortega y Canóvas, 2006). Hay una fusión de tareas entre trabajo, control y represión: todxs trabajan, todxs controlan, todxs reprimen (Sartelli, 2001). Así, este modo organizativo también implica para lx trabajadorx una especie de interiorización de la culpabilidad por todo aquello que puede haber salido mal en el desempeño de su trabajo, por no haber estado a la altura de una situación difícil o por no alcanzar el grado de perfección de otrxs empleadx (Ortega y Canóvas, 2006). Esto es, nuevamente, el terreno de lo que muchxs autorxs han llamado el consentimiento en la producción por parte de lxs trabajadorxs (Burawoy, 1979; Krepki y Miguel, 2014; Sartelli, 2001, entre otrxs).

Se llama a este tipo de conflicto, **conflictividad horizontal**. Es toda aquella experimentada en el seno de la propia fuerza de trabajo y en gran medida fomentada por la gerencia para cumplir con el principio de individualización, es decir un individualismo competitivo (Burawoy, 1979; Montes Cató, 2007), lo que agudiza la fragmentación del colectivo obrero.

Entrevistadora: ¿cómo era tu trato con tus compañeros?

Alma: no, con pocos, porque eran los que estaban cerca, porque después, no tenías tiempo y después capaz que se mataban por la licuadora porque no daban a basto, entonces...no tenías tiempo de ayudar a nadie, no llegabas a hacer lo tuyo y capaz que había uno haciendo y tenías que hacer cola para la licuadora, si si era complicado (...) Bueno los de cocina que tampoco tienen muy buen trato con los

camareros, te dicen las cosas mal, te sacan la comida cuando quieren, sino le gusta te la demoran, si viene otro y no te das cuenta se la lleva y vos te quedaste sin la comida, si es complicado el ambiente gastronómico (...) tenías que ocuparte de todo vos, que no te falte nada, que no te saquen nada, que no vaya uno antes a la cocina y te saque el pedido, porque te digo eran ochenta metros que va y viene la comida que no te dabas cuenta...

Leticia: eramos creo ocho, de los ocho no sé si éramos tres los que trabajábamos, el resto era voy al baño ya vengo, voy allá ya vengo, voy para acá ya vengo, voy al depósito ya vengo, cuando empezaba la joda...no era era...

Leticia: yo me prepare yo misma para trabajar, para seguir trabajando, porque era lo que necesitaba en ese momento, primero que no era una joda, todos eran jóvenes, yo era la más grande, y bueno nos fuimos organizando con esta mujer (la cocinera) hasta que el tercer día, cuarto día le digo bueno usted viene a tal hora, sí, encima entraba a la una de la tarde en pleno despacho, quiero que me diga, para colmo me mezquindaba las cosas, me mezquindaba el cuaderno, no quería que maneje nada, pero cómo vas a hacer un despacho a la una de la tarde cuando vos no sabes, pero vos tenes que estar al frente, no me podes poner a mi al frente, acababa de empezar, ella se confiaba porque había solcito y que nadie iba a venir al almuerzo, y una temporada no podes manejarlo así...

Leticia: había un chico que estaba estudiando para para...como cocinero...

Entrevistadora: ¿para chef?

L: claro, viste esos chicos, entonces yo ahí, le dió una comanda a él, otra a mi, que se yo lo otro, bueno preparo yo la comanda de ella (la cocinera), por allá viene el chico y grita pero Leticia eso es mío, ¿que tuyo? acá nada es tuyo, eso es mio, asique ella acomodo la comanda de ella a costilla mía y de él, el chico este lloraba, no sabes cómo lloraba, y se fue...

Candela: como todos hacíamos así, un día la cocinera dijo se saca la milanesa del menú (hace referencia al menú del personal), porque claro ella tenía que hacer las milanesas, entonces habló con Grillo para sacar las milanesas del menú porque las tenía que hacer ella (...) ella decía que le llevaba dos horas hacer milanesa para el personal, hacerlas, empanarlas, todo, entonces ella le empezó a romper las pelotas eso, y habló con Grillo para sacarnos la comida (...) igualmente nosotros sabíamos que ella había hablado con Grillo, ella nunca lo reconoció...

E: ¿ah, quedó como que fue orden de Grillo?

C: claro, pero nosotros siempre supimos que había sido ella y después bueno para hacerse la buena deshuesaba pollo y nos daba los menudos, ¿entendes?...

Si bien en mis entrevistas, no surgen esas ideas de “gran familia empresarial”, ni el famoso “ponerse la camiseta de la empresa”, de las que hablan distintxs autorxs (Sartelli, 2001; Figari, 2010; Soria, 2017, entre otrxs), sí aparece un desprecio por aquellxs trabajadorxs que intentan o se insinúan a favor de esas ideas. Existe entre lxs trabajadorxs la figura de unx que se identifica públicamente con los intereses de la empresa. Para llevar adelante el control se requiere de la existencia de aquellx que delata, “alcahuetea” con lxs jefxs. Y de este modo, estx trabajadorx se genera ciertos beneficios por sobre el resto de sus compañerxs. Lx jefx también busca hacer hablar a lxs empleadxs sobre sus compañerxs. Lo que no puede obtener directamente de lx interesadx se lo arrebató a lx colega. De este modo, se forma un sistema de relaciones de sospecha y espionaje. Esta

trama es bastante compacta y coherente para tornar difícil la escapatoria o simplemente la no participación en el sistema (Dejours, 1980).

Entonces los grupos subordinados, como decía, identifican a todx aquellx que quiera darse estos aires de superioridad, niegue sus orígenes o trate de codearse con las élites (Scott, 2000).

Luciana: y ya estaba asqueada y estaba esta Florencia ahí chusmeando, vos qué chusmeas le digo, anda para allá atrás, ya estaba, porque ella era super, super alcahueta mal, sigue trabajando ahí...

Eliana: no, el que tenía más beneficio era Florencia, Florencia era la preferida. Florencia era la que se llevaba bien con Camila (la encargada), Florencia era la que salía con Camila, Florencia, Florencia, era todo Florencia (risas), era la elegida Florencia, era la elegida de la secta (risas)...

La existencia de este estilo de “espías” genera efectos concretos en algunxs de lxs trabajadorxs, lo que concluye en que muchxs desconfíen entre ellxs. Ellxs mismxs son lxs que insisten en no socializar por temor a ser delatadxs por unx de ellxs.

Leticia: yo no hablaba, nunca fui de hablar, yo siempre fui tímida, eh callada, reservada, me cuidaba, me protegía a mi misma viste (...) Un día aparece, la cajera, esta Agus yyy me dice, y se para, ¿sos casada? si le digo y estoy separada, ¿tenes hijos? si, tengo una hija, claro quería saber, yo creo que le llamaba mucho la atención que yo entre callada, que yo haga las cosas callada, trabaje, ehh ninguno se atrevía a encararme...

Nuria: con ninguno hablaba nada de nada. No porque yo tenía como yo no confiaba en nadie, entonces digo yo no sé a quién le voy a contar y si van y le van a decir che Nuria anda diciendo tal cosa, como yo no conocía a nadie...

Estas técnicas tienen repercusiones muy claras sobre el colectivo obrero: dificultan el compañerismo, la unión y la creación de una identidad como colectivo. Por momentos se logra correr la mira, no sobre quienes ejercen la dominación, sino entre lxs propíxs pares.

3.1.8 Reglar la conducta, reglar el cuerpo, reglar las relaciones

Un marco reglamentario contiene una dimensión performativa instituyente de entornos relacionales específicos. En algunos casos puede constituir una facultad, regular o directamente prohibir (Avellaneda, 2011). En este entramado de normas no solo tenemos que destacar aquellas que se imparten de manera explícita, sino también aquellas normas “que se dan por entendidas”. Se podrían englobar dentro de lo que Scott (2000) llama el discurso oculto de lxs poderosxs donde articulan las prácticas y las exigencias de su poder que no pueden ser expresadas abiertamente. Ellas están presentes, se regula sobre ellas y se castiga su no cumplimiento. Al consultarle a lxs trabajadorxs por la existencia de este tipo de normas me dan a conocer más de una.

Luciana: en un tiempo pusieron un cartel que no podías ir a comer ahí si trabajabas, obviamente pagando no podías ir (...) Después ehh cuando yo recién entré había un cartel que decía prohibido los

celulares dejar en el vestidor y en el vestuario, y después yaa pasaron dos o tres días y lo tenías que dejar en la caja cuando entrabas tenías que dejar el celular en la caja y así, ehh eso por ejemplo, después no podías hablar con tus compañeros, no podías hablar con tus compañeros, ni loca...

Candela: todos tenían que mostrar el bolso, no te podías llevar nada. No, no te podías llevar nada de ahí (como lamentándose).

Eliana: no se podía usar celular, no se podía fumar, no se podía ir a cada rato a los vestuarios, ehhhh, qué más era, no sé qué otra mierda era...

Ailín: primero esa la de dejar el celular, que es estúpido, porque es algo de mi propiedad, que no tengo porque dejartelo, después la de supuestamente no se podía tomar, abrir gaseosas, no se podía tomar café de la máquina, tenías que tomar un café de filtro, espantoso, era horrible...

Uno de mis primeros días me había preparado para desayunar yo un café de la máquina, se me acercó la encargada (la hija del dueño) y me dijo que no te vea Pablo, ustedes no pueden tomar ese café (Notas de campo, febrero 2017).

Nuria: dejar el delantal, era una regla que era una pelotudez, dejar el delantal siempre, ehh no se si estaba escrito, pero te lo decían, cuando te ibas tenías que dejar el delantal y no sé si había escrito, ahora no me acuerdo, noo lo que te decían era que no podías, eh no podías estar hablando mucho y si te llegaba a ver por las cámaras llamaba Grillo a la encargada y le decía cuchame fulana está hablando hace diez minutos sentada con la compañera charlando, vos tenías que estar en constante movimiento, las ocho horas no podías sentarte, el único momento que podías sentarte era cuando eh tenías que comer, después era como que constantemente tenías que hacer algo, constantemente...

Candela: bueno, bueno nosotros teníamos que preguntar si podíamos ir al baño. Eso no estaba escrito en ningún lado pero era una regla que tenías que cumplir igual, era una locura que nosotras avisemos que vamos al baño, es más la puerta de acceso al vestuario tenía cierre automático, apretabas un botón, Agustina desde la caja apretaba un botón y se abría la puerta, no había forma de no avisar...

Ailín: la propina era, cuando te estabas yendo, el 20% de lo que hacías de propina se la tenías que dejar a los encargados, que cobraban el doble de lo que cobrabas vos, pero le tenías que dejar.

Otro aspecto que se regula con fuerza, tenía que ver con el momento que lxs trabajadorxs le dedican a alimentarse. Allí se muestran diferencias claras para con lxs superiores: no acceden a la misma alimentación, deben pedir autorización para hacerlo y no tienen un espacio y tiempo determinado para poder comer, sino que deben seguir trabajando mientras comen. El estar de pie se presenta como una exigencia permanente, un indicador objetivado en el cuerpo obrero de estar siempre predispuesto para atender a lx clientx (Ortega y Canóvas, 2006; Soria, 2017), incluso cuando estás comiendo. Esta situación la observo al preguntarles por cómo era el momento para comer.

Patricio: era bueno come cuando puedas, y nada eso también era como re incomodo, porque ponele estaba lavando y agarrabas un poquito el sandwich todo mojado, pero bueno ya fue...

Candela: si si, siempre a escondidas y si no viste como es, comes lo que sobran de los platos, comes, había rabas, te sacas un par de rabas antes de salir al salón, y así, ¿viste como es? Y nuestro almuerzo la mayoría de las veces era un café con leche.

Leticia: y así, el café con leche era, era era para empezar era, por ahí terminaba frío te digo, porque trabajando te olvidas y las camareras ni te cuento, que a veces ni desayunas, yo las he visto a las chicas no desayunar, así que...

Candela: osea no te la cobraban a la comida, pero por ejemplo yo quería una milanesa, yo tenía que hacer una comanda, Agustina me la tenía que autorizar, firmada, entonces yo iba con esa comanda firmada a la cocina...

Ailín: si pero suponete, no podíamos sentarnos a comer en la bacha, no podíamos sentarnos a comer atras en la sandwichería, es como...come parado donde puedas, asique terminábamos comiendo todos sentados arriba del tacho de la basura de la cafetera (risas) con una tabla ahí comiendo.

Y cuando lxs superiores descubren el incumplimiento de algunas de estas reglas se realizan sanciones que incluyen la suspensión.

Ailín: una vez terminé suspendida por una estupidez semejante, si porque yo justo, me habia enterado que yo tenía dos días libres seguidos, yo estaba chocha de la vida, saltaba en una pata, brincaba todo, entro a la bacha, no es que tampoco hice nada, viste que en la bacha justo hay una cámara, lo agarro a Fernando así, como que yo te diga le cruce el brazo por acá arriba y le digo adivina quién no viene a trabajar mañana y pasado, y no sé si Franco, quién carajo llamó y Grillo me suspendió, al otro día me suspendió, no sé qué quilombo hubo ahí con las suspensiones, pero... fueron uno de los motivos por los que renuncie.

Candela: por ejemplo a mi una vez me suspendió, porque yo estaba por ejemplo en un punto ciego de la cámara comiendo y vino por atrás y yo no lo había visto y me descubrió y me suspendió.

Entre las reglas que más se destacan están aquellas que intentan controlar la socialización entre lxs trabajadorxs, incluso a través de las disposiciones físicas del puesto de trabajo, aquellas que controlan el propio cuerpo de lx trabajadorx: no podían sentarse estando siempre paradxs. Cualquier reunión no autorizada, se considera una amenaza en potencia, sucede que entre mejor logren los grupos dominantes impedir que lxs subordinadxs se reúnan en cantidades considerables y fuera de su vigilancia, más reducido será el alcance social del discurso oculto (Scott, 2000). Estas regulaciones tienen que ver con regular el tiempo de lx trabajadorx, para lograr que cada segundo que pase en el lugar de trabajo sea un tiempo productivo. Es tan fuerte esta regulación sobre el tiempo, que incluso se regula sobre el tiempo que lx trabajadorx va al baño, situación también hallada en la investigación de Rodríguez Ponte (2014).

3.1.9 El rumor de lxs poderosxs

Entre las formas de practicar el discurso oculto lxs poderosxs suelen utilizar rumores sobre ellxs mismxs. Es que su poder reside, en gran parte, en la capacidad que tengan de imponer -aunque nunca completamente- la definición y la configuración de lo que es relevante dentro y fuera del

discurso público (Scott, 2000). Así sus rumores funcionan como un instrumento para el ejercicio de poder, como se ve en este ejemplo.

Ailín: ...yo le había dicho a Lola de vos (para hacerle la entrevista), pero es como que tienen cierto miedo porque el tipo es tan heavy que...a uno de los tipos le mandó a allanar la casa por unos platos que faltaban, le mandó a meter gente en la casa, por lo que me contó Lola, esto así (hace señas con los dedos de como agarrando algo con broches/pinzas), por lo que me contó ella si, a uno de los tipos que trabajaba en Alem, como faltaban unos platos o algo de eso, le mandó a meter gente a la casa, le apuntaron con un arma, no se lo tomó muy así (misma seña), heavy, si si si esa versión es lo que me dio Lola...

Pero existe un rumor más fuerte, y que tiene implicancias contundentes en la desorganización de lxs trabajadorxs como colectivo obrero, aquellos sobre el papel del **sindicato**. Al preguntarle a mis entrevistadxs sobre la opinión que tenían sobre su sindicato, encontré que dos desconocen totalmente qué sindicato representa su actividad, y el resto consideran que “estaba todo arreglado”³⁶. Así lo observa también Rodríguez Ponte (2014) donde sus entrevistadxs tienen una visión sumamente negativa de la UTHGRA. Se lxs percibe como corruptxs, y de hecho nadie duda que tengan arreglos con lxs dueñxs de todos los locales gastronómicos.

Ailín: aparte el sindicato son realmente, son tan tráfugas, que no sé si tienen alguna especie de arreglo con Tía Titta o qué, me lo han dicho ahí mismo del sindicato, que no pueden ir más de una, una o dos veces, no sé en qué lapso de tiempo, porque se los puede acusar como de hostigación, o algo de eso, sindical (...) como que tiene tiempo así muy prudentiales, no puede ir hoy y a la semana que viene y así, porque los pueden acusar de...

Leticia: una persona fue hasta el sindicato y no sé querían pruebas, y bueno las pruebas las pruebas...y la charla llegó a mi y le dije si ustedes continúan en esta piensen que van a hacer al otro día porque ya se consideran despedidos, él (el dueño) no tiene ningún miramiento de quedar solo, cerrar las puertas y empezar de cero, amén de que yo sabía que el sindicato no iba a apoyar porque él está adentro...

Candela: yo no podía creer que ellos no hicieran nada sabiendo que el tipo se sentaba al lado nuestro (cuando realizaban los controles) en forma de amenaza ¿viste?. Que nos había dado la letra, si eso el sindicato lo sabía, era obvio que el sindicato lo sabía y nosotros no podíamos creer que el chabón no le dijera nada (...) cómo puede ser, para qué haces un relevamiento si vos sabes que yo no estoy cuatro horas, que no trabajo 16 días por mes, que no cobro lo que digo que cobro, ¿entendes? Entonces eso también nos pasaba a nosotros cuando iban a hacer el relevamiento ¡¿para qué mierda?!.

Las impresiones que tienen lxs trabajadorxs sobre el rol que cumple el sindicato da cuenta que los roles que ocupa están lejos de ser los de propiciar la organización obrera. Encuentro, al igual que Massano y Cappannini (2015), que la visibilidad del sindicato es bastante restringida y su papel no muy definido, entre los recuerdos que tienen mis entrevistadxs sobre el acercamiento del sindicato a

³⁶ Entrevista a Eliana

su lugar de trabajo, recuerdan invitaciones para actividades de recreación o para que emitan el voto por la lista oficialista del gremio.

Leticia: el sindicato fue al puerto cuando hubo que votar una lista celeste no sé qué más, haré te estoy hablando, porque yo hace dos años, era un cambio de sindicato que ahí salió el candidato a...me dice hay dos listas, pero vas a entrar ahí y...

Lautaro: el sindicato solamente fue una vez, antes de que se realizará el maratón de mozos para ver si alguien se quería anotar para el maratón de mozos, nada más. Creo que tenemos un sindicato de gastronómicos para eso, para que te avisen cuando esta la maratón de mozos si te quieres anotar.

Solo dos trabajadoras me comentaron de un acercamiento al sindicato que realizaron luego de renunciar a Tía Titta, en busca de asesoramiento. Sus experiencias muestran por un lado una situación de descontento y otra que se encontró con una mejor respuesta respecto a ese asesoramiento.

Ailín: no, eso es lo peor, la mina esa del sindicato es lo peor que hay. No, yo la tuve a la abogada del sindicato porque ni bien renuncie, lo primero...aparte yo jamás había tenido quilombo en un laburo nada, fui ahí al sindicato y noo la mina me mandó dos o tres cartas, las cartas documento y después cuando tuvimos, cuando tuvimos claro la primer conciliación con él, (...) era como que no vos agarra lo que te ofrece que el chabon esto, que el chabon aquello, está todo bien, pero mi abogada sos vos, vos me tenes que defender a mi, no bajarte, no bajarte los pantalones por lo que él diga. No porque una chica embarazada le ganó un juicio y él no se lo quiere pagar papapa, todo así, después de esa conciliación la mina nunca más apareció, nunca más, por suerte yo a ella nunca le había firmado ningún papel...

Candela: Mañana no sé si vengo le dije y bueno y ahí, creo que salí a las cuatro de la tarde y me fui al sindicato, en realidad fui a ver si me podían asesorar, la verdad que no sabía qué hacer yo, si seguir yendo o no, entonces nada justo encontré a un abogado que era el que atendía todas estas causa, y al Ponce este y bueno ellos me dijeron no, no vayas más, no vayas más, ya te hacemos una carta documento, ellos me imprimieron ahí la carta y al otro día la mande, y al otro día yo ya no fui, y al otro día les habrá llegado (...). Cuando yo me fui de ahí, cuando fui al sindicato, que hable con este Ponce, con el abogado del sindicato, ellos me dieron más pelota por el cansancio, el stress psicológico y el maltrato que él tenía con nosotras, me dieron más pelota por eso que por lo mal registrada que estaba, osea el maltrato psicológico de él lo conocía todo el mundo, porque siempre fue así...

De esta manera, se logra la ausencia de instancias sindicales como vía para la resolución de conflictos lo que fortalece el vínculo entre lxs trabajadorxs en términos individuales con la empresa. Si bien el sindicato cuenta con el aval legal para representar a lxs trabajadorxs, se pretende desvalorizar la acción sindical como un medio eficaz en la representación de los intereses de lxs trabajadorxs. Los sindicatos son reconocidos cada vez más como elementos funcionales del sistema (Montes Cató, 2005; 2007). Desde múltiples perspectivas, los sindicatos han sido definidos como una institución sistémica que permitió la organización de la clase obrera y el logro de determinados derechos sociales. Sin embargo, de manera pesimista, los sindicatos se han transformado en

mecanismos de control e integración, un aparato de representación que lejos está en muchos casos de representar a las bases o de superar la mera reivindicación económica del mundo laboral para transformarse en un medio poderoso de cambio social (Becher, 2019). Se genera en términos reales o de rumor, pero con efectos reales lo que Abal Medina (2011) denomina un **sindicalismo negado**, donde lxs representantes mantienen una relación ambigua con las empresas, de cooperación con la gerencia, y de control y contención de las demandas de lxs trabajadorxs, lo que da lugar a una comunidad de intereses entre capital y trabajo.

3.1.10 Aguantar: presionar, agotar, cansar la cabeza

Como venía nombrando, todos estos mecanismos (la inestabilidad, las normas, la polivalencia, la flexibilidad) generan sobre lxs trabajadorxs un deterioro físico, pero por sobre todo una presión y un malestar psicológico. Son varixs lxs autorxs que han estudiado sobre enfermedades mentales que se generan producto de las condiciones en las que se realiza el trabajo (Dejours, 1980; Aubert y de Gaulejac, 1993; Neffa, 1995; Moreno *et al*, 2015; entre otrxs). Por lo tanto, es de esperar que en los relatos de mis entrevistadxs aparezcan varias situaciones de agotamiento y desgaste mental.

Alma: se, te agotaba, por la presión de todo, de la gente, del lugar, de que era muy esclavo el trabajo, no te podías sentar, tenias que estar parado aunque no haya nadie, tenias que estar en la entrada...

Entrevistadora: ¿y cansancio psicológico te generaba?

*Luciana: eso fue lo que me torturó todo, los tres meses que estuve ahí, emm la verdad que si la pase muy mal, lloraba porque decía pensaba que no tenía la necesidad de trabajar ahí porque por 300 pesos no valía la pena, no justificaba, por que yo tenía mi casa, mi familia y podía comer igual todos los días, pero pensaba que **después de este trabajo me podía aguantar cualquier cosa** (risas) si, no, no, si la verdad que mucho cansancio psicológico, la encargada nos trataba mal, lo mismo cuando llegaba, ¿te acordas cuando llegaba la... el dueño, con los hijos?, era toda una revolución la panadería...*

Ailín: no, no, yo a Grillo realmente le tenía pánico, era como que entraba Grillo y no sé, yo me ponía mal, era también esa presión psicológica que te imponía esa sola imagen, que están todo el día que Grillo que Grillo que Pablo, que esto, que el otro, llegaba el tipo y era una presión psicológica impresionante la que tenías, horrible, así que a él prácticamente no, pero después eso era tremendo porque estabas trabajando ocho horas como mínimo, cuando no eran doce bajo una presión insoportable...

Candela: me agarro una época en que salía de trabajar y salía tan cansada, física y mentalmente, que yo llegaba a mi casa no quería volver no quería salir de mi casa, pero era con todos los síntomas, porque no sé, me agarraba como palpitaciones, me agarraba como sudor, porque no quería salir, no quería volver a cruzar la puerta, no quería tocar la vereda y nada por ejemplo una vez me paso que yo estaba en mi casa y tenía hambre y no había nada de comer y no quería salir a comprar y me acosté a dormir porque tenía hambre y no quería salir y bueno y después de unos días fui a la panadería, me acuerdo, y entre, estaba vacía la panadería, y cuando entró gente me tuve que ir porque no soportaba tener la gente cerca, pero no me pasaba cuando iba a Tía Titta y ahí dije no, acá no te podes enfermar

(...) me dije no no me puedo enfermar, no me puedo dar el lujo de enfermarme, porque si yo no trabajaba no me pagaban...

La enfermedad es un lujo que estxs trabajadorxs no pueden darse. Saben que las condiciones laborales en las que se encuentran son paupérrimas, y también saben que no todos los lugares de trabajo son iguales, se trata de “*aguantar*”. Se lxs domina porque consiguieron vulnerar derechos básicos de estxs trabajadorxs, abusan de sus necesidades.

Pero no todo es dominación en este lugar de trabajo, son lxs mismxs trabajadorxs quienes han encontrado espacios, momentos, prácticas para hacerle frente a estas situaciones, donde desafían la autoridad, desobedecen las reglas, generan solidaridad entre pares: resisten desde lo cotidiano.

3.2 Resistir desde lo cotidiano

Los espacios de trabajo no solo representan espacios de dominación, también de resistencia. Lxs trabajadorxs encuentran los resquicios o grietas dejados por las políticas de disciplinamiento para demostrar actos de resistencia (Montes Cató, 2005). Es, en estos mecanismos, donde se presentan con otra cara la resistencia: abandono, desgano, negligencia; en definitiva, formas veladas de resistencia de lxs obrerxs hacia los ritmos y formas de producción (Collado *et al*, 2015). Son aquellas acciones (por pequeña que sea su escala) que, de algún modo, transforman, desafían o alteran las relaciones de poder (Soria, 2018). En mi trabajo de campo encuentro varias situaciones que pueden entenderse como formas de resistencia.

3.2.1 Protesta verbal directa

Una de las formas más frecuentes de expresar el descontento suele ser la protesta verbal directa ante lxs patronxs. Si bien esta forma suele ser olvidada como modo de resistencia cotidiana, es necesario ponerla en valor, ya que es donde se enfrentan cara a cara las dos partes del vínculo laboral. Scott (2000) habla de formas de resistencia pública declarada, incluye afirmaciones públicas de dignidad con gestos, atuendos, palabras y/o atentados abiertos contra símbolos del estatus de lxs dominadorxs. A través de la protesta verbal lxs obrerxs tienen la posibilidad de expresar inmediatamente sus desacuerdos o descontentos, sin necesidad de mediaciones o medidas de fuerza. Se trata de pequeños episodios de confrontación aislados, que no tienen otra conexión que su común vinculación a las tensiones de la relación de orden y mando inherente a las relaciones salariales (Villulla, 2015). Hay situaciones que producen enorme resentimiento en lxs trabajadorxs: recibir órdenes constantemente, no tener el reconocimiento que merecen por lo que hacen y los insultos

públicos a la dignidad personal. Estas situaciones constituyen la experiencia central en la vida laboral de la clase obrera (Sennett en Scott, 2000). Muchos de estos conflictos se desatan porque atentan contra la propia persona, contra la dignidad de lx trabajadorx (Scott, 2000; Varela, 2015; Villulla, 2015, entre otrxs) y utilizan la protesta verbal para solicitar el respeto esperado.

A través de la protesta verbal recuperan eso que le estaban arrebatando, le indican a su superior cuál es el lugar que le pertenece a cada unx, “se hacen valer”, “se hacen respetar”, no en principio como trabajadorx, sino como personas, situación que se puede ver en los siguientes relatos donde me cuentan distintas confrontaciones verbales que tuvieron con algúnx superior.

Leticia: me acuerdo fue cinco seis de la tarde y no sé qué pasó con un pedido yyy él (el dueño) viene corriendo viste (...) y se para y dice y grita- ¡Leticia!, ¿qué pasa? ¿porqué haces esto así?, a decir verdad gente yo estoy en lo mío, con lo mío, usted lo sabe, analice usted con la gente que contrata, yo no tengo nada que ver en esto, ¿está claro, le digo, jefe?, yo ya no me quiero hacer cargo de ninguna situación de nadie, cuando sea mío venga y lo charlamos, así no (...) yo ya sabía cómo defenderme porque de eso se trataba, saber defenderme porque...y después fui comprendiendo que a veces el poder te lleva aaa nosotros a que te quieran manejar como ellos quieran, dejando de lado la parte humana, la parte sentimental, la parte de tu vida, osea es como que ya quería que te olvidaras de todo y no, no era así...

Candela:...es más Camila me decía Candela yo no te puedo creer cómo lo enfrentas, porque una vez nos agarramos así (pone su cara junto a la mía para mostrar la cercanía desde la que se peleaban), ¡así eh!. Yo le gritaba y él me gritaba y así la cara. Lloraba Camila por mi, porque Camila se ponía nerviosa y lloraba, me decía no lo puedo creer, no puedo creer que le hables así (...) y una vez me acuerdo que yo llegué y no había no sé, no tenía jugo exprimido, entonces yo tuve que agarrar y ponerme a hacer jugo exprimido (...) y no sé qué problema se había armado la cuestión es que me pelee por eso con él a los gritos...

Eliana: llamá a la pajera de Camila (risas), llamámela decile que venga que con toda esta mugre no se qué quiere que haga (...) estuve como media hora esperándola, cuando viene le digo ¿tanto tenías que hacer que no podías venir dos segundos?, bueno calmate Eliana que tenía que atender gente, buee tanta gente vas a tener que que a esta hora de la tarde que no hay nadie, dejame de bolacear. Me dice y bueno ¿qué hay acá?, ¿y no ves toda la mugre que hay acá?, hay bolsa, papeles, diario, fijate vos ¿qué querés hacer?, y sacate esos zapatos si te sirven, había muchos que estaban todos despegados, todos rotos y vos decís para qué mierda quiero zapatos rotos si ya tengo los míos que están rotos (risas), le re tiré todo a la mierda y había polleras y camisas bueno y Luciana me dice dame una pollera para cambiarme por Tía Titta por si se me ensucia una tengo la otra, bueno dale te hago la pata se la doy, bueno, le digo después que se fue Camila (...) y me dice acá falta una prenda, falta una pollera, no Camila esto es todo lo que hay, había una pollera y dos camisas, fijate vos y me dice no si acá falta, no Camila no falta y a mí no me levantes el tono de voz porque no me lo levanta ni mi mamá...a mí no me levantes la voz porque se pudre todo (risas), ¿vos querés que yo te eche?, ¿qué me estás amenazando vos a mí? ¿qué me estás amenazando la concha de tu madre? así le conteste (risas) así en caliente ¿qué me estás amenazando vos a mí?, si te estoy amenazando, ah mira vos una mierda como vos no me podés echar, disculpame vos sos encargada, en todo caso que si quiere venir el dueño y me dice estás echada, bueno chau me voy, pero vos sos encargada no me podés echar, si te sirven bien las cositas que te guarde, si no te sirven metetelas en el ojete (risas), Camila me miró y me dice no me faltés el respeto, si vos me lo estas faltando primero a mí amenazándome...

Luciana: una, la peor, que ahí me revele yyy le dije, no sé si de todo, pero me revele ante la encargada, fue cuando dijo...habían traído unas unos pack de agua mineral y ehh había dicho...había una que estaba como abollada la botellita, pero no dije nada entonces dice...yo estaba atrás cortando fiambres (...) y la escuché que dijo esta chica es estúpida, no sabe, Camila la encargada, no sabe la mando a mirar los pedidos y no dice nada. Bueno... ¿para qué? pasa la tarde y seguía atrás mío (...) La escuchaba que estaba hablando con el que me traía las tortas, el pan, las facturas, que era Eduardo, este ehh bueno, la escuche que decía eso y fue me la aguante, y ahí ya lloraba, estaba llorando ahí atrás (...) después ehhh cuando ella pasaba miraba con cara de asco (...) ay límpiame esto y me hacía así con los dedos (hace mueca) viste y ya ese día le dije escuchame una cosa Camila le dije ¿vos te pensas que yo soy estúpida? yo no soy ninguna estúpida, vos qué te pensas, no me acuerdo muy bien qué le dije, pero que sea la última vez que vos me tratás así, porque vos no sos nadie para venir a tratarme así y le dije y y me dice pero qué, qué te dije que esto que el otro, te escuche hoy a la mañana Camila, me vengo aguantando un montón, así que si vos querés respeto, respétame, porque yo también soy una empleada como vos también sos una empleada acá, y no y ya estaba asqueada (...) pero eso fue lo que me saturó, me saturó la mirada despectiva de ella, de los hijos del dueño, del dueño...

Leticia: una sola vez me encaró a los pocos días me acuerdo, que había un chico que me defendió, entró y yo estaba limpiando un mesón grande así, lo lave con agua con lavandina y yo estaba y viene a dar la vuelta con esas ganas toda la cocina, bacha, mesada, bacha y empieza- acá que se quieren tirar de cocinera, que se quieren tirar de esto, pero al final no saben, qué se yo, no le dije nada, seguí trabajando, se fue. Lo único que le dice este chico, callate vos trabajas arriba le dice, anda a trabajar arriba, deja de meterte acá y con la señora Leticia no te metas porque te estás confundiendo, no es como vos crees le dice.

Si bien pareciera que este tipo de resistencia se centra en el plano de lo individual, en los relatos aparecen solidaridades entre lxs propixs compañerxs, momentos donde unx otrx se involucra en una situación que, en principio, no le pertenece. Esta solidaridad entre subordinadxs, muchas veces se logra cuando hay cierto grado de conflicto (Scott, 2000). Pero si no se genera el involucramiento, esta práctica puede resultar inspiradora para el resto de lxs compañerxs, ya que el hecho de ser una práctica pública, puede servir (o no) como inspiración para lxs demás. O incluso para saber qué piensa ese compañerx con lx que muchas veces no se le permite el diálogo. Solo cuando ese discurso oculto se declara abiertamente, lxs subordinadxs pueden reconocer en qué medida sus reclamos, sus sueños, su cólera son compartidos por otrxs subordinadxs con lxs que no han estado en contacto directo (Scott, 2000).

Pero no todas las quejas que realizan lxs trabajadorxs tienen que ver con malas condiciones laborales o afrentas a su dignidad. Varios de los motivos de las quejas que pude observar son reproches por desinteligencia de lxs empleadorxs para dirigir con eficacia los labores diarios, aquellas que entorpecen el ritmo de trabajo. Lo que Villulla (2015) llama **quejas por pautas productivas**, son quejas que generan gran insatisfacción en lxs trabajadorxs, que ponen en evidencia la falta de reglas claras para llevar adelante el *juego*.

Ailín: estaba totalmente mal organizado porque te abrían la planta alta, vos en la planta alta no tenías nada, no tenías cafetera, no tenías... apenas si tenías vajilla, todo lo tenías que hacer abajo y tampoco en ese momento había un sistema de montacarga...entonces era bajar corriendo, subir y ocho horas de eso, era bastante heavy después (...) eran días caóticos realmente eran días caóticos porque para la temporada estaba más preparada pero para el verano, para la temporada de verano sí, pero para los fin de semana largos no estaba tan preparado, entonces por ahí empezaba a venir gente gente gente, la cocina no estaba preparada, se te atrasaban todos los pedidos, eso era un caos total, vos ibas bajando las escaleras llorando, porque nunca faltaban las ganas de llorar ...

Lautaro: cuando veo quién hace el café, Camila, la cajera Camila, ¿Camila hace el café? me sacó creo 5 o 6 café y le pedi porfavor que me los deje hacer a mi (...). Sumado que esta señora, para mi no es ni señora ni encargada, ni cajera ni encargada, y de cajera tenía muy poco, hacía muy mal las cajas, al hacer ella mal las cajas, te complicaba a vos, porque nosotros teníamos billetera, si a ella le faltaba plata, ella automáticamente lo que hacía era rendirnos a nosotros.

*Leticia: primero que me dieron un cuchillo, que mis uñas cortaban mejor que el cuchillo, el cuchillo era así, así (señala algo liso) osea que no te cortaba nada, era una cachada, **pero yo lo hice cortar , yo lo hice cortar...***

Se nota acá como lxs trabajadorxs participan de lo que Burawoy (1979) llama el **juego de arreglárselas**. Se participa en este juego para obtener satisfacciones relativas. El juego tiene un margen de iniciativa que puede satisfacer hasta cierto punto el instinto lúdico y el impulso creador de lx trabajadorx, lo que no significa que no se participa así del consentimiento en la producción. Lo interesante del juego es que permite a lxs trabajadorxs controlar sus propias máquinas en vez de ser controladxs por ellas, y eso refuerza su autonomía. También lxs trabajadorxs acusan a la dirección, de cierto modo, de hacer “trampas”, de no jugar conforme a las reglas de juego. Esto se observa en las quejas constantes por temas productivos, como máquinas/instrumentos defectuosos que no le permiten a lx trabajadorx llevar adelante su tarea de manera adecuada. Estas mismas acusaciones pueden contribuir a reafirmar la legitimidad de las reglas y los valores de la empresa. Igualmente en los relatos se nota que se contentan y enorgullecen de haber podido saltar estos inconvenientes, de ser lo suficientemente capaces, autónomxs y creativxs de sortear estas “trampas”, de arreglárselas, a pesar de ellas. En estos actos ponen en juego su autonomía, su ingenio y los saberes previos que poseen como trabajadorxs, su propia identidad como trabajadorx, sus propias capacidades y habilidades, aquello que lo distingue a unx de otrx.

3.2.2 Desobediencia, incumplimiento algunas reglas

También en los relatos de lxs entrevistadxs aparecen pequeñas resistencias que conllevan el incumplimiento de las reglas, la desobediencia y desafíos a la autoridad. Un buen ejemplo lo da el

incumplimiento a la regla que no permite el uso de celulares o aquella que solicita que se le de el 20% de la propina a lx superior.

Lautaro: cuando yo estuve ahí, nunca se lo acepte y no soy un desquiciado del celular, no estoy todo el tiempo pendiente del celular, pero no te voy a dar algo mío, ¿qué querés? ¿qué te de mi billetera también? es mio. Si, la regla existía, yo personalmente no la acataba, es como dije antes soy complicado, yo soy barato pero soy complicado, no, no me hinchas las pelotas, no te voy a dejar...

Eliana: a mi me gustaba porque Camila me decía Eliana dame tu celular, no tengo celular. Mentira lo tenía adentro de las tetas, lo guardaba (risas) ...adentro de las tetas tenía el celular, encima al celular lo tenía con el vibrador y lo tenía apagado (risas), no tengo celular, brrr (hace ruido de vibración).

Nuria: una vez me acuerdo que dije estos me quieren cagar la propina, no quiero que me caguen la propina, entonces había hecho 200 pesos, no me acuerdo, y me dice cuanto hiciste, hice 100, entonces me mira y me dice ¿100 pesos nada más hiciste? si, hice 100 pesos, yo no tenía como...me daba cuenta que me estaban cagando, me daba bronca, entonces dice ¿100 pesos nada más hiciste? si, bueno fijate me dice, porque estas cosas las ve Pablo me parece ¿no?, las ve Pablo y si Pablo ve que en un día de trabajo hiciste solamente 100 pesos, ehh se va a enojar con vos porque va a decir que no le pusiste onda para que la gente te de propina, entonces la miré y le dije, era la encargada, la miré y le dije no la puedo amenazar a la gente que me de propina, no era ninguna boluda, nooo, sabía, se estaba dando cuenta que yo...porque yo le había puesto onda porque...pero yo tampoco, ya esta, ya me la había jugado, ¿qué le iba a decir si tenes razón? mal ya está, entonces le digo mira, en realidad no le voy a poner un revólver a la gente para que me de propina y si se quiere enojar Pablo que se enoje, bueno...y me dice... bueno quedó ahí.

Entrevistadora: ¿cómo era eso del 20% de la propina?

Lautaro: eso lo implementaron cuando estaba yo, al principio me pedían parte de la propina diciendo que era para cocina, un día hablando con los cocineros les consulto y ellos me dicen que nunca le habían dado nada, por lo que decidí dejar de darle la propina. A veces agarran pibes muy chicos que no saben cómo funcionan las cosas entonces le sacan tranquilos su propina, igual eso porque lo permite Pablo (Lautaro, notas pos-entrevista).

Charlando el primer día con una camarera me dice, guárdate algo de lo que hagas de la propina en alguna parte porque le tenes que dar el 20% de la propina a lx encargadx. Cuestión que me sorprendió. Cuando entregué la caja me preguntó cuánto hice de propina el encargado y me pidió que le dé el 20%. Yo me había guardado algo en el zapato, en una oportunidad cuando fui al baño (Notas de campo, febrero 2017).

Algunas de estas desobediencias denotan la solidaridad entre compañerxs que puede darse en estas prácticas. Si bien en el punto anterior se ve que algunas prácticas incluyen momentos de solidaridad, también aparecen otros momentos de solidaridad donde le hacen frente a alguna de las normas o imposiciones. Por un lado, lo pude encontrarlx haciéndole frente a la inestabilidad horaria.

Candela: él llegaba a las siete de la mañana al café, ahí se tomaba un café y te hacía los horarios, se iba por ejemplo a las ocho, vos ibas y le preguntabas a Agustina y no te los decía (...). Entonces, por ejemplo, qué hacíamos cuando ella se iba al baño chusmeábamos los horarios (...) porque la compu

estaba ahí prendida, por ejemplo cuando Agustina iba al baño yo me fijaba los horarios, o cuando estaba en la caja yo porque practicando aprovechando porque Agustina se iba a comer, me fijaba.

Entrevistadora: ¿y se los pasaba al resto?

C: si si. A los que podía les decía que no venían ¿viste?. Por eso te decía, siempre buscábamos algún punto muerto, alguna forma.

Entrevistadora: ¿y esto de los horarios que me decías cómo te los acomodabas?

Lautaro: en general, los acomodabas con tus compañeros, a la empresa le importaba muy poco digamos.

E: ¿pero era entre ustedes digamos?

L: pero era entre compañeros, a la empresa le importaba muy poco quién este ahí. Mis francos los tenía acordados.

Por otro lado, también aparecen solidaridades a la hora de la comida, donde ellxs “se creaban” los espacios para que todxs puedan comer.

Leticia: yo me manejaba a café con leche, un mate cocido...los chicos por ahí me empezaron a estimar a mi, ah no sé qué quiere, me acuerdo el bachero, Damian, Damian (...) señora que va a querer tomar esta de desayuno le traigo, un café con leche le digo, ¿y va a comer algo?, y tráeme cualquier cosa le digo, lo que vos veas le digo, yo con que...me trajo una torta así (señala el tamaño con las manos) (risas) y lo mire y él hacía de cuenta que salía para el cafecito ¿viste? ay yo lo quería matar, me daba una vergüenza , y bueno corte un pedacito, después lo llevo y lo dejé allá ¿viste?...

Entrevistadora: ¿tenían algún momento para merendar o cenar?

*Lautaro: nos lo hacíamos, no era, no estaba estipulado un horario de almuerzo/cena o de merienda no, no estaba hecho, **nosotros lo hacíamos para nosotros.***

Luciana: porque viste que para comer (...) podías elegir fideos con tuco, bah con esa salsa desabrida, ehh pizza, que la pizza es la mejor pizza, eso sí, ¿y qué más era? un sandwichito, o ensalada de hojas verdes, que parecía para vaca (risas) (...) emm y había veces, cuando era nueva y me pedía esa ensalada los de la cocina le ponían huevo, zanahoria, tomate...

La desobediencia de las reglas es una práctica muy habitual, varias de las reglas que presente en el apartado 3.1.8 han sido rotas de alguna u otra manera. Lo interesante de esta práctica es que en muchas ocasiones se realizan en compañía de otrx trabajadorx y otras que son enfrentadas públicamente por lx trabajadorx, donde engañan a su superior.

3.2.3 Discurso oculto: protestar en lo oculto, simular en lo público

No sólo en lo público lxs trabajadorxs expresan el descontento que sienten, también existe un discurso oculto donde, a partir del propio sufrimiento, representan una crítica del poder a espaldas de lx dominadorx. A menudo, ambas partes consideran conveniente fraguar en forma tácita una imagen falsa. A los grupos dominantes les interesa conspirar para reforzar estas apariencias hegemónicas, para así contener formas más poderosas de rebelión (Scott, 2000).

Aparece entre estas prácticas el **refunfuño** como una forma de queja oculta, donde su intención es comunicar una sensación general de descontento sin correr el riesgo de responsabilizarse por una queja específica (Scott, 2000). Otra de las destrezas de supervivencia, ha sido **el manejo de apariencias** para dar la impresión de conformidad con las normas de lxs superiores y una **ignorancia fingida**, que tienen como fin evitar cualquier demanda u ocultar información (Scott, 2000), momentos que plasman lxs entrevistadxs.

Nuria: cuando llegaron (lxs del sindicato) me agarro el encargado, mientras estaban hablando con otra de las chicas, la encargada en realidad, me agarro el encargado y me dijo vos decí tal cosa, tal otra, tal otra (...) porque la mayoría hacía mucho tiempo que estaba, entonces ya sabían lo qué tenían que decir, yo era la nueva, yo era la que no sabía qué tenía que decir, yo también me puse en ese papel de decir che ¿qué digo? me daba miedo que me dejen sin trabajo, si hubiera sabido el final lo hubiera dicho, te juro me hubiera filmado, y hubiera dicho no la realidad es...si si lo hubiera hecho...

Eliana: pero mira la maldad que hice, fui tan mala porque tenía tanta bronca. Me diceee Eliana anda y prepara sandwiches de zanahoria, huevo y jamón, bueno, agarro, preparo y todo, y por mala agarre y digo le voy a dar un sandwich a Camila (la encargada), lo corto en cuatro, le corte los bordes todo, lo corte en cuatro, hago el sándwich y lo escupo (risas) mira que mala, y por adentro estaba no puedo ser tan hija de puta (risas) (...) y por otro lado decía se lo voy a dar, se lo voy a dar, se lo merece. Cerré el sándwich de Camila, Camila me sobró un sándwich, no se donde meterlo, tomá comelo porque yo no quiero comer, ya comí, si bueno dámelo, y lo empezó a comer, y yo la miraba, y viste cuando decis tengo un...y tengo ganas de reirme en la cara, me callé, muza, y seguí haciendo los sandwiches re contenta (risas) ni discutí ese día, agarré y ni discutí, bueno ¿qué más querés que haga?...

Candela: Estas eran, Camila me decía, eran dos gatos, dos gatos, no sé cuál de las dos era más gato, dice que competían un montón las dos camareras, eran medio gato y qué pasa Agustina (la encargada) no las quería ni ver, no las aguantaba, entonces como se peleaban entre ellas y Agustina no las quería, una de ellas le estaba dando laxante, claro porque dice Agustina, ella empezó a ver que no... que salía de la casa o salía de ahí y tenía que parar en dos o tres lugares para ir a cagar (risas), entonces dice que no entendía, que no entendía qué le pasaba que estaba tan enferma. Un día se pelean estos dos gatos y Agustina le dijo a Grillo o se van o me voy yo, claro no las aguantaba más, Agustina le dijo así a Grillo, entonces Grillo echa a una de las dos, no sé porque, con qué criterio echó a una, cuando esta, la que echa, le dice a Agustina, vos la defendes a esta, no sé cómo le habrá dicho, fijate lo que te están poniendo en el café, ahí Agustina se entera, que la otra la que se quedaba... entonces después no sé cómo, porque me contó Camila, que hablaron con la de la farmacia y le dice si si, hace como dos meses que viene toda la semana a comprar laxantes.

En esta práctica no solo se trata de aparentar o simular, sino de controlar la furia, el insulto, la indignación, de contener la violencia inspirada por aquellos sentimientos. Pero a la vez se vuelven momentos de satisfacción para lxs trabajadorxs, de recuperar un poco su dignidad perdida, a través de hacerles perder esa dignidad a su superior.

Hay que tener presente que por contribuir a través de la apariencia se puede reconfirmar la ideología social de lxs dominadorxs. Lo importante es lograr un guión estricto, y de este modo se puede

considerar estas apariencias como una forma de manipulación que sirva a los intereses de lxs subordinadxs (Scott, 2000).

3.2.4 Rumoreo entre lxs subordinadxs

Otra forma de expresar el discurso oculto es el **chisme**, que es quizás la forma más común y elemental de agresión disfrazada. Se trata de una sanción social relativamente segura. Casi por definición, el chisme carece de autorx, pero no de voluntarixs transmisorxs que se contentan por pasar información. Al esconder la identidad individual de lx actor permiten la expresión mucho más directa de una agresión verbal (Scott, 2000). A través del rumor se intercambian información o impresiones acerca de las características de tal o cual patronx. En la medida que estos rumores no son ni pueden ser compartidos con lxs empleadorxs -de hecho, le son deliberadamente ocultados-, constituyen en sí prácticas que abonan un sentido de independencia respecto a ellxs. Si el cultivo del rumor proletario acaso no sea en sí mismo un modo de resistencia, sin dudas constituye una manera de transmitirla. Es más, en estos contextos, es la vía menos peligrosa para hacerlo (Villulla, 2015).

La importancia del rumor reside en constituirse como la única trama de comunicación horizontal e independiente entre trabajadorxs, a través de la cual componen un mapa general de la situación individual y colectiva de cada unx de ellxs, que ayuda a romper el aislamiento objetivo y subjetivo que induce el régimen laboral (Villulla, 2015). La mayoría de los rumores que aparecen tienen que ver con “infracciones, delitos, adulterio” que realizan lxs patronxs. Sucede que la estructura de la autoridad en el lugar de trabajo se ve avasallada por la ampliación de la distancia social entre lx obrerx y lx gerentx (Cohen, 2014). Como dice Scott (2000) para las elite dominantes, las prácticas del discurso oculto pueden incluir los lujos y privilegios secretos, el uso clandestino de asesinos a sueldo, el soborno, la falsificación de título de propiedad. Cosas que aparecen, en menor escala, en alguno de los rumores que me cuentan lxs entrevistadxs.

Ailín: los bienes de Grillo figuran a nombre de Oliver (un encargado), por eso Oliver sigue ahí, se enoja con Grillo, se va tres o cuatro días y después vuelve, pero por ejemplo Oliver hace... Oliver no sé cuántos años tiene, pero hace como 20 años que trabaja ahí o más, y Oliver por ejemplo tiene problemas con el juego y una vez le robo (...) plata. Pero como es testaferro no lo puede echar, no se puede deshacer de él y bueno, pero lo hostiga bastante a pesar de que es el testaferro, cuando puede hacerle la vida imposible se la hace...

Candela: decían las malas lenguas que él (el dueño) no era contador, que él se hacía llamar contador, pero que tenía un estudio contable pero que tenía chicos que eran egresados que le firmaba los papeles, y que él tenía el estudio y que a los pibes les pagaba dos pesos con cincuenta pero lo hacían firmar por él, pero él se hacía llamar contador, si si todos los tramullos...

Candela: ¿yo te conte que le dijo a la mujer tengo dos noticias una buena y una mala?. Le dijo ¿cuál es la buena? Vamos a ser padres, dice pero yo no estoy embarazada, esa es la mala le dice y así. Y a la camarera (la madre de esta hija según el rumor), decía las malas lenguas, que le había pagado para que no reconocca a la hija, si, si, y se la quedó él y la crió la mujer, la verdad que es el diablo este chabón, es el diablo...

Pero el rumor que más fuerte se instala tiene que ver con la obtención del puesto de encargadx de ambas encargadas. Esto habla de los sentimientos que generan aquellxs que “olvidan sus orígenes”, como nombre en el apartado anterior. Pero también, de la situación a la que nos enfrentamos las mujeres cuando accedemos a puestos de mayor jerarquía (Beaudoux *et al*, 2017), ya que no existía (o no nombran) ningún rumor por el cual los encargados consiguió “indebidamente” su puesto, como si lo habrían hecho Agustina y Camila. Además, si bien las dos encargadas ocuparon este puesto en años distintos, el rumor era el mismo para las dos, y es contado por casi todxs lxs entrevistadxs casi con la misma exactitud.

Candela: lo que pasa es que nosotros también...nosotros sabíamos, no por ella, las malas lenguas, que ella Agustina se acostaba con él, entonces es como que muchas veces ella es como que defendía esa figura, esa imagen de amante, entonces eso generaba mucho conflicto, ¿entendes?. Porque claro, porque si Grillo estaba de buen humor y te hacía algún chiste ella se enojaba, ponele, después ella se creía que el negocio era de ella, porque ella era la amante de Grillo, ¿entendes?. Eso generaba bastantes problemas, después por ejemplo cuando ella quedó embarazada es como que él no le dio tanta pelota...

Entrevistadora: ¿sabes cómo Camila llegó a ser encargada?

Eliana: (risas) mirá lo que me estás preguntando, ¿no es lógico?. Supuestamente por lo que yo sé, supuestamente, fue camarera primero y supuestamente después con logros y mucho laburo, así entre comillas, “laburo”, fue encargada, vamo a ponerle con comillas “mucho laburo” (risas) por lo que yo me entere...

Luciana: dos años hacía que estaba trabajando ahí (Camila), primero fue camarera y después se hizo encargada, así, doce años trabajando ahí, pero se aguantaba cada una, el tipo que la llamaba, viste que había veces que le pegaba unos gritos y ella se lo aguantaba, pero no sé dicen que habían estado juntos...

Estos rumores son formas de transmitir la resistencia, canales propios de lxs trabajadorxs que les permiten la libertad necesaria para poder expresarse, pero también de localizar a lx enemigx, de transmitirse entre ellxs aquella información que sirva para deslegitimar el poder de lxs superiores.

3.2.5 Eludir, disminuir, sabotear: re-inventar las formas de hacer el trabajo

Otra de las formas en que lxs trabajadorxs pueden expresar su autonomía y obtener ciertas satisfacciones son los distintos modos de eludir el trabajo, de disminuir su intensidad o su carga física. Estos modos expresan formas de rechazo y negación de esas condiciones precarizantes (Abal

Medina, 2011). Es lo que se llama **restricción del rendimiento**, formas de aludir a la negativa de cooperar, como puede ser el trabajo deliberadamente deficiente o la destrucción del trabajo ya realizado (Edwards y Scullion, 1987). Saltarse los procedimientos o hacerlos mal no es solo una cuestión de aligerar el trabajo sino también de desarrollarse personalmente dentro de un espacio reducido de posibilidades de actuación (Ortega y Canóvas, 2006). Lxs trabajadorxs lo expresan en distintas acciones que llevan adelante a espaldas de sus empleadorxs y a sabiendas de que su accionar es contrario a las instrucciones que les han dado, denotando espacios de autonomía.

Luciana: viste que habia veces que no se vendía nada, y me hacían hacer el stock, contar factura por factura (...). No lo hacía directamente, por ahí si entraban varias personas más agarraba y ahí hacía el stock sino no...

Patricio: osea llegaban las cosas de lo que comía la gente y cuando tenia que lavar placa lavaba, pero después ya como que deje de lavar placas, no sé por qué y..capaz que las hacia mal (risas), puede ser, y solo lavaba las cosas de la gente...

Si bien la mayoría de las formas de eludir el trabajo tienen como fin apaciguar esos momentos que generan gran fatiga frente a un ritmo acelerado de trabajo, también lxs trabajadorxs crean formas de lidiar con esos momentos donde el trabajo se vuelve lento, pesado, interminable. Aquellos momentos donde no hay lxs suficientes clientxs en el negocio para atender, y donde los ojos de la vigilancia se vuelven más estrictos. Esos momentos generan una gran fatiga y una presión psicológica particular. Recordemos que una de las reglas que imperaba en este lugar era “*hacer siempre algo*”, frente a esta situación ellxs responden “*inventando algo que hacer*”.

*Patricio: me cansaba mucho estar parado sin hacer nada, cuando no tenía trabajo me quedaba ahí limpiando y a veces **hacía que me movía**...*

*Lautaro: un día de temporada baja, un día de...mayo, por decir, era llegar y **inventar algo que hacer** porque qué sé yo, porque yo soy de culo inquieto (...) ehh he vaciado los cajones de los muebles una y mil veces, los he vaciado por completo, los di vuelta, los limpie, le volvi a poner los cubiertos en su lugar...*

Lxs empleadxs se revelan constantemente contra la rutinización del trabajo tanto por motivos funcionales de sacar el trabajo adelante cuando el ritmo es más acelerado *o demasiado lento*, como por la tendencia a desarrollar una parte de autonomía, que es la que permite la personalización de cada empleadx y su no aceptación de la lógica taylorista que imponen los procedimientos (Ortega y Canóvas, 2006).

Una de estas formas de rebelión, y de las más estudiadas, es el **sabotaje**. Varios trabajos se han centrado en prácticas de sabotaje que desarrollaron trabajadorxs para distintos contextos históricos y

geográficos (Hobsbawm, 1979; Dicósimo y Carminati, 2013; Cohen, 2014, entre otrxs). El sabotaje es una conducta deliberada que tiene como resultado la destrucción o el deterioro de propiedades de la empresa (Edwards y Scullion, 1987). El sabotaje, como forma de resistencia, lleva la negociación del tiempo, de la eficiencia y de las tareas a un grado más extremo (Cohen, 2014). Es una expresión de rechazo del trabajo y una forma de 'autovalorización' obrera (Negri, 1979). Un claro ejemplo de sabotaje lo observo en el siguiente relato donde una de las entrevistadas rompe adrede una de las máquinas de café para conseguir mejoras productivas.

Candela: por ejemplo una vez se había roto la máquina de café, había dos máquinas, entonces usábamos la que andaba bien, andaba re bien, aparte uno ya se acostumbra a la máquina, bueno entonces resulta que esta máquina la buena no se porque se rompe, entonces yo voy hablo con Agustina y le digo mira se rompió la máquina, llamen al técnico, no no me dice usen la otra, usen la otra, usen la otra, y no la arreglaban, no la arreglaban, bueno listo, como a mi no me gustaba usar esa máquina porque no andaba bien y teníamos que hacer dosmil café, porque creo era en temporada, agarre la rompí, porque tiene un tubo así de vidrio donde esta la marca de agua, donde sabes si esta llena, entonces yo le rompí ese tubo de vidrio y empezó a salirle vapor, vapor, vapor y se terminó enfriando la máquina, entonces tuvieron que llamar de urgencia al técnico, para que me arregle la otra máquina, en realidad para que arregle las dos, estuvimos como dos horas sin café igual, el chabon siempre supo que fui yo igual (...)

E: ¿y cómo sabía que eras vos?

C: porque sabía que era yo, lo sabía. Yo me vivía quejando, porque no me quería arreglar la máquina, entonces el siempre supo que fui yo, pero no me pudo ver en la cámara, entonces no le quedó otra que llamar al técnico, poner cara de orto, pero llamó al técnico.

La rotura de máquinas es un modo de contestación de lxs obrerxs. Más que interrumpir el trabajo, el sentido de estos atentados es ofrecer una revancha sutil pero clara a lxs patronxs, quienes sin poder acusar a lxs obrerxs de forma incontrastable ni descontarles dinero por el desperfecto, deben destinar sumas considerables a la reparación de los instrumentos de labor (Villulla, 2015). Pero además, las distintas formas de simular trabajar, son apariencias que personifican lxs trabajadorxs para engañar a la patronal, de mostrarse conforme a las reglas, pero por la espalda siguen con su juego de autonomía y de pequeñas satisfacciones.

3.2.6 Consumo de sustancias

Otra técnica que realizan lxs trabajadorxs, que tiene que ver con formas de restringir el rendimiento, de eludir el trabajo, de no obedecer las reglas, son aquellas que refieren al consumo de sustancias. Con ellas se crean espacios y momentos para alejarse de las presiones que les requiere el trabajo, sin importarles el tiempo que esto les ocupe y si al otro día deben ir temprano a trabajar. Así, varixs trabajadorxs logran relajarse y sobrellevar los malestares que el trabajo les genera. El uso de drogas

como el alcohol y el cannabis, se utiliza sencillamente para relajarse y disfrutar, una especie de compensación tras una experiencia laboral no gratificante (Cohen, 2014).

Al preguntarles a mis entrevistadxs si ellxs o algúnx compañerx había ido a trabajar borrachx, la mayoría recuerda algún episodio de algúnx compañerx.

Luciana: (risas) eh si paso para las fiestas, que lo echaron a este Ricardo, porque no fue a trabajar, después fue a hablar el novio, ehh si lo mando al novio, ese Ricardo terrible. Bueno que no fue a trabajar, lo llamaron, lo llamaron, lo llamaron, fue al turno tarde, ya tarde cuatro, cinco de la tarde, y estaba que no daba más. Y pasó también con Fernando, que se iba a bailar a La Caseta, que él le decía La Cajeta, porque decía que quedaba de la cajeta cuando salía de ahí (risas) y se iba a La Caseta y también se iba a todo amanecido, si si (risas)...

*Ailín: se, creo que casi todos lo hicimos (...). Tenía una de las chicas ehh salía iba derecho del boliche a trabajar, que no sé cómo hacía esa cristiana porque...yo no le he pegado sin dormir, pero salía de noche entraba al mediodía o a las tres de la tarde, y iba media descansada, pero tenía que hacer algo...noo la mayoría la **piloteaba**, los de la cocina cuando uno no estaba fumado, estaba medio resacado y esa se piloteaba.*

E: ¿entonces no se daba cuenta Grillo de esto?

A: no, no aparte no, no era que tampoco Grillo estaba mucho, era más que nada te controlaba por cámara, que la presencia que hacía en el local...

Lautaro: después si no me equivoco a un peón, a un bachero, ehh creo que había sido, creo que se había tomado una cerveza, o lo habían enganchado tomándose una cerveza en el depósito o algo por el estilo...

En primera instancia ir borrachx y/o “*amanecidx*” a trabajar puede resultar una práctica riesgosa que pondría en peligro la conservación del puesto de trabajo. Pero en lo expuesto en los relatos de mis entrevistadxs es una práctica bastante habitual. Como la principal vigilancia que encuentran es la de las cámaras, entienden que no es algo detectable a través de ellas y encuentran formas de “*pilotearla*” mientras siguen realizando su trabajo, aunque claramente no con la misma intensidad requerida.

Las drogas tienden a usarse para “nivelar” los altibajos emocionales. De manera casi invariables estos consumos son una forma de resistencia psicológica, pero también una muestra de conformidad social de lxs obrerxs (Cohen, 2014). Demuestra como la intensificación del trabajo se refleja en los cuerpos obreros, cada vez más desgastados y consumidos (Ortega y Canóvas, 2006). Se puede observar claramente en el consumo de analgesicos, droga que es de consumo diario y no siempre es tomada en cuenta. Si bien es una droga legal, su consumo muchas veces puede volverse de gran importancia para sobrellevar el trabajo, principalmente para alivianar el cuerpo por todas las cargas físicas que les requiere el trabajo. En las entrevistas que realicé solo Luciana me dijo que “*tomaba pastillas cuando no daba más*”, el resto de mis entrevistadxs dijeron no consumir. Esta respuesta

me sorprendió, no esperaba encontrar tan pocos casos. Sorprende que sea más utilizado el consumo de drogas como el alcohol y el cannabis, drogas que tienen prohibiciones contundentes a diferencia de los analgésicos que no presentan objeción formal. Esto podría denotar un mayor grado de rechazo al control empresarial, y una menor muestra de conformidad a estos.

3.2.7 Abandono de trabajo: “no aguanto más, me voy”

Cuando lxs trabajadorxs se encuentran con inconvenientes y el sistema de negociaciones bilaterales con lxs patronxs no les permite a lxs obrerxs *individualmente* modificar demasiado los términos de sus condiciones laborales, en medio de la impotencia que esto genera, muchxs operarixs abandona la pulseada y dejan su puesto individualmente, con la expectativa de encontrar una mejor posición con otrx empleadorx (Cohen, 2014). En las actuales condiciones de flexibilización de las relaciones contractuales e inseguridad laboral general, las barreras para abandonar por propia iniciativa la empresa se reducen notablemente, especialmente en entornos dinámicos en los que son habituales las vinculaciones relativamente cortas, como trabajos temporarios. En estos casos, ante situaciones invivibles en las que lx trabajadorx no se siente adecuadamente reconocidx, puede buscar activamente una alternativa de empleo (Revilla Castro, 2017). La deserción es una estrategia común para escapar a la habituación del modo de producción cuando lxs trabajadorxs no pueden zafarse totalmente del sistema de trabajo a sueldo, suelen desertar de un trabajo tras otro en busca de salarios más altos y mejores condiciones de trabajo (Cohen, 2014) y esto se ve claro en mis entrevistas.

Luciana: se que de varias chicas que iban y no aguantaban el horario, por ahí cuando yo tenía un franco, le hacían prueba a dos chicas juntas, entonces después me contaban los chicos que había algunas que decían bueno listo ya estoy, me voy. Le pagaban las horas que habían estado y se iban, tres cuatro horas y se iban...

Nuria: uno solo llamó que faltó una vez (...) lo llamaron amenazandolo que si no se presentaba, que si no se presentaba, no mentira, diciéndole que estaba suspendido y el chabon dijo no, no voy a ir más, renunció...

Patricio: después al último tiempo como que tardaron un toque en pagarme yyy nada, la estiré hasta que me pagaran y cuando me pagaron dije no listo no voy a venir más, ¡no! deje de ir directamente y mande el telegrama ese, ni me iba a aparecer...

La más radicalizada de las acciones de renuncia es la **fuga intempestiva**, es decir, abandonar los equipos de trabajo en plena campaña. Esto puede significar una medida muy dura para unx

empleadorx, que no siempre puede conseguir un reemplazo inmediato para lx operarix que se ha ido (Villulla, 2015).

Ailín: era camarero y delivery boy (risas), era camarero el pibe del delivery se...no me acuerdo si se calentó porque hacía mucho frío o algo de eso y la moto esa era un desastre y volvió y se calentó y se fue, si le faltarían dos o tres horas para terminar el turno cuando se fue.

Entrevistadora: ¿no volvió al otro día?

A: no no no, no volvió nunca más. Yo me fui a mitad del turno.

E: ¿vos también?

A: a comienzo del turno (...) porque me debía plata, era nada, eran 500 pesos, viste que cuando no había plata te iban bicicleteando cuando haya plata te pagamos, bueno me debía 500 pesos, el día que le pagó a todos, no me quiso pagar a mi porque, el día anterior, había sido finde semana largo también, me acuerdo que fue para el 20 de junio, yo me había quedado sola algo de la seis, siete de la tarde hasta el cierre, se llenó de repente y en tres horas, vendí tres mil y pico de pesos yo sola te estoy diciendo, arriba y abajo y bueno termino mi turno, el bacha ya se había ido, así como me fui yo, limpie lo que tenía que limpiar, la bacha quedó llena, porque no me iba a quedar a limpiar la bacha. Al otro día bueno, creo que Franco ese día hacia la apertura se quejó por cómo había quedado la bacha y le llevó la queja al dueño, ehh bueno el dueño se re calentó me dijo que no me iba a pagar (...). Le reclame toda la semana no me quiso pagar, el viernes tampoco me quiso pagar yo me acuerdo me fui a las once, le digo Lola reclamale la plata, la necesito, eran 500 pesos, pero eran míos, había trabajado, ehh no, no que no me los iba a pagar, Lola decile que yo la plata la necesito, primero porque es mía, y segundo la necesito. La llamo de nuevo, no no no que no se lo voy a pagar y que no me llames más para molestarme con esa piba(...), nada, fui pregunte por la plata, Camila me dice no sé que, no sé nada, vuelvo a preguntar, a las ocho entraba mi otra compañera, vuelvo a preguntar, me dice, dice Pablo que el domingo te va a pagar, era sábado, al otro día era domingo, bueno le digo dame la llave del vestuario que me voy a cambiar, ¿estas segura?, si ya está, hasta acá llegó mi amor, dame la llave del vestuario, me voy a cambiar, agarré todas mis cosas y me fui, le deje el uniforme y me fui.

Muchos de estos arrebatos parecen no concluir en victorias para aquellxs que las realizan, pero en otros relatos la fuga que realizan les permite a estxs trabajadorxs, de forma individual, conseguir mejoras en sus condiciones de trabajo.

Lautaro: ehh esa frase me molesto mucho de Camila (la encargada) y fue una de las veces que me quite el delantal y le dije resólvelo yo me voy a mi casa.

Entrevistadora: ¿te fuiste?

L: (asiente con la cabeza)

E: ¿y al otro día que pasó?

L: me llamó Kevin, el hijo de Pablo, incluso pasó a buscarme por mi casa a decirme ¿qué haces que no estás trabajando? ehh no olvidate de Camila, le conté toda la historia, porque él quería saber cómo estaba, él la quería reconstruir, su encargada no sabía- no se porque se fue, se enojó por algo y se fue

E: ah ¿le dijo eso? ¿y de esa pelea fue que terminaste en el local de Alem?

L: claro, de esa pelea termine en Alem...

Leticia: yo agarre me fui, subí me cambié, me voy, ¿se va? pero yo, yo le dije que era tarde que se yo que sé cuanto, me voy. Solía haber pica con la cocinera, pero me agarraban a mi de punta, siempre quedaba en el medio y me fui, ese día renuncié, como será el dolor que tenía que renuncié sin saber que iba a hacer mañana, asique me costó un día y medio enfriarme, eh no me llamaron, al tercer día llamo porque había otra encargada que me quería mucho (...). Entonces le hablo a ella y le digo bueno le digo estee como no me llama no tengo horario estee voy a salir a buscar otro trabajo, como aviso, pasó no sé

si media hora, veinte minutos me llama, tenés horario para mañana para trabajar, pero volví con otra política, de este tema no se habla. Dice que armó un quilombo después que yo me fui...fue así yo volví distinta, él era distinto, se dio cuenta que a mi me puede poder pero de distinta forma, pero que no me venga con el maltrato, menos injustamente...

Candela: sí, bueno yo, una vez me fui.

E: ¿a mitad de turno?

C: sí sí en el medio. Si si, pero no me acuerdo porqué fue, te juro no recuerdo porqué pudo haber sido (...). Pero a la semana me llamó diciéndome que volviera, que me necesitaba, que esto que el otro y bueno volvi, después me acuerdo que me abrazo, que me dijo que estaba contento, qué bueno que haya vuelto, yo creo que esas cosas no sé por qué las hacía, no sé si de manipulador o...me cuesta creer que haya sido sincero en esas cosas, por como era él, pero si si me acuerdo que me fui...

Se evidencia cómo esta técnica favorece a algunxs trabajadorxs de forma individual, pero si lo pensamos en el marco de mejoras colectivas se percibe que la deserción ejercida por goteo y a través del tiempo, puede forzar a lxs patronxs a realizar algunos cambios en el trato a su personal. Aunque la renuncia y la fuga aparenten ser lo contrario de una forma de resistencia, su ejercicio colectivo a través de tiempo -aunque siempre sea descoordinado- obliga a ciertos cambios de conducta por parte de lxs patronxs (Villulla, 2015).

3.2.8 Hurtos en el trabajo

Los hurtos en los lugares de trabajo son de difícil rastreo, pues lxs implicadxs intentan por todos los medios no dejar ningún indicio de su acción. Muchas veces lxs superiores lo sospechan, pero pocas logran atrapar in fraganti a lx “ladronx” (Nieto, 2018). Al respecto de esta temática, hay varixs autorxs que han investigado sobre los hurtos que realizan trabajadorxs de distintas ramas y categorías (Redondo Cardeñoso, 2009; Villulla, 2015; Acha, 2013; Bretal, 2015; entre otrxs).

Desde un planteo teórico, los robos se pueden considerarse como una forma de recobrar el producto del propio trabajo, de estar devolviéndose parte de lo que le fue despojado a través del régimen salarial (Scott, 2000; Cohen, 2014; Villulla, 2015). No se debe interpretar el robo como una ofensa moral o un delito, sino como una forma de protesta laboral que tiene como efecto reducir el nivel de explotación de lxs trabajadorxs a través de un complemento salarial informal (Cohen, 2014).

Si bien, con las nuevas tecnologías de vigilancia el hurto se ha dificultado, esta práctica sigue siendo parte de las pequeñas revanchas que algunxs obrerxs devuelven dosificadamente a lxs patronxs. Incluso en la mayoría de sus relatos aparecen como momentos de distensión, como una práctica totalmente despreciada.

Eliana: yo fui buena y nunca me lleve... me tendría que ver choreado, pero no. Ah no si, me equivoque, ¿viste los talonarios esos cuadraditos que tenía siempre Camila?

Entrevistadora: ¿eso solo te llevaste?

Eliana: porque mi vieja siempre tiene que anotar esas mierdas, números y que se yo, boludeces que anota mi vieja o lo usa para comprar y le lleve dos talonarios de mierda, maneja loca (risas) acá tenes los talonarios chorongos (risas).

Entrevistadora: ¿y algún otro se llevó alguna otra cosa?

Eliana: Bruno no porque Bruno salía más tarde, Luciana la pollera ¿yyyy qué más? creo que nada más. Yo los talonarios (risas). Porque yo le bajaba los talonarios y mira que fue café y té, me llevaba los sacos, ¿para qué mierda?, no sé (...) de última me hubiera llevado cubiertos, vasos, boluda yo, boluda...

Leticia:...es más hubo una temporada que lo percibieron a uno que cuando yo me enteré quedé shockeada (...) se llevaba cosas, se llevaba cosas, yo no sabía si había sido el cocinero o llegaron a oídos vaya a saber pero cuando me enteré ya era cuando él no estaba más...

Entrevistadora: ¿algún otro se llevaba alguna cosa?

Lautaro: sí, lomos enteros, pollos, verduras.

E: ¿ah sí? ¿y como pasaban por la cámara?

L: había un ventiluz en uno de los depósitos, donde dejaban una bolsita colgada y se lo llevaban, era así de sencillo...

Eliana: ehhs iba por el pasillito donde esta la bacha y me ponía a hablar con Luciana (risas), me pasaba hablando con Luciana, y Luciana me daba sandwich de miga para seguir charlando (risas), quedate acá boluda (risas) eh si no traía el jamón y comía jamón, córtame una feta de jamón y comía jamón, me la pasaba comiendo (risas), iba y sino choreaba las gaseosas, es más con Luciana, viste que a veces te daban el tiempo para comer y después te lo descontaba, una mierda. Ahí viste que estaba la puertita, donde estaba Luciana siempre haciendo los sandwiches, bueno ahí en la puertita había gaseosas chiquitas, bueno ahí en esa puertita, “el escondite”, había gaseosas chiquitas, todas nuevas cerradas, ¿qué hacía yo con Luciana?, abría yo las gaseosas (risas), tomábamos gaseosa y comíamos, y escondíamos, pasaba alguien y escondíamos la gaseosa, y comíamos y comíamos, nos hacíamos las graciosas, tomábamos la gaseosa y guardábamos lo vacío de nuevo (risas) en el escondite...

Pero además de estos ejemplos donde ellxs mismxs consideran a estas situaciones como situaciones de robo o “choreo”, existieron en algunos relatos circunstancias que se pueden denominar de **“robos accidentales”**. Cuando les preguntaba si ellxs alguna vez se habían llevado algo del trabajo, expresaban robos que no fueron pensados como tales, sino meros accidentes que concluyeron en llevarse algo de poco valor del lugar de trabajo.

Ailín: me he traído sin querer las cucharitas, no sé si cuenta (risas), igual esta no es de Tía Titta (me muestra la que está usando) (risas) tengo cucharas de Tía Titta no sé si contará, pero era por una cuestión de que quedaba a dentro del delantal pero no, traerme así cosas a propósito no...

Lautaro: sí, yo debo tener media docena de servilletas y nunca se dieron cuenta, quedaban en el delantal y ya quedaban en el delantal, generalmente volvían, cuando volvía con el delantal limpio volvía con las servilletas y volvían limpias también, pero debo tener media docena ahí que no volvieron...

Si bien en ninguno de los relatos (tanto en los robos accidentales como en los ordinarios) manifiestan una intención clara de recobrar el producto del propio trabajo por parte de lxs

trabajadorxs, esto no quita que esta práctica se realice con habitualidad. Incluso que no la consideren como un hecho negativo y penable ya dice mucho sobre la connotación que tiene sobre ella lxs entrevistadxs. En los momentos pre entrevista, pensaba esta pregunta/temática como la que más me costaría abordar, no quería connotar de antemano un valor al hecho de robar. Y para mi sorpresa sólo una entrevistada, Alma, calificó negativamente este hecho, todxs los demás acotaron historias de ellxs u otrxs compañerxs, o expresaban descontentos por no haber robado más. En definitiva, realizar esta práctica conlleva en sí misma el incumplimiento de las reglas y el ocultamiento de esta frente a lxs patronxs. Son pequeños arrebatos a la autoridad patronal.

3.2.9 Aquellas veces donde nos divertíamos

El tiempo de ocio agrieta la jornada laboral de algunxs o varixs trabajadorxs. Estas prácticas no suponen necesariamente una oposición intencional al control patronal, pero al realizarlas, deslegitiman algunas reglas de disciplina. Muchas de estas prácticas se concretan a través de una cooperación colectiva en la que lxs trabajadorxs se distribuyen roles de participación. A través de estas redes de solidaridad se mantienen encubiertas las prácticas como también se establecen códigos de complicidad, de protección y cuidado mutuo entre ellxs (Bretal, 2015). Son distracciones cotidianas hacia cuestiones que poco tienen que ver con el trabajo, generan de esta manera que se abra una brecha entre tiempo efectivo y tiempo declarado de trabajo. Esto también, da lugar a la formación de una cultura de trabajo: chistes privados, códigos lingüísticos propios y puntos de encuentro que son sumamente comunes. Estas acciones no solo sirven como vías de escape a las restricciones, sino que sirven también para darle un sentido al trabajo (Szlechter, 2013). Es así que en las historias de lxs entrevistadxs siempre aparecen anécdotas, situaciones que recuerdan con gran afecto donde comparten momentos de distensión, diversión con el resto de sus compañerxs.

Nuria: me acuerdo que estábamos hablando y le digo a mi amiga, le digo a Ailín, ahí en Tía Titta, ¿sabes que no me acuerdo cuando me vino?, ¡¿qué?! (...) y entonces empezó a gritar por todo Tía Titta ¡ay voy a ser madrina! y le dijo a la encargada, para para no Camila, ¿sos pelotuda?, pero no, estoy jodiendo, ay bueno bueno, vas a tener ahijada, y jodiendo, se entendía que era una joda y al final si estaba embarazada, pero igual no hubo ninguna reacción de Camila ni nada, empezó a gritar por todo Tía Titta, fue un cago de risa...

Patricio: si si, mi compañero, me acuerdo una vuelta que había sobra...esta mal igual eso (risas), estaba mi compañero y había sobrado cerveza, viste, entonces como era una noche de sábado dijo yo ahora voy a salir que se yo, igual ahora vamos a hacer la previa, le digo ¿cómo vamos a hacer la previa? si, si si vos vas a ver, bueno había sobrado esa cerveza, lavó ahí un vasito que se yo y nos sirvió, que se yo y lo dejó ahí flotando en lo que es la bacha, con la cerveza todo y nada tomaba un sorbito, lo dejaba ahí flotando, lavaba (...) con los daikiri también, tampoco que tomábamos mucho...pero eso no me lo olvido más...

Eliana: Luciana era infaltable, yo hablaba mucho con ella y con Bruno también hablaba mucho, cada dos por tres me cagaba mojando con la soda (risas) vivíamos jugando con soda, si sabes nos enganchara con la soda...

Entrevistadora: ligaba un sodazo Camila.

Eliana: no, nos tirabamos entre nosotros, si venía Camila se pudría todo al ratito, calmaditos, y después nos cagabamos mojando de vuelta (risas)...

Una regla que surgía con fuerza en el apartado anterior, hacía referencia a la *no socialización entre lxs propixs compañerxs* sin la autorización de unx superior. En estos relatos vemos como esta regla es incumplida en varias ocasiones. También lxs trabajadorxs aprenden en qué momento darse estos espacios para la diversión, esto tiene que ver con el desarrollo de esta cultura propia que les permite compartir distintos saberes, muchos de estos saberes tienen que ver con estrategias para escapar a los dispositivos de control que ejercen sobre ellxs.

3.3 Límites de la vigilancia, resistencia de resquicios

El uso de las nuevas tecnologías vinculadas a la vigilancia aparece muy fuerte en los relatos de lxs entrevistadxs. En el lugar de trabajo hay cámaras en todos los sectores, no solo en las partes públicas, sino en la cocina y la bacha. Como dicen ellxs: “*estaba lleno de cámaras*”³⁷, “*habia camaras vigilando*”³⁸. Las cámaras instaladas en varios lugares del local, cumplen una función muy clara: vigilar a lxs trabajadorxs. El panóptico se hace real, lxs trabajadorxs se hacen completamente visibles, pero no pueden ver quién/quienes lxs observan y si lxs observan (Foucault, 2008). Así la sola presencia de un objeto, como es una cámara, infiere en la conducta de lxs trabajadorxs, sin la necesidad de tener que estar ejerciendo ese control personalmente. Situación que refuerza la invisibilización de lx dominadorx como aquellx que ejerce el control. Existe un *Gran Ojo* que todo controla.

Candela: nosotros nos reíamos porque hacía poco que habían puesto las cámaras ¿viste?, entonces nos reíamos porque decíamos soy la primera expulsada de la casa (risas) (haciendo alusión al programa televisivo La Casa de Gran Hermano)...

Ailín: después eso también que te estan todo el día diciendo hace tal cosa porque está Grillo mirando por las cámaras, no te pongas ese calzado, hace esto, hace aquello...

Candela: por ejemplo ella se iba a tomar un café a la panadería, que era uno de los puntos ciegos ahí, y ya estaba llamando por teléfono a ver porqué no estaba en la caja, ¿entendes?

³⁷ Entrevista a Luciana.

³⁸ Entrevista a Patricio.

Pero también lxs trabajadorxs son conscientes de esta vigilancia y desarrollan técnicas para poder descansar o charlar entre ellxs en el *escondite* o los *puntos ciegos de la cámara*, como dice Candela: “*igualmente nosotros teníamos puntos ciegos, sabíamos donde comer*”.

Eliana: ahí viste que estaba la puertita, donde estaba Luciana siempre haciendo los sandwiches, bueno ahí en la puertita había gaseosas chiquitas, bueno ahí en esa puertita, “el escondite”, había gaseosas chiquitas, todas nuevas cerradas, ¿qué hacía yo con Luciana?, abría yo las gaseosas (risas), tomábamos gaseosa y comíamos (...) el escondite fue lo mejor y aparte que no daba la cámara, cuando me tocaba hacer la crema para los café comía crema, comía crema que hija de puta (risas) no salí rodando de pedo, porque engordaba, adelgazaba, engordaba, adelgazaba...

*Candela: hubo una época en que estábamos bastante tranquilos, es más jodíamos. Me acuerdo que una vez encontré una espuma, de esas de carnaval, no sé de donde la saque, me acuerdo que me escondo en una parte de la cocina donde no daban las cámaras y llamamos a una chica de las panaderas y la bañe en espuma (risas). Había veces que nos divertíamos, **sabíamos también cuando lo podíamos hacer ¿entendes?**, porque nosotros sabíamos por ejemplo si era la hora de la siesta el chabón estaba en la casa, no estaba en el estudio mirando las computadoras...después por ejemplo, teníamos que ser no sé agentes secretos un poco más, porque teníamos que estar en todas...*

Ailín:...tenías que justo encontrar el punto ciego de la cámara, que después de tantos años lo encontras, porque también era un tanto difícil, porque el mismo Grillo presionaba a los encargados de que cada cual tenía que estar en su posición (...) era como medio difícil.

Candela: pero a veces por ejemplo cuando hacía calor nos íbamos ahí a la vereda y nos quedábamos ahí, tomando sol (...) afuera no llegaba la cámara, eso sí cuando veíamos que venía él con la camioneta ya nos metíamos adentro a hacer algo...

Mis compañerxs tenían un sistema donde identificaban los puntos ciegos de las cámaras, entonces en los momentos que querían descansar o simplemente no encontraban tarea para hacer se escondían ahí. Incluso una de mis compañeras, la que limpiaba el salón, solía sentarse en una de las mesas (mesas para lxs clientxs) que daba en uno de estos puntos ciegos. También, uno de mis primeros días vino un empleado del restaurante de Alem y me vio que yo estaba parada sin hacer nada, se me acercó y me recomendó ponerme más cerca de la ventana, dado que ahí no daba la cámara y me dice- el jefe está todo el día en la casa mirando las cámaras, siempre que no tengas nada que hacer busca los puntos ciegos. Por ende, a los días yo también me vi utilizando los puntos ciegos (Notas de campo, febrero 2017).

Estos son claros ejemplos de aquello que Montes Cató (2005) dice sobre los espacios de trabajo. Allí es donde lxs trabajadorxs encuentran los resquicios o grietas dejados por las políticas de disciplinamiento para demostrar actos de resistencia. Actos que no son sólo individuales, sino que denotan momentos de compañerismo y solidaridad. No son actos que se llevan adelante para lograr un beneficio propio, sino para compartir un momento con otrx compañerx, para distenderse con ellx.

Las cámaras claramente han agudizado la vigilancia, limitan los momentos de distensión que puedan darse lxs trabajadorxs, pero incluso frente a ellas, lxs trabajadorxs no han dejado de encontrar su escondite, sus puntos ciegos, de resistir desde los resquicios.

3.4 Lx clientx ¿vigilante o escape de la rutina?

La dominación, y en conjunto la vigilancia, no solo se ejercen a través de la coerción. Aparece no solo el papel de lx vigilante en lxs jefxs, sino que existe una “**democratización de la vigilancia**”, así nuevxs actores, como lxs clientxs, con su sola mirada tienen el poder de examinar y evaluar el trabajo (Ortega y Canóvas, 2006). Asumen el control externo de la prestación y se convierten en demandantes para la obtención de mayor productividad (Collado *et al*, 2015). Lo paradójico es que lx clientx, ajeno a la relación laboral, se transforma en una figura que permite ampliar la dominación social del capital por sobre el trabajo (Abal Medina en Guiamet, 2012). Lx clientx ejerce una presión simbólica y/o real con su sola presencia en el espacio de trabajo, demandando a lxs trabajadorxs cierto ritmo de trabajo y cierta manera de obrar (Henry, 2017).

Patricio: cuando limpiaba ponele el salón y a veces había gente ahí, como que te miraban, pero yo estaba re lejos.

E: claro, ¿pero charlar o algo con los clientes?

P: no, no. No porque quedaba mal (risas)...

Hay que pensar la vigilancia por parte de lx clientx como alguien que logra predisponer voluntariamente a lx trabajadorx a realizar su tarea, a ser amable, simpáticx, incluso con aquellxs clientxs que no son simpáticxs para con ellxs. En todos los relatos aparece, frente a la pregunta de *cómo es su trato con lxs clientxs*, respuestas de *un buen trato, que se llevan bien*. La sola presencia de lx clientx, como sujeto al cual “*nos debemos como trabajadorxs*” demuestra el tipo de control que ejerce su sola presencia.

Lautaro: no hay que ser forro con el cliente porque nos debemos al cliente, somos...si la gente no va estamos ahí macetas, entonces no, el trato con el cliente siempre fue muy bueno...

Luciana: siempre trate de ser lo más divina posible (con lxs clientxs) porque había gente que era así muy agranda, asquerosa, pero yo los tenía que tratar bien igual, porque era mi trabajo, si estoy en atención al público, no puedo atender mal a la gente, estee si no, nunca tuve problema con la gente, siempre los trate bien...

Nuria: en realidad yo no tengo problema con la gente, trato de ser lo más simpática posible, más en ese, en ese ambiente...

En lo aquí descrito se encuentra un proceso de trabajo donde la intervención directa de lxs superiores para demarcar el control y los ritmos de trabajo tiene un papel secundario, y por ende otros elementos operan como “sustitutos” a los fines de lograr que lxs trabajadorxs entreguen el mayor esfuerzo posible durante la jornada (Henry, 2017). Algunas investigaciones entienden esto como un dispositivo de “dilución del conflicto”, se enfoca en que lx trabajadorx visualice el “objetivo general” de toda la empresa, que es satisfacer a lx clientx, quien sería el “verdaderx jefe”, del cual depende su continuidad en el trabajo. Esto ayuda a “oscurecer” las relaciones de dominación, donde ayudar a la empresa nos ayuda a todxs (Guamet, 2012). En este sentido, aparece nuevamente el rol de la propina (ver apartado 3.1.3) para demarcar estos beneficios extras, donde las matemáticas serían a mayor cantidad de clientxs, mayor cantidad de trabajo, mayor propina, mayor rédito económico para lx trabajadorx (Ortega y Canóvas, 2006; Rodríguez Ponte, 2014). Así, lx clientx se convierte en alguien a quien hay que apreciar y estar pendiente de sus necesidades.

Candela: Si, si no venía todos los días, por ahí venía los fin de semana...ehh como nosotros teníamos la gente esta del puerto, yo ganaba 30 pesos y ellos te dejaban de propina no sé 40 o 50 pesos, entonces llegaba un momento, eh no sé, tenías que irle a comprar cigarrillos, le ibas a comprar cigarrillos, osea no sé o estabas todo el tiempo pendiente porque por ejemplo había un cliente del puerto que se llama Pepe, y Pepe fumaba como un sapo, y claro nosotros teníamos que estar re pendientes de él, porque él, teníamos que ir a cambiarle los ceniceros por ejemplo y citaba un montón de gente aparte, lo usaba como oficina, entonces llevaba mucha gente, venía uno se iba, venía otro se iba y a veces teníamos como no sé, como 20 cafés y era re propinero...

Pero lxs trabajadorxs no solo reciben órdenes y sanciones de lxs clientxs, también reciben reconocimiento (Garazi, 2018), son lxs mismxs trabajadorxs quienes buscan en lxs clientxs un reconocimiento que la propia empresa no les da. Aparece la figura de lx clientx “habitué”, que no sólo emerge frente a la falta de reconocimiento, sino que tiene un valor intrínseco en la rutinización de ciertos tratos con estxs sujetos. La atención a lx clientx “habitué” se convierte en un espacio de reconocimiento subjetivo que lxs trabajadorxs conceptualizan como positivo frente a la “clausura” de otros espacios. Experimentan un proceso de reconocimiento, ‘visibilización’, ya no como un apéndice de la bandeja, sino en el lugar de sujeto (Guamet, 2012; Soria, 2017).

Leticia: había clientes que me conocían por mi nombre porque preguntaban, se ve que cuando iba la comida a la mesa, era distinta la presentación, el despacho, que preguntaban ¿quién está? esto es de Leticia, esto no es de Leticia.

Candela: a todos les gustaba cómo preparaba yo el café, entonces ya le sabía el gusto a todos porque generalmente eran todos los mismos en la semana y se sentaban todos en la misma mesa, y ya sabíamos el que le gustaba la medialuna calentita, la medialuna salada, la factura, ya sabía todo ¿viste?

Si bien no niego la eficacia de estos mecanismos para el control de lxs trabajadorxs, tampoco niego la capacidad de lxs sujetos de articular un discurso y prácticas propias, obviamente atravesadas e influenciadas por estas pautas, pero apropiándose de éstas y llevándolas por caminos que no siempre coinciden exactamente con lo que propone la empresa (Guiamet, 2012). Todxs lxs trabajadorxs resaltan como algo sumamente positivo de este trabajo el estar constantemente en contacto con la gente (Rodríguez Ponte, 2014). Incluso algunxs manifiestan que la interacción con lxs clientxs pueden representar una vía de ‘escape’ y de descanso frente a cierta monotonía y repetición de las labores diarias (Guiamet, 2012; Soria, 2017). Ellxs pueden ser la razón por la cual mantienen el trabajo, les sirve para llevar adelante una rutina penosa y desgastante, o incluso pueden aparecer como unx par, como alguien que merece la misma solidaridad que la de unx compañerx de trabajo, alguien con quien entablar solidaridades de clase, alguien que merece que se tome un riesgo, como en el relato de Luciana.

Luciana: siempre los trate bien, es más a veces le daba pan de más, todo (risas), porque ahí era te acordas vos ponías la balanza y salía el ticket con el peso, y por ahí agarraba, agarraba una baguette y le ponía tic tic (ruido del ticket saliendo) y después le ponía la baguette (risas), con la gente que me encariñaba hacia eso, había un remisero que iba con los dos hijitos, y el chipa estaba cuatro cincuenta cada chipa ¿te acordas? ¿a vos te gustaban no? que siempre te mandaba.

Entrevistadora: (risas) si si, pero nunca supe cuánto salían.

L: bueno ahora, los hubieras disfrutado más (risas), bueno y le decía ¿pa me compras un chipa que se yo, un pancito de queso?, no hijo, no tengo plata, entonces yo viste le mandaba en la bolsa, yo me encariñaba con la gente...

Candela: era lo único, lo único, que a mi me hacían dar ganas de ir a trabajar, era lo único (...) tenía clientes fijos y aparte venían me daban besos, me abrazaban, por ejemplo para mi cumpleaños me traían regalos, para navidad me traían regalos, pero por ejemplo yo los veía y ya les llevaba el café porque ya sabía cómo lo tomaban. Y aparte como yo, nos ponemos a hablar de fútbol, nos ponemos a hablar de Independiente, nos ponemos si si (risas). Eso era lo único que a mi me hacía feliz, mis clientes (...) yo me quedaba creó por mis clientes, porque tenía muy buena onda con mis clientes, porque hacía propina (...) Entonces yo con mis clientes me llevaba bárbaro y hacía buena propina, entonces viste te vas quedando, te vas quedando...

E: ¿cuándo dejaste de laburar ahí tuviste contacto con alguno que te comento que dejó de ir...?

C: si si, cuando yo renuncié, cuando yo me fui, Camila siguió y me decía, este no va más, este no va más, se enteró que vos renunciaste y no va más, no va más, sí sí me pasó con varios.

Incluso pueden convertirse en alguien más que unx clientx, en alguien con quien compartir otros momentos que hacen a la vida personal de lx trabajadorx.

Candela: después por ejemplo lo conocí a Ricardo ahí, que fue mi novio, que era cliente, me llevaba 20 años, yo lo amaba y yo me enamore de él porque nos poníamos a hablar y yo quede re enamorada y bueno después salimos.

Candela: pero si, si me acuerdo que me fui, es más también me acuerdo patente porque yo tenía un compañero, que se llamaba Alejandro, me acuerdo que yo me iba, y yo ya estaba re enamorada del gordo (un cliente), claro entonces, yo como que ahí charlaba con el gordo no sé, y yo le dije bueno si te pregunta por mí, es más yo le decía gordo porque ni sabía cómo se llamaba, o sea en un momento no sabía después sí le pregunté, entonces él si el gordo te llega a preguntar por mí dale mi teléfono, porque claro yo ahí no iba más, entonces eso me acuerdo que fue un domingo, el lunes va y le dice Alejandro, después esto me lo contó el gordo y me lo contó Alejandro, ¿no?, y le dice Candela te dejo esto, claro no espero que el otro le preguntara (risas), por eso me acuerdo cuando fue, eso fue un domingo, el lunes le dio mi número, y el miércoles me llamó para salir me acuerdo.

Esto no significa que siempre el vínculo con lx clientx sea bueno, que siempre lxs clientxs sean personas que les agradan y con las que desean charlar, también existen otrx tipo de *gente que era así muy agranda, asquerosa*³⁹, y por ende algunxs camarerxs no le daban el mismo trato.

Candela: si si, si me acuerdo que Ricardo (el novio) me decía, yo me calentaba con uno, y él me decía vos no te enojas, escúpale el café (risas), vos preparáselo, anda, llévale el café y después llévaselo con tu mejor sonrisa (risas), así que bueno un par de escupidas había en el café...

Como vemos en estos casos la construcción de estos vínculos está signada por contradicciones y tensiones (Guamet, 2012), esto no significa que siempre lx clientx controla o que siempre lx clientx es una escape. Esos vínculos se van formando en esa tensión. Pero la propuesta es romper con una visión totalitaria de estas relaciones, es necesaria estudiarlas en contexto y principalmente ver cómo lxs trabajadorxs reconstruyen este vínculo, que a primera vista parecía ser una técnica de dominación, y cómo la patronal puede quedar atrapada en sus propias reglas, como ilustra Candela: “no te decía nada por charlar con los clientes por ejemplo, eso no te decían nada, mira que yo soy charlatana (risas)”. Es decir que, como el buen trato con lx clientx es una regla impartida por la empresa, cuando lx trabajadorx está relacionándose con lx clientx como un escape, para charlar con ellx y distenderse un rato, la empresa no puede presentar ninguna objeción, sin contradecirse a sí misma, queda atrapada en su propia lógica.

3.5 Ausentismo, abandono del trabajo y rotación de personal ¿modos de resistencia o mecanismos de segmentación?

En este apartado me propongo analizar dialécticamente como es entendido el abandono y el ausentismo laboral por lxs trabajadorxs y que repercusiones tiene este para la empresa. En el sector

³⁹ Entrevista a Luciana.

servicios el abandono y el ausentismo son prácticas que se realizan con frecuencia, así lo pude notar al preguntarle a mis entrevistadxs *si ellxs o algunxs compañerxs solían ausentarse.*

Patricio: primero un día faltó y después otro día no...se fue antes porque también le había pasado algo al hijo, no sé si era excusa capaz que siempre le pasaba algo (risas)...

Ailín: maso, más que nada los chicos de la cocina, Ema o... bueno no lo conociste, o Mariano que era otro de los chicos que era más de faltar así o llegar tarde o...dentro de todo las camareras no tanto

Entrevistadora: ¿y ellos sabes por qué faltaban o llegaban tarde?

A: casi siempre te ponían la excusa que algo había pasado, pero eran unos plagas, siempre faltaban porque tenían ganas de faltar en serio...

Algunxs trabajadorxs utilizan **enfermedades** simuladas para poder faltar unos días al trabajo. Ellxs suelen argumentar estar exhaustxs o tener que resolver problemas familiares, motivos que no necesariamente son falsos (Mason, 1981). Las condiciones laborales son tan malas en esta empresa⁴⁰, principalmente por la ausencia de días libres y los extensos horarios, que lxs trabajadorxs terminan recurriendo al ausentismo a través de distintas excusas, incluso argumentando problemas de salud.

Luciana: después sé otra chica, que me parece que fue inventado porque a los camareros no le daban franco,(...) que supuestamente perdió un embarazo, Diana, Diana, esa, bueno que había perdido un embarazo y se había tomado una semana, que supuestamente fue un embarazo de dos semanas y viste vos que cuando te enteras de un embarazo estás mínimo estas de cuatro semanas, estem... bueno que para mi ella estaba tan mal, en una situación tan crítica de cansancio, que tuvo que llegar a recurrir a inventar eso para que le dieran una semana de descanso, si...

Eliana: Luciana una vez faltó por gastroenteritis (risas), y yo también había faltado dos días por gastroenteritis. Lo mío era mentira (risas) y lo de ella también era mentira, no eh en parte era el agua no se podía tomar, no se podía tomar...

Las bajas por enfermedad pueden constituir para lxs jefxs fingimiento de la enfermedad, pero para lxs trabajadorxs significa un intento de negar su fuerza de trabajo a lx patronx al mismo tiempo que le sirve para hacer frente a las debilitadoras condiciones de trabajo que estx les impone. Así la enfermedad puede ser un medio significativo de utilizar el sistema en beneficio propio (Edwards y Scullion, 1987; Cohen, 2015). Pero también, se presiona a lx trabajadorx para que asista a trabajar a pesar de cualquier malestar físico o psicológico, ya sea porque la empresa lo requiere o para no perjudicar a lxs demás compañerxs.

Ailín: si, si, si, si porque, por lo menos yo en cuanto a lo que es trabajo no soy de las que falta por faltar o...y aparte porque siempre me da esa cosa de decir si yo faltó le van a cagar el franco al pobre que no tiene nada que ver, he ido a trabajar con fiebre, osea he ido igual en todas las condiciones...

⁴⁰ Las fuimos nombrando en el apartado 3.1 de este capítulo

Pero no siempre lxs trabajadorxs están dispuestos a realizar su labor en esas condiciones. Muchas veces están demasiadx agobiadx, la rutina se les hace intolerable y requieren de un descanso (Edward y Scullion, 1987). Varias de las enfermedades que tienen lxs trabajadorxs son producto de esas mismas condiciones en las que trabajan.

Luciana: yo falte un día con certificado médico ehh, dos días falte, tuve que ir y pagar la consulta porque no me iban... no me iban a dejar seguir trabajando supuestamente (...) porque estuve dos semanas sin un franco y que tenía que hacer hora extras, hubieron dos días de esos que me iba a las cinco de la tarde y ya no daba más, no daba más, mis pies, mis piernas y las muñecas te juro que lloraba del dolor, te lo juro, terrible, y llegaba re dolorida...

Pero el abandono no siempre se da como decisión personal de lx trabajadorx, sucede también cuando la empresa se quiere deshacerse de ellxs y a través de distintas técnicas de hostigamiento o penitencias: modificaciones de horarios, no paga de los salarios, etc. logra que lxs mismxs renuncien con las ventajas que ello le conlleva (no pago de indemnización, ausencia de conflictos sindicales por despidos, etc.) (Muñoz, 2013; Massano y Cappannini, 2015 ; Varela, 2015; Soria, 2017). Situaciones que se visualizaron muy claro en mis entrevistas.

Candela: y me quiso cambiar de horario, yo entraba a las seis y media, después me puso a las siete, después me puso a las ocho y después me quiso poner a las tres de la tarde, ahí al otro día no fui más. Sí, porque yo me di cuenta que era un hostigamiento, que me quería pasar para que me fuera...

La mayor parte de lxs empleadx son tan reemplazables que la empresa puede seguir operando con alta tasa de renuncia y renovación del colectivo de trabajo. La capacitación para cada puesto es tan mínima que se puede reemplazar cualquier ausencia rápidamente (Sartelli, 2001). Pero si bien lxs trabajadorxs son fácilmente reemplazadx, no sucede así con “lxs encargadx”, quienes constituyen una suerte de núcleo estable que garantiza, para la empresa, que la alta rotación de lxs operarixs no afecte demasiado los estándares de servicio del restaurante (Massano y Cappannini, 2015). En mi lugar de estudio todxs lxs encargadx estaban desde hace varix años e incluso una de las encargadas es una de las hijas del dueño.

Candela: Oliver no sé cuántos años tiene, pero hace como 20 años que trabaja ahí o más...

Luciana: 12 años hacía que estaba trabajando ahí (Camila), primero fue camarera y después se hizo encargada, así, doce años trabajando ahí...

La situación de alta reemplazabilidad se potencia, no sólo por sus bajos costos en términos salariales, sino también por las escasas o nulas inversiones en capacitaciones que realizan las empresas y por las posibilidades de recurrir a modalidades de contratación flexibles (Soria, 2017).

Los trabajos en este sector requieren de tan poca calificación, que genera una caída del aprendizaje donde el entrenamiento se lleva a cabo por otrx compañerx al cual imitar o quien les enseña, o recae en ellxs mismxs la obligación de autoformarse (Sartelli, 2001; Bill, 2005; Soria, 2017). Se evidencia un desfase entre las exigencias requeridas formalmente ‘mínimas’ y las múltiples demandas reales del puesto. Desde las empresas se termina privilegiando el argumento acerca de la supuesta simplicidad de las tareas, el cual refuerza la subestimación y la posición subordinada de lxs empleadxs. Lxs propixs trabajadorxs interiorizan este discurso de bajo reconocimiento de sus tareas laborales y del se “aprende haciendo”. De este modo, la “auto-capacitación” se convierte en un proceso de autorresponsabilización, en la cual los errores quedan a cuenta de lx trabajadorx (Soria, 2017).

Patricio: y los cocineros se iban, me decían bueno limpia ahí, que se yo, pero era como que ni yo sabía lo que tenía que hacer porque como se había ido el otro chico nadie me dijo...

Luciana: ehhh me senti muy incomoda porque estaba yo sola en mi sector y nadie me explicaba nada, nadie me explicaba nada y encima como recién yo entre el cinco de diciembre y no había mucho movimiento, entonces no sabía qué hacer me ponía a limpiar eh no sabía qué hacer, eh por ahí venía uno a mi sector, agarraba esto, agarraba lo otro y yo no entendía nada...

Pero también la rotación trae inconvenientes entre lxs mismxs trabajadorxs, ya que dificulta su práctica laboral. Si bien manifiestan entender porqué varixs trabajadorxs abandonan el puesto, resaltan la “molestia” de tener que enseñar todo de nuevo a otra persona.

Luciana: y los que pasaron, por mi sector pasaron 17 chicas pasaron, desde que yo estaba (...) no, no soportaban, yo les tenía que explicar todo encima, les explicaba todo, para que al otro día no vengan, primero no venían porque ellas no querían, y después había otras porque decían que no les servía, así pasó...

Lautaro: creo que cuatro bacheros que pasaron, eh lo hice con los cuatro y se fueron y me hincho las pelotas por demás, porque uno le pone empeño, te enseño, te explico y después se van y ahora va a venir otro y tengo que empezar de vuelta, es una cosa que me molesta mucho, porque me hago afín a los chicos en verdad, me hago un buen trato.

Pero a la vez resaltan un cariño particular en la práctica de enseñar, en poder dejar un conocimiento en lx otrx, en compartir los saberes, desmintiendo la falta de capacitación que requeriría este trabajo.

Candela: por ejemplo la otra vez me encuentro con una chica, ¿te acordas que nosotras trabajamos en Tía Titta juntas? Ah si, si, si, y nos pusimos a charlar y le digo te hago una consulta le digo ¿yo cómo fui? Y al principio parecías mala pero (risas) no, no, vos me enseñaste un montón, me enseñaste a hacer la espuma en el café...

Lautaro: tengo algo personal con los bacheros, me gusta enseñarles a trabajar y tuve eso con los cuatro (...) pero con el último, que fue el que más duró, teníamos un buen trato y era el que más quería aprender, por eso también, quería aprender, él preguntaba mucho y hacía caso, me daba cuenta que hacía caso a todo lo que le enseñaba, y me mostraba lo que le enseñaba, eso era buenísimo, mira la ensalada de frutas se hace así, la banana se pone después porque se oxida, esas boludeces, y él terminaba de hacer una ensalada de frutas y me la traía, mirá, estaba hermosa...

Pero este enseñar continuo termina generando en lxs trabajadorxs prácticas que denotan falta de solidaridad e individualismo y se empieza a culpar al propix trabajadorx sobre su responsabilidad con el puesto y el abandono del mismo.

Candela: venía una chica nueva y me tocaba a mi enseñarle, entonces llegaba un momento en que me hinchaba las pelotas enseñar, porque se te iban. Porque llegaba un momento que venía alguna chica nueva y yo le decía Camila decile que soy una perra (risas), si si esa era nuestra diversión. Deciles que soy una perra, como para que las chicas no sé... que me tuvieran respeto ¿entendes? Así si yo le decía anda a tal lado no creyeran porque lo hacía a propósito o algo sino que lo...pero si pasaban muchas chicas, muchas chicas jóvenes, medias irresponsables, por ejemplo los domingos sabías que no te iban a ir porque habían salido la noche anterior, entonces eso también nos daba bronca a nosotros, saber que teníamos que laburar doble porque las pendejas de mierda salían de noche, ¿entendes?.

Este último ejemplo pone en juego la dialéctica entre las prácticas de resistencia y dominación que hablaba al comienzo. Si bien podemos entender que la deserción del trabajo es una práctica de resistencia de lxs trabajadorxs, en lo cotidiano parece afectar más al resto de lxs trabajadorxs que sienten intensificada su jornada laboral y a la vez se culpa a lx trabajadorx ausentadx por esa intensificación. Esta práctica que parece estar dirigida hacia la empresa se vuelve en perjuicio de lxs compañerxs de trabajo. Por ende, el conflicto entre dirección y trabajadorxs parece transformarse en competitividad y en luchas dentro del mismo grupo (Burawoy, 1979). El “faltan manos”, raramente, se imputa como una falta de contratación de personal o a las desfavorables condiciones laborales, sino que en muchos casos, se autoculpabilizan o genera resquemores y competencia entre lxs mismxs compañerxs de trabajo (Soria, 2017). Para Rodríguez Ponte (2014), la alta rotación de los trabajos en este tipo de ámbitos precarizados, es simplemente un mecanismo de disciplinamiento porque la ausencia de un grupo estable de compañerxs de trabajo, donde siempre hay algúnx compañerx que deja de trabajar y algunx nuevx al que todavía no conocen, atenta contra cierta organización. Para la empresa, la alta rotación trae algunas ventajas, como por ejemplo poder tener a la mayoría de lxs trabajadorxs en negro. Algunas veces el ausentismos o las bajas pueden interpretarse de este modo: como respuestas individuales de evasión del trabajo y no como una expresión de descontento con el sistema de control en general. Incluso esa individualización puede

actuar como un potente freno contra el desarrollo de una organización colectiva y, en consecuencia, reforzar el sistema de dominación (Edwards y Scullion, 1987).

Entrevistadora: ¿nunca surgió la idea o se hablo con algún compañero, al pasar aunque sea, sobre organizarse, hacer una manifestación?

Patricio: no, porque, según lo que me dijo, lo que me había dicho el bachero en ese entonces es que siempre iba un chabon, osea entraba gente y duraba un mes como mucho y se iba y que él iba a hacer lo mismo y se iba a ir...

Pero el desarrollo aquí planteado, a través de mis entrevistas, me permite ver que la tasa de deserción dependerá del grado de control ejercido y del grado de viabilidad que retenga el modo de producción para poder desertar de un trabajo en otro (Cohen, 2001). Entiendo que si las condiciones son muy malas, lxs trabajadorxs le harán frente a ellas recurriendo al ausentismo. Entonces, en aquellas empresas donde el control empresarial sea fuerte, la rotación en el empleo puede ser una forma de conflicto, una alternativa individual a acciones más colectivas y ser vivida de esa manera por lxs trabajadorxs. Si bien el no acudir al trabajo no forma parte de una política deliberada de resistencia, el comportamiento implica de todos modos, un rechazo del razonamiento empresarial, un desafío a los intereses empresariales y la reivindicación por parte de lx trabajadorx en cuanto a cuándo utilizar su fuerza de trabajo (Edwards y Scullion, 1987). Pero además, si analizáramos el abandono en un periodo largo de tiempo podríamos ver que estas prácticas generan leves progresos en las condiciones laborales, aunque ellas no modifiquen sus trazos esenciales (Villula, 2015; Cohen, 2001).

3.6 Significados de las prácticas desde la voz de lxs protagonistas

En mis entrevistas como pregunta de cierre retomo algunas partes de sus relatos donde me comentaron las prácticas que nombre en este apartado y les consulto *¿por qué crees que vos o tus compañerxs realizaron esas prácticas?*, con el fin de poder analizar qué significados les daban ellxs a esas prácticas. No es conveniente suponer que la aparición de una forma particular de comportamiento permite hacer necesariamente inferencias en cuanto a las motivaciones de quienes las practican. Es preciso examinar las concepciones de lxs participantes para valorar en qué medida perciben su comportamiento como expresión de un conflicto (Edwards y Scullion, 1987).

Por un lado, encontré respuestas que entendían estas prácticas como circunstanciales, como algo que se dió separadamente de la relación capital/trabajo.

Patricio: yy..no sé, porque justo se prestó, capaz el momento y lo quiso hacer que se yo, como era de arriba y no había tomado nada, porque después lo tiran que se yo, igual esta mal en sí (risas).

Entrevistadora: vos me contabas esto lo del sandwich o ir borracho a trabajar... ¿por qué pensas que vos o el resto de tus compañeros hacían esas cosas?

Eliana: Fernando porque vivía de joda todo el día, era 24 hs. la vida loca, el chabon era joda, ehh, Fernando era joda.

Pero por otro lado, en donde aparecen la mayoría de los casos, las respuestas están orientadas a devolverle algo a lx superior por todas esas injusticias y maltratos que vivían.

Eliana: ehhh, Camila tenía un pretexto para con todo el mundo y más conmigo, la tenía conmigo, yo le hacía la vida negra, ella me hacía la vida negra a mi, ella la complicaba y yo la complicaba el doble...

Entrevistadora: ¿alguna vez rompían estas reglas que me nombrabas?

Ailín: si, era una constante, era una constante porque teníamos la filosofía de... como que nosotros pensábamos como que de algún lado se la teníamos que devolver, todo ese maltrato desde lo psicológico, de económico, de todo, como que pensábamos que de algún lado se lo teníamos que devolver y aparte como decíamos cuanto más me prohibís vos, más voy a hacer lo que me estás prohibiendo (risas), pero no era yo sola, eran todos.

Luciana: porque ya estaban saturados del trabajo, estaban saturados, ehh no tenían tiempo para ellos, no tenían tiempo para descansar, ni para su familia, y ellos te obligaban a quedarte, no te podías ir porque se enojaban, no si te vas no volvés, era así, no no te podías ir...

Candela: Por eso nosotras actuábamos como actuábamos, era por él (...) y por el maltrato, por el maltrato psicológico que él tenía, depender de su humor o si del humor de él para saber cómo podías hablarle, cómo podías reaccionar o qué hacías, eso te generaba un malestar, aparte el hecho de no saber tus horarios, el hecho de no saber si cobrabas, el hecho de no poder comer, creo que eso generaba... ósea genera que el empleado no vaya, o falte o se vaya en medio del quilombo, o las peleas, yo creo que eso es lo que fomenta. Ahora si vos estas contento, uno sabe que tiene que laburar, si sabes que te pagan, si sabes que puedes comer, yo creo que eso es lo principal (...) yo antes era terrible, yo me reconozco era terrible, ahora no, estoy re tranquila, igual porque estoy bien donde estoy, pero antes era terrible yo...

En el último ejemplo Candela da unas impresiones sobre los condicionantes que generan estas prácticas y cuáles no. Parecería que ante mejores condiciones laborales, menores resistencias cotidianas. Pero esto deja un nuevo interrogante ¿cambian las formas de resistir ante mejores condiciones laborales?.

Estxs trabajadorxs demuestran que son muy conscientes de los maltratos que sufren, que actúan en torno a ello y como dice Ailín que *todxs las realizan*. Quizás no alcance con estas prácticas para cambiar de raíz las condiciones en las que trabajan, pero si dan indicios de que lxs trabajadorxs tienen la suficiente agencia para actuar en torno a las injusticias que sufren, porque así lo vienen haciendo. El desafío que hoy enfrentan es poder derribar las barreras que les imponen la competencia y la desunión.

Consideraciones finales

“...Nosotros pensábamos como que de algún lado se la teníamos que devolver, todo ese maltrato desde lo psicológico, de económico, de todo, como que pensábamos que de algún lado se lo teníamos que devolver y aparte como decíamos cuanto más me prohibís vos, más voy a hacer lo que me estás prohibiendo (risas), pero no era yo sola, eran todos...”
(Entrevista Ailín)

A lo largo de estas páginas, realicé un pequeño aporte a la sociología del trabajo desde un análisis en un lugar de trabajo, a través del estudio del repertorio cotidiano de prácticas de resistencia que lxs trabajadorxs movilizan contra la dominación capitalista en la actualidad. En el capítulo uno llevé a cabo un breve recorrido por las técnicas de dominación que históricamente ha desarrollado el capital, con el fin de frenar los avances del movimiento obrero. En la actualidad, la precarización en sus múltiples formas y la búsqueda del consentimiento, son algunas de las herramientas más fuertes con las que cuenta el capital para controlar a lxs trabajadorxs. Pero la historia también muestra cómo lxs trabajadorxs responden a las estrategias del capital, como desarrollan estrategias de resistencia. Una de estas estrategias ha sido y es resistir desde lo cotidiano, desde los resquicios de los lugares de trabajo. Estas resistencias no sólo pueden ser pensadas como “rebeldías” o impugnaciones de un orden, sino como el ejercicio subjetivo de lo posible en un contexto determinado. Ejercicio de lo posible que tiene marcos, corsés, fugas, grietas y que pueden asumir diversas modalidades: confrontativas, reactivas, evasivas, pero lesionantes, no sólo de la productividad sino también de los componentes simbólicos de la dominación (Soria, 2018). Implican siempre algún intento de modificar las condiciones en las cuales se realiza el esfuerzo (Edwards y Scullion, 1987). Muchas veces, estas estrategias, pasan de ser percibidas frente a otras grandes estrategias como las huelgas. Por ello, mi intención es ponerlas en valor, recuperarlas y pensarlas en múltiples espacios y momentos a través de la recopilación bibliográfica.

En el capítulo dos me adentre en las características propias del sector gyt en la localidad de Mar del Plata, para situarlo en su contexto más amplio, como en los más pequeños. Di cuenta tanto de su composición, como de sus luchas. En este recorrido se visibilizaron las condiciones de precarización en las que se encuentran: sufren múltiples formas de contratación y múltiples flexibilidades internas. La precarización se ve en el no registro o el mal registro de estxs trabajadorxs, pero principalmente se expresa en un sentido político, como una forma de control del capital sobre los movimientos de la fuerza del trabajo, que busca el (re)desarrollo de unx trabajadorx “maniatadx” (Busso y Bouffartigue, 2010). Cuenta con una estructura ocupacional

joven y multisegmentada, sumado el carácter fuertemente estacional de la actividad gyt, que le permite al capital controlar aún más a estxs trabajadorxs. Abordé un sector poco estudiado, un sector que parecía no ser protagonista en la conflictividad local, pero esas premisas previas fueron derribadas. Era necesario pensar el escenario general de la localidad para poder situar al sector gyt como protagonista de varias luchas, aunque en los lugares de trabajo es un sector que no encuentra mucha representación y vías adecuadas para canalizar las protestas.

Para terminar, el último capítulo brindó lo necesario para entender, desde las vivencias de lxs trabajadorxs, qué estrategias de dominación imparte la patronal sobre ellxs y qué prácticas realizan ellxs para hacerle frente a estas opresiones. Las prácticas de la patronal se mueven desde la imposición de un tiempo totalitario del trabajo, donde todx trabajadorx debe estar cada segundo a disposición del trabajo, incluso fuera de este. Hasta la promoción de varias prácticas que contribuyen a la desunión del colectivo obrero, como la conflictividad horizontal, el pago de un derecho de piso, reglas que prohíben el diálogo con otrxs compañerxs y una excesiva vigilancia. Como se ve, no sólo a través de técnicas de precarización se ejerce la dominación, son múltiples las formas que adopta el capital para poder controlar a lxs trabajadorxs. Es por ello que lxs trabajadorxs también buscan múltiples y novedosas formas de practicar la resistencia. Ellxs ejercen distintos mecanismos a través de los cuales le devuelven a la patronal algo por todas aquellas penas que sufren, desde el trabajo deliberadamente mal hecho, el incumplimiento de reglas, el sabotaje, el manejo de apariencias hasta los hurtos, las protestas públicas, el abandono y el ausentismo laboral. Lo sorprendente de los relatos que me brindan lxs entrevistadxs es la soltura con la que hablan de estas prácticas, no existe vergüenza, timidez o una intención de ocultamiento. Muy pocxs dicen esto está mal, esto no se debe hacer. Un buen ejemplo de esto, lo dan los relatos sobre el robo de objetos del trabajo. La mayoría habla con pena por no haber robado algo, o robar más o simplemente cuenta alguna historia de algúnx compañerx sin ninguna connotación negativa. Más bien, existieron más prejuicios y miedos en mi por tener que realizar esa pregunta, que en lxs propixs entrevistadxs. En este sentido, no es menor rescatar mi rol como investigadora y trabajadora gastronómica. Antes de empezar las entrevistas les comentaba a cada trabajadorx los fines con los que realizaba esta investigación y cuál había sido mi motivación para llevar adelante el estudio en Tía Titta, es decir la relación laboral que había mantenido con dicha empresa. Enseguida se generaba el vínculo y me interpelaban para contarme las distintas situaciones. Consultándome si había conocido a tal encargadx, si había probado tal comida o si me habían pagado el último día. El lenguaje común, el

conocimiento del lugar y de algunas personas, brindaron la confianza necesaria para poder adentrarme en estos temas sin temor alguno. Descubrí entonces, que estas prácticas son más frecuentes de lo que creía, que lxs trabajadorxs tienen abundante conocimiento sobre ellas, que son compartidas y aprendidas. Son saberes colectivos que existen en el discurso oculto de lxs trabajadorxs. Oculto de la patronal, pero público para ellxs.

Para cerrar esta investigación me gustaría retomar aquellas preguntas que me hacía en un principio sobre la forma que adoptan estas prácticas de resistencia, su carácter y el significado que le otorgan lxs actores. Por un lado, muchas investigaciones hablan de la forma en que lxs trabajadorxs colaboran en el control a través de su propio consentimiento. Es necesario pensar el consentimiento no como una adecuación de los intereses de la empresa con el de lxs trabajadorxs, sino como la aceptación de las reglas de juego, de un juego asimétrico. Pero, entre los hallazgos de este trabajo vi como la mayoría de las veces lxs trabajadorxs actúan, montan una apariencia para mostrarse frente a sus superiores. No necesariamente lxs trabajadorxs acuden a su trabajo por un sentimiento de lealtad hacia la empresa, sino a causa de una aceptación más general de la necesidad de trabajar (Edwards y Scullion, 1987). Igualmente, este interrogante no queda del todo resuelto, en futuras investigaciones me propongo indagar sobre el rol de lxs encargadxs, de aquellxs denominadxs “mandos medios”, puede que allí encuentre mayores rasgos del consentimiento.

Por otro lado, varixs autorxs rescatan la dimensión individual y oculta de estas prácticas. Sin embargo, aquí se observa que muchas se realizan con la complicidad de compañerxs, y aquellas que se hacen “individualmente”, como el ausentismo o el abandono, son prácticas muy recurrentes entre lxs entrevistadxs: algunxs las realizan ellxs mismxs o saben de varixs compañerxs que las hacen. Esto puede hablar de una cadena de saberes y estrategias, compartidas y distribuidas entre ellxs. Entonces, cuán individual puede resultar una prácticas que es realizada con tanta frecuencia por varixs trabajadorxs. Cuán oculta es una práctica que todxs conocen y vivencian. Coincido con Edwards y Scullion (1987) que este comportamiento puede considerarse individual por el hecho de que no forma parte de una campaña organizada. Pero es también colectivo, porque participan de ellas todxs lxs trabajadorxs. Todxs mis entrevistadxs confiesan participar de alguna de estas prácticas, y todxs reflejan un descontento compartido frente a las malas condiciones de trabajo.

Además, en varias de estas investigaciones se destaca que las prácticas cotidianas de resistencia pueden contribuir a los intereses de la patronal, ya que generan enfrentamientos entre compañerxs,

o incluso pueden ser perjudiciales para lx mismx trabajadorx que las realiza dándole razones a la patronal para su despido. Pero ¿acaso la huelga, como manifestación más clara de resistencia, no genera diferencias entre compañerxs? ¿Acaso llevar adelante una huelga no es un riesgo para lx trabajadorx? Si bien en las prácticas cotidianas parece existir un riesgo mayor, no deja de significar algo bien claro: cualquier resistencia tiene sus riesgos, sus miedos, sus desafíos. La huelga tampoco es garante de conquista, pero sin duda la historia del movimiento obrero ha demostrado que es la que mayor probabilidades tiene de conseguir victorias para el colectivo obrero.

Retomando mi hipótesis de estudio, donde propongo que estas formas de dominación, aquí desarrolladas, dificultan las expresiones de luchas abiertas, por lo que las resistencia cotidianas son las que prevalecen. Entiendo, luego de analizar el recorrido acá expuesto, que estas resistencias cotidianas pueden desarrollarse con mayor apogeo en lugares de trabajo con peores condiciones laborales. Algunas de las investigaciones precedentes que expuse aquí, han mostrado cómo estas prácticas surgen en contextos de grandes pérdidas de derechos, como son las dictaduras (Mason, 1981; Dicósimo y Carminati, 2013; Bretal, 2015). Esta situación la evidencia, en esta investigación, Candela donde habla sobre su nuevo trabajo en donde las condiciones laborales son mejores, por lo que ya no realiza estas prácticas. Ambos ejemplos dan un gran indicio de cuáles son los momentos más propicios para llevar adelante estas resistencias. Pero queda el argumento incompleto si no se investiga en otros lugares de trabajo con mejores condiciones laborales y de mayor organización. Se debe ver ¿qué tipo de articulación existe entre estas resistencias y otras formas de resistencias como la huelga, la protesta organizada, etc.? En aquellos lugares donde la huelga es la principal forma de resistencia ¿existen las resistencias cotidianas? ¿Conviven una con la otra? ¿Son las resistencias cotidianas la antesala de manifestaciones abiertas? Es preciso ir más allá de la mera afirmación de que las huelgas forman parte de una estrategia colectiva de control para investigar las circunstancias en las cuales, en efecto, se combinan con otras formas de acción (Edwards y Scullion, 1987).

Como nombra Abal Medina (2011) estas prácticas: ¿Crean un sentido colectivo del conflicto laboral? ¿Constituyen un recurso más valioso de las acciones directas de organizaciones de activistas? ¿Son estas resistencias el sustrato de otras manifestaciones más organizadas y públicas, dotadas de abundancia simbólica al sistema laboral?. Definitivamente para poder adentrarme a pensar posibles respuestas es necesario profundizar en otros ámbitos laborales. Quedará pendiente para futuras investigaciones poder dar cuenta de esto.

Bibliografía:

- Abal Medina, Paula (2011) “La sublevación de la vincha”, en Colectivos resistentes. Procesos de politización de trabajadores en la Argentina reciente, Imago Mundi, CABA, pp.139-203.
- Abal Medina, Paula (2014) “Una aproximación teórica al fundamento de las resistencias en la relación capital-trabajo”. Psicoperspectivas [online] vol.13, n.3, pp.7-18.
- Abal Medina, Paula; Anigstein, Cecilia y Menéndez, Nicolas Diana (2011) “El sindicato puertas adentro. Una mirada comparativa a partir del análisis de los estatutos sindicales” en Colectivos resistentes. Procesos de politización de trabajadores en la Argentina reciente, Imago Mundi, CABA, pp. 319-380.
- Acha, José Omar (2013) “Trabajo y delito en las empleadas domésticas durante el primer peronismo: repensar las nociones de lucha y conciencia de clase” Editorial: UNSAM, Revista: Historia política, ISSN: 1853-7723.
- Antunes, Ricardo (2000) “La centralidad del trabajo hoy”. Papeles de Población, vol. 6, núm. 25. Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México.
- Aubert, Nicole y de Gaulejac, Vincent (1993) “El coste de la excelencia. ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos?” Paidós Contextos. España.
- Avellaneda, Aldo (2011) “Dispositivo y subjetividad en contextos laborales específicos. El caso del Poder Judicial en la Pcia. de Corrientes”, PRE-ALAS, Universidad Nacional del Nordeste
- Balvé, et al (1990) “La Función de la huelga en el proceso de formación de fuerza social”, Buenos Aires, Argentina : Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales (CICSo).
- Barrancos, Dora (2010) “Mujeres en la Sociedad Argentina. Una historia de cinco siglos”, Buenos Aires, Editorial Sudamericana.
- Battistini, Osvaldo (2008) “Lo precario como condición de forma”, 1er Foro de la Asociación Internacional de Sociología, Barcelona.
- Beaudoux, Virginia; D’Adamo, Orlando y Gavensky, Marina (2017) “Una tipología de los sesgos y estereotipos de género en la cobertura periodística de las mujeres candidatas”. Revista Mexicana de Opinión Pública, año 13, núm. 24, pp. 113-129.
- Becher, Pablo (2019) “Precariedades: la condición laboral cotidiana”, en: <http://delacalle.org/precariades-la-condicion-laboral-cotidiana/>
- Biaffore, Eugenio y Berasuela, Ana (2010) “Principales reformas normativas en el ámbito laboral. Período 2002/2009, en Transformaciones del empleo en la Argentina. Estructura, dinámica e instituciones. CEIL-PIETTE, CONICET. Buenos Aires, pp. 157-182.
- Bill, Damián (2005) “Gran industria y descalificación de los obreros gráficos. Buenos Aires, 1880-1920” en Razón y Revolución, n°14.
- Braverman, Harry (1974) “Trabajo y capital monopolista. La degradación del trabajo en el siglo XX”, Editorial Nuestro Tiempo, México.

- Bretal, Eleonora (2015) “Tiempo de ocio en la jornada laboral. Significaciones e indicios en torno a las prácticas de apropiación, cocción y consumo de carne Swift”, en Clase obrera, sindicatos y estado. Argentina (1955-2010), ed. Imago Mundi, pp. 43-64.
- Burawoy, Michael (1979) “El consentimiento en la producción. Los cambios del proceso productivo en el capitalismo monopolista”, Ministerio de Trabajo, Madrid.
- Busso, Mariana y Bouffartigue, Paul (2010) “¿Más allá de la “precariedad” y la “informalidad”? Aportes para el debate desde una perspectiva comparada” ” en Convivir con la incertidumbre. Aproximaciones a la flexibilización y precarización del trabajo en la Argentina. CEIL-PIETTE, CONICET. Buenos Aires, pp. 201-220.
- Cambiasso, Mariela (2014) “Estrategias de control laboral, tradición de lucha y organización sindical en el lugar de trabajo: el caso de la fábrica alimenticia Kraft-Mondelez (ex Terrabusi)” en Estudios del Trabajo, n°47, ASET.
- Cambiasso, Mariela y Chaves, María (2017) “Paro por acoso sexual en una empresa multinacional norteamericana: Aportes para el estudio de la relación entre sindicalismo de base y género en la Argentina actual”, Editorial: Universidad Nacional del Comahue. Centro Regional Zona Atlántica Revista: Revista Pilquen. Sección Ciencias Sociales, ISSN: 1851-3123.
- Castell, Robert (1999) “La metamorfosis de la cuestión social”, Ed. Paidó.
- Cea D’Ancona, María de los Ángeles (1996) “Metodología Cuantitativa: Estrategias y técnicas de investigación social” Editorial Síntesis, Madrid.
- Centro de Investigación y Formación de la República Argentina (CIFRA) (2017) “Principales lineamientos del proyecto de Reforma Laboral”, CTA, disponible en: <http://www.centrocifra.org.ar/docs/PL.pdf>
- CESIT-UNICAMP (2016), “A reforma trabalhista proposta pelo governo temer – projeto de lei 6.787, apresentado em 23 de dezembro de 2016”. Disponible en <http://www.cesit.net.br/dossie-reforma-trabalhista>
- CEPAL (2002) “Mar del Plata productiva: diagnóstico y elementos para una propuesta de desarrollo local” Ana Gennero de Rearte, Carlo Ferraro (Compiladores), Oficina de la CEPAL en Buenos Aires.
- Cohen, Robin y Carazo Carrasco, José (2001) “Resistencia y formas ocultas de conciencia entre trabajadores africanos”, Historia Social N°39, Iberoamerica.
- Collado, Patricia y equipo (2015) “Trabajo, control y conflicto en clave actual. Aproximaciones a Braverman desde la cuestión social mendocina”. INCIHUSA - CCT Mendoza - CONICET y Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNCuyo.
- Collado, Patricia y Roitman, Susana (2015) “Más allá de la revitalización sindical: la subjetivación política de los trabajadores” en Recomposición del capital y respuestas sindicales ¿Hacia nuevas relaciones laborales?, Editorial, UNGSarmiento, Buenos Aires, pp. 147 - 178.
- Coriat, Benjamin (1979) “El taller y el cronómetro” Siglo XXI, Madrid.

- Coriat, Benjamin (1994) “Taylor, Ford y Ohno. Nuevos desarrollos en el análisis del ohnismo”, Estudios del Trabajo, Nº 7, ASET, Buenos Aires, Argentina.
- Deibe, Enrique (2010) “Políticas de empleo: un análisis en el año del Bicentenario” en Transformaciones del empleo en la Argentina. Estructura, dinámica e instituciones. CEIL-PIETTE, CONICET. Buenos Aire, pp 183-202.
- Dejours, Christophe (1980) “Trabajo y desgaste mental. Una contribución a la psicología del trabajo”, Editorial Lumen, Buenos Aires.
- Dicosimo, Daniel y Carminati, Andrés (2013) “Sabotaje a la dictadura. Un estudio sobre las formas de sabotaje industrial durante la última dictadura militar en el gran rosario y el centro sudeste bonaerense (1976-1983)”, Anuario IEHS, Volumen 2.
- Edwards, Paul (1993) “El conflicto laboral: temas y debates en la investigación reciente”, Cuadernos de relaciones laborales, nº 3. Edil. Complutense, Madrid.
- Edwards, Paul (1990) “El conflicto en el trabajo. Un análisis materialista de las relaciones laborales en la empresa”. España: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Edwards, Paul K. y Scullion, Hugh (1987) “La organización social del conflicto laboral: control y resistencia en la fábrica”, Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Facultad de humanidades UNICEN (2010) “Fundamentación para el uso de lenguaje incluyente, no sexista y no discriminatorio” de la Facultad de Ciencias Humanas/UNICEN, 2019, disponible en: FUNDAMENTACIÓN PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUYENTE
- Fassio, Adriana (2012) “Envejecimiento poblacional y su impacto en las organizaciones: La visión de los profesionales de edad avanzada que continúan trabajando”, en VII Jornadas de Sociología de la UNLP, La Plata, Argentina.
- Faur, Eleonor y Zamberlin, Nina, (2008) "Gramáticas de género en el mundo laboral. Perspectivas de trabajadoras y trabajadores en cuatro ramas del sector productivo del área metropolitana de Buenos Aires", en Novick, M, Rojo, S y Castillo, V (Comp) El trabajo femenino en la postconvertibilidad. Argentina 2003-2007. Colección Documentos de Proyectos CEPAL. Santiago de Chile.
- Félix, Mariano y Pérez, Pablo (2010) “Políticas públicas y las relaciones entre capital y trabajo. Contrastes y continuidades en la pos convertibilidad a la luz de la historia argentina” en El movimiento obrero en disputa. La organización colectiva de los trabajadores, su lucha y resistencia en la Argentina del siglo XX. CEIL-PIETTE, CONICET. Buenos Aires, pp 87- 108.
- Fernández Massi, Mariana (2014), “Dimensiones de la precariedad laboral: un mapa de las características del empleo sectorial en la Argentina” en Cuadernos de Economía, 33(62), Buenos Aires.
- Figari, Claudia (2010) “Hegemonía empresarial y lógicas de formación corporativas: disputas para una resistencia obrera organizada” en El movimiento obrero en disputa. La organización colectiva de los

- trabajadores, su lucha y resistencia en la Argentina del siglo XX. CEIL-PIETTE, CONICET. Buenos Aires, pp. 21-40.
- Frenkel, Alejandro y Dobrusin, Bruno (2017) “¿Es posible otro Mercosur? La agenda laboral frente a un nuevo auge del neoliberalismo”, Nueva Revista Socialista [en línea]. Disponible en: http://nuevarevistasocialista.com.ar/revistas/nrs-03/pdf/069-084-Frenkel-Dobrusin_RevSoc.pdf
 - Foucault, Michel (2008) “Vigilar y castigar. Nacimiento de la prisión”, ed. Siglo XXI, Buenos Aires.
 - Galarza, Francisco y Yamada, Gustavo (2012) “Discriminación laboral en Lima: el rol de la belleza, la raza y el sexo”, Centro de Investigaciones de la Universidad del Pacífico.
 - Gallego, Elizabeth y Granada, Pablo (2008) “Jóvenes, Culturas y Universidad. ¿Desde dónde se aprende?” Revista académica e institucional de la UCPR N°58, ISSN-e 0121-1633.
 - Garazi, Débora (2018) “Trabajar con y para otros. Algunos aspectos de un trabajo de servicios personales: el sector hotelero de Mar del Plata en la segunda mitad del siglo XX”, Revista Estudios del Trabajo N°55.
 - Garazi, Débora (2018a) “Trabajo, género y servicios: experiencias y representaciones del trabajo en la hotelería Mar del Plata, segunda mitad del siglo XX”. Tesis Doctoral en Ciencias Sociales y Humanas, Universidad Nacional de Quilmes.
 - García García, Vanessa (2016) “El acoso sexual en el trabajo: el caso de las empresas del sector turístico”. Trabajo fin de grado en Turismo presentado en Facultad de Turismo y Finanzas, Universidad de Sevilla.
 - Gaudemar, Jean Paul (1991) “El orden y la producción. Nacimiento y formas de disciplina de fábrica”, ed. Trotta, España.
 - González, Marita (2010) “Cambios en la estructura social y productiva en Argentina. Desafíos sindicales” OIT, Ginebra. Suiza.
 - Gordon, David; Edwards, Richard y Reich, Michael (1986) “Trabajo segmentado, trabajadores divididos. La transformación histórica en Estados Unidos”, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, España.
 - Gorz, André (1982) “Adiós al proletariado (Más allá del socialismo)”, El viejo topo, Barcelona.
 - Gramsci, Antonio (1934) “Americanismo y fordismo” Cuaderno 22 (V) Edición Crítica del Instituto Gramsci, México.
 - GrET (2008) “Informe Sociolaboral del Partido de General Pueyrredon. (Informe No. 1)”. Mar del Plata: GrET.
 - GrET (2016). “Informe sociolaboral del Partido de General Pueyrredon. (Informe No. 15)”. Mar del Plata: GrET. ISSN 2525-1503
 - GrET (2018) “Informe Sociolaboral del Partido de General Pueyrredon. (Informe No. 23)”. Mar del Plata: GrET. ISSN 2525-1503.
 - GrET (2019) “Informe Sociolaboral del Partido de General Pueyrredon. (Informe No.27)” Mar del Plata: GrET. ISSN 2525-1503.
 - Guber, Roxana (2011) “La etnografía. Método, campo y reflexividad”. Siglo XXI. Buenos Aires.

- Guiamet, Jaime (2012) ““El cliente siempre tiene la razón”: procesos de construcción de subjetividad en trabajadores jóvenes de una cadena multinacional de supermercados en la ciudad de Rosario”, Universidad Nacional de Santiago del Estero, Trabajo y Sociedad, núm. 19, pp. 361-373.
- Haidar, Julieta (2013) “Volver a las fuentes. Un estudio sobre los alcances de la revitalización en el “Sindicato de Luz y Fuerza, Capital Federal”” en Trabajo y Sociedad N° 21, Invierno 2013, Santiago del Estero, Argentina.
- Hamermesh, Daniel y Biddle, Jeff (1994) "Beauty and the Labor Market," American Economic Review, American Economic Association, vol. 84, pp. 1174-1194.
- Henry, Laura (2010) “Contingencias e inseguridades en los empleos flexibles. La situación de trabajo de los periodistas colaboradores de la prensa escrita” en Convivir con la incertidumbre. Aproximaciones a la flexibilización y precarización del trabajo en la Argentina. CEIL-PIETTE, CONICET. Buenos Aires, pp. 155-178.
- Hernandez Sánchez, Yenny (2009) “Prácticas de selección de personal, un instrumento de dominación socialmente aceptado”, Ad-Minister n° 14, Universidad EAFIT, Medellín.
- Hernández Sampieri, Roberto (2006) “Metodología de la investigación”. Editorial Mc. Graw Hill, México.
- Hobsbawm, Eric (1979) “Los destructores de máquinas”, en E. J. Hobsbawm, Trabajadores. Estudios de historia de la clase obrera. Barcelona, Editorial Crítica.
- Hochschild, A. R. (1983) “The Managed Heart. The Comercialization of Human Feeling”. Los Angeles, CA: University of California Press.
- Holloway, Jhon (1988) “La Rosa Roja de Nissan”, Brecha, N° 4, México, pp. 29-50.
- Hughes, María Fernanda (2013) “Re-estructuración capitalista: precariedad laboral y resistencia. La protesta de los mineros del cobre en Chile”. Horizontes Antropológicos, 19(39), 99-124.
- Hyman, Richard (1975) “Relaciones industriales. Una introducción marxista” Ediciones H. Blume, Madrid.
- Izaguirre, Inés (1994) “Los desaparecidos: recuperación de una identidad expropiada”, CEAL, Buenos Aires.
- Jacinto, Claudia y Chitarroni, Horacio (2010) “Precariedades, rotaciones y movilidades en las trayectorias laborales juveniles”, en Estudios del Trabajo, Buenos Aires, número 39/40.
- José A. Mateo, Alejandro A. Nieto y Guillermo J. Colombo (2010) “Precarización y fraude laboral en la industria pesquera marplatense. El caso de las cooperativas de fileteado de pescado. Estado actual de la situación y evolución histórica de la rama 1989– 2010”. En: Las condiciones de trabajo en la provincia de Buenos Aires: Documentos presentados en la Primera Edición del Concurso Bicentenario de la Patria.. Tomo 2. Capítulo 10.
- Krepki, Denise y Miguel, Agustina (2014) “Marionetas corporativas: los hilos de la cooperación como forma de manipulación de la subjetividad de la fuerza de trabajo en Accenture” Revista Conflicto Social, Año 7 N° 11, Buenos Aires, Argentina.

- Margulis Mario y Urresti Marcelo (1998) “La construcción social de la condición de juventud” en *Viviendo a Toda. Jóvenes, territorios culturales y nuevas sensibilidades*. Bogotá: Siglo del Hombre.
- Martínez Iñigo, David (2001) “Evolución del concepto de trabajo emocional: dimensiones, antecedentes y consecuentes. Una revisión teórica”. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 17, núm. 2, pp. 131-153 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid Madrid, España.
- Mason, Tim (1981) “The Worker’s Opposition in Nazi Germany”, *History Workshop Journal*, 11.
- Massano, Juan Pedro y Cappannini, Andrés (2015) “Organización de procesos de trabajo, relaciones laborales y control del trabajo en el sector servicios. Un estudio de caso en la rama gastronómica” en *IV Jornadas Interdisciplinaria El control del trabajo hoy: a 40 años de trabajo y capital monopolista*, de Harry Braverman, ISBN 978-987-33-9113-2, Ciudad Autónoma de Bs. As.
- Maurizio, Roxana (2011) “Trayectorias laborales de los jóvenes en Argentina: ¿Dificultades en el mercado de trabajo o carrera laboral ascendente?” *Serie Macroeconomía y Desarrollo*, 109. Santiago: CEPAL.
- Marx, Karl (1999) “El Capital I. Crítica de la economía política” Fondo de Cultura Económica, México.
- Meo, Analía (2009) “Reflexividad e investigación cualitativa, en *La voz de los otros, el uso de la entrevista en la investigación social*”. Ediciones Omitum, Buenos Aires: 17–30.
- Montes Cató, Juan (2007) “Reflexiones teóricas en torno al estudio del conflicto laboral. Los procesos de construcción social de la resistencia” *Trabajo y Sociedad: Indagaciones sobre el trabajo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas*, N° 9, vol. IX, Santiago del Estero, Argentina.
- Montes Cató, Juan (2010) “Movimiento obrero y sindicalismo: contradicciones y fases de acumulación de poder durante los siglos XX y XXI” en *El movimiento obrero en disputa. La organización colectiva de los trabajadores, su lucha y resistencia en la Argentina del siglo XX*. CEIL-PIETTE, CONICET. Buenos Aires, pp. 41-62.
- Moreno, Marta Silvia (2012) “Relaciones intraétnicas en el mercado de trabajo rural a partir de una coyuntura histórica en mendoza” en *Kula. Antropólogos del Atlántico Sur* ISSN 1852 - 3218, pp. 67 - 80.
- Moreno, Mónica; Ceballos-Vásquez, Paula; Rolo-González, Gladys; Hernández-Fernaund, Estefanía; Díaz-Cabrera, Dolores y Paravic-Klijn, Tatiana (2015) “Factores psicosociales y Carga mental de trabajo: una realidad percibida por enfermeras/os en Unidades Críticas”. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 23(2), pp. 315-22.
- Mucci, Ottorino Oscar y Telleria, Elba Delia (2011) “Empresas familiares: Introducción; características y roles”, en O. O. Mucci, & E. D. Telleria, *Empresas familiares* (págs. 33-43). Mar del Plata: UNMDP. Disponible en: http://nulan.mdp.edu.ar/1360/1/01211_b.pdf
- Muñoz, Mauricio (2013) “Transformaciones en el trabajo. Discusión en torno a la imbricación industrial-posindustrial” en *Transformacion(es) del trabajo: tiempo(s) de precariedad(es) y resistencia(s)*. Algunas aproximaciones desde Latinoamérica, Editorial Espacio, Buenos Aires, pp. 47-65.
- Neffa, Julio Cesar (1990) “Proceso de trabajo y la economía del tiempo”, Editorial Hvmanitas, Argentina.

- Neffa, Julio Cesar (2008) “Teorías económicas sobre el mercado de trabajo. Fondo de Cultura Económica, Buenos Aires, vol III: análisis institucionalistas.
- Neffa, Julio; Oliveri, Maria Laura y Persia, Juliana (2010) “Transformaciones del mercado de trabajo en la Argentina: 1974-2009” en Transformaciones del empleo en la Argentina. Estructura, dinámica e instituciones. CEIL-PIETTE, CONICET. Buenos Aires, pp. 19-52.
- Neffa, Julio (2010a) “Aportes para comprender la lógica de generación de empleo precario” en Convivir con la incertidumbre. Aproximaciones a la flexibilización y precarización del trabajo en la Argentina. CEIL-PIETTE, CONICET. Buenos Aires, pp. 221-247.
- Neffa, Julio (2010) “Naturaleza y significado del trabajo/empleo precario” en La corrosión del trabajo. Estudios sobre informalidad y precariedad laboral. Ed. Miño y Dávila, CEIL-PIETTE, Conicet, Buenos Aires, pp.17-50.
- Negri, Toni (1979) “Dominio y Sabotaje” Ediciones El Viejo Topo, Barcelona.
- Nieto, Agustín (2011) “Conflictividad obrera en el terreno de la justicia laboral. La experiencia de las obreras/os del pescado, 1950–1955”, en Los puertos y su gente. Pasado, presente y porvenir, Victoria Cañete, et al, (comps.), Ediciones GESMar-UNMDP-CONICET: 177–198.
- Nieto, Agustín (2018) “Entre anarquistas y peronistas. Historias obreras al ras del suelo”. Buenos Aires: Imago Mundi.
- Nogueroles, Juan Miguel (2009) “Segmentación, precariedad y nueva ciudadanía. Consecuencias de los cambios en el modelo de empleo” en Aposta, Revista de ciencias sociales, ISSN 1696-7348.
- Laitano, Guillermina (2015) “Formas de lucha del régimen en la Argentina actual. Usos de fuerza armada y criminalización de las acciones de protesta del campo popular en Mar del Plata (2001–2011)”, Revista de Estudios Marítimos y Sociales, Número 78, Mar del Plata.
- Lenguita, Paula y Varela, Paula (2010) “Una reflexión sobre el rol de las comisiones internas en el sindicalismo argentino” en El movimiento obrero en disputa. La organización colectiva de los trabajadores, su lucha y resistencia en la Argentina del siglo XX. CEIL-PIETTE, CONICET. Buenos Aires, pp.63-86.
- Llach, Juan José (1984) “El plan Pinedo de 1940. Su significado histórico y los orígenes de la economía política del peronismo”, en “Desarrollo Económico”, vol. 23 N° 92.
- Longo, Julieta (2014) “¿Renovación de las tradicionales sindicales en ámbitos laborales precarizados? Un análisis de las organizaciones sindicales en empresas supermercadistas durante la posconvertibilidad”. Tesis doctoral, UBA.
- Longo, Julieta (2016) “Los límites de la explotación: cuando las condiciones de trabajo son injustas en la fábrica” en El Gigante Fragmentado, compilado por Paula Varela, ed. Final Abierto, Buenos Aires.
- Offe, Claus (1996) “El pleno empleo ¿Una cuestión mal planteada?”, Sociedad N°9, Facultad de Cs. Sociales UBA, Buenos Aires.

- Ortega, Mari Luz y Cánovas, Andrés (2006) “Los nuevos braceros del ocio. Sonrisas, cuerpos flexibles e identidad de empresa en el sector turístico” Ed. Miño y Dávila, Madrid.
- Palomino, Héctor (2000) “Del trabajo asalariado a la sujeción indirecta del trabajo al capital. Un ensayo sobre los cambios contemporáneos en las relaciones sociales”, ALAST, BsAs.
- Pastoriza, Elisa (2011) “La conquista de las vacaciones. Breve historia del turismo en la Argentina” Edhasa, Buenos Aires.
- Pérez, Deleo y Fernández Massi (2013), “Desigualdades sociales en trayectorias laborales de jóvenes en la Argentina”, Revista Latinoamericana de Población, Año 7, Número 13.
- Pironi, Emmanuel (2018) “Siete tesis sobre el protagonismo de los sindicatos marplatenses” publicado en Red de Observatorios de Conflictividad – ISSN 2618-3986 (on line), disponible en: <https://observatoriosconflictividad.org/siete-tesis-sobre-el-protagonismo-de-los-sindicatos-marplatenses/>
- Pizarro, Cynthia Alejandra y Verónica Trpin (2010) “Trabajadores frutícolas y hortícolas en la Argentina. Una aproximación socioantropológica a las prácticas de reproducción y de resistencia de las condiciones laborales”. Revista Ruris, vol. 4, Centro de Estudios Rurais.
- Quijano, Anibal (2000) "'Marginalidad' e 'Informalidad' en debate". En: Memoria, N° 131. México: Centro de Estudios del Movimiento Obrero y Socialista.
- Redondo Cardeñoso, Jesus Angel (2009) “Protestas y resistencias individuales del campesino castellano: la Tierra de Campos palentina entre 1917-1923”, Investigaciones Históricas 29, pp. 223-240.
- Revilla Castro, Juan Carlos (2017) “Reconstrucciones de la identidad laboral en contextos organizacionales invivibles” Política y Sociedad, 54(1), pp. 65-86.
- Rifkin, Jeremy (1996) “El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo; el nacimiento de una nueva era”, Paidós, Barcelona.
- Rivera, Silvia (2011) “De chuequistas y overlockas : una discusión en torno a los talleres textiles”, Ed. Tinta Limón, Buenos Aires, ISBN 978-987-25185-7-8.
- Rodríguez Ponte, María Alejandra (2014) “Ámbitos laborales precarizados: entre la dominación y la resistencia. El caso de los trabajadores gastronómicos de la ciudad de La Plata”, tesina de grado en la Lic. en Sociología, UNLP.
- Rojo Brizuela, Sofía y Tumini, Lucía (2008) “Inequidades de género en el mercado de trabajo de la Argentina: las brechas salariales”. En Revista de Trabajo. Año 4, N. 6, pp. 53 a 70.
- Salvia, Agustín y Rubio, Berenice (2017) “La calidad del empleo joven. Un estudio sobre las inserciones sectoriales de los jóvenes argentinos desde una perspectiva de género”, en 13º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo: El trabajo en conflicto, Buenos Aires.
- Salvia, Agustín y Tuñón, Ianina (2007) “Jóvenes Excluidos: Límites y alcances de las políticas públicas de inclusión social a través de la capacitación laboral” Revista de Estudios Regionales y Mercado de Trabajo, vol. 3, pp. 51-68.

- Santarcangelo, Juan y Schorr, Martín (2000) “Desempleo y precariedad laboral en la Argentina durante de la década de los noventa” en Estudios del Trabajo, n°20, ASET.
- Santella, Agustín (2013) “Balance de la década kirchnerista. Por una perspectiva democrático socialista” Democracia Socialista, disponible en: <http://www.democraciasocialista.org/?p=697>.
- Santella, Agustín (2017) “La conflictividad social en Argentina en el siglo XXI”, en: Revista Argumentos N°19, Publicación del Instituto de Investigaciones Gino Germani. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires ISSN 1666-8979, pp. 8-13.
- Sartelli, Eduardo (2001) “Para comer una Hamburguesa. El estudio de los procesos de trabajo, el debate Braverman y el “fast food” en Argentina”. Razón y Revolución N°7, Reedición electrónica.
- Sautu, Ruth (2003) “Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación”. Ediciones Lumiere, Buenos Aires.
- Scott, James (2000) “Los dominados y el arte de la resistencia”, Ediciones Era, México.
- Scribano, Adrián y De Sena, Angélica (2009) “Construcción de conocimiento en latinoamérica: Algunas reflexiones desde la auto-etnografía como estrategia de investigación”. Cinta de Moebio 34, pp. 1-15.
- Sendón, María Alejandra. (2013) “Educación y trabajo: Consideraciones actuales en torno al debate del papel de la educación”. Propuesta educativa, (40), pp. 8-31.
- Silver, Beverly J. (2003) “Fuerzas de trabajo Los movimientos obreros y la globalización desde 1870”, Ediciones Akal, Madrid, España.
- SISMOS (2019) Manual de carga, mimeo.
- Soria, Beatriz (2017) “Condiciones del proceso de trabajo en el sector supermercadista del Gran Mendoza–Argentina”. Villa María: Universidad Nacional de Villa María.
- Soria, Beatriz (2018) “La dinámica del proceso de control-resistencias en los espacios de trabajo: aproximaciones a los debates clásicos y recientes”, Revista Sociológica, año 33, número 94, pp. 169-202.
- Suárez, M; Adriani, L.; Alvariz, A. y Cotignola, M. (2005) “Principales características de la precarización laboral en el Gran La Plata. Período 2003-2004”, en Séptimo Congreso Nacional de Estudios del Trabajo, Buenos Aires.
- Svampa, Maristella (2009) “Prólogo”, en: Criminalización de la pobreza y de la protesta social, Editorial El Colectivo / América Libre, Buenos Aires
- Taylor, Steven y Robert Bogdan (1986) “Introducción a los métodos cualitativos de investigación”. Ediciones Paidós, México.
- Thompson, Edward (1979) “Tradición, revuelta y conciencia de clase. Estudio sobre la crisis de la sociedad preindustrial” Editorial Crítica, Barcelona.
- Torrado, Susana (1998) “Historia de la familia argentina, 1870-200”, Serie Materiales Didácticos, Documento N°8. Facultad de Ciencias Sociales, UBA.

- Torre, Juan Carlos (2002) “Los años peronistas (1943-1955)” En Nueva Historia Argentina, Tomo 8, Ed. Sudamericana, Buenos aires.
- Varela, Paula (2015) “La disputa por la dignidad obrera, sindicalismo de base fabril en la zona norte del Conurbano bonaerense 2003-2014”, Ed. Imago Mundi, Argentina.
- Varesi, Gastón (2010) “La Argentina posconvertibilidad: modelo de acumulación”. Problemas del Desarrollo, Revista Latinoamericana de Economía. Vol. 41, Núm. 161.
- Womack, John jr. (2007) “Posición estratégica y fuerza obrera. Hacia una nueva historia de los movimientos obreros”, Fondo de Cultura Económica, Colmex, Fideicomiso Historia de las Américas, México.
- Zeller, Norberto (2003): “Capitalismo, política y trabajo”. Notas acerca de la Economía, el Estado y el Trabajo. Ediciones Cuadernos de Estudio, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Lomas de Zamora.
- Zuccarino, Maximiliano (2012) “Modelos estadounidense-fordista y japonés-toyotista: ¿Dos formas de organización productiva contrapuestas? Un estudio de caso: trabajadores bolivianos afiliados a la Federación Obrera Local (FOL) en la primera mitad del siglo XX”. Historia Caribe, vol. VII, núm. 21, pp. 197-215 Universidad del Atlántico Barranquilla, Colombia.

Fuentes:

- Convenios Colectivos de Trabajo N° 389/04, firmado con la Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina (FEHGRA)
- Boletín de remuneraciones de los trabajadores registrados (2017), Ministerio de Seguridad, Empleo y Seguridad Social.
- Censo Nacional de población 2001 y 2010, INDEC
- Encuesta de Ocupación Hotelera del 2003 al 2017, INDEC
- <http://www.uthgra.org.ar/>, consultado el 07/05/2019
- <http://www.uthgramdp.com.ar/>, consultado el 07/05/2019
- <http://osuthgra.org.ar/web/>, consultado el 07/05/2019
- <http://www.aehgmardelplata.org.ar/>, consultado el 07/05/2019 y el 29/01/2020
- <http://www.fehgra.org.ar/>, consultado el 07/05/2019
- Diario Jornada (2015) “Barrionuevo, un hombre de diálogo con los militares”, disponible en: https://www.diariojornada.com.ar/130253/sociedad/Barrionuevo_un_hombre_de_dialogo_con_los_militares
- Página/12 (2003) “Luis Barrionuevo una vida a cadenas” escrito por Miguel Bonasso, disponible en: <https://www.pagina12.com.ar/diario/elpais/1-17412-2003-03-09.html>
- Archivos del Diario *La Capital*: (30/01/1970; 02/08/1970; 30/07/1975; 28/10/1982; 13/11/1982; 27/05/1984; 29/11/1984; 24/02/1985; 09/04/1985; 16/10/1985; 20/10/1985; 21/07/1990; 22/05/1993; 11/11/1995; 17/11/1995; 08/02/1996; 28/05/1999; 29/05/1999; 18/10/2001; 02/07/2005; 21/08/2009; 29/10/2013; 14/03/2014; 21/03/2014; 20/10/2017)

Anexo 1

Según el Clasificador Nacional de Ocupaciones utilizado en el censo 2010, este sector incluye:

- a) Ocupaciones del servicio gastronómico: cuenta propia de servicios gastronómicos, cuenta propia sin operación de maquinarias de servicios gastronómicos (con calificación técnica: cheff de cocina/cocinero especializado/maestro de alta cocina, sommelier y con calificación operativa: buffetero, cafetero, cantinero , cocinero, parrillero, pizzero, prestador de bar, restaurante, confitería, pizzería y de casas de comidas, repostero, sandwichero), cuenta propia con operación de maquinarias y/o equipos electromecánicos de servicios gastronómicos, cuenta propia con operación de sistemas y/o equipos informatizados de servicios gastronómicos, Jefes de servicios gastronómicos (con calificación técnica: cheff-jefe de cocina, jefe de personal de restaurante y con calificación operativa: encargado de cocina en establecimientos/empresas, encargado de comedor, encargado general de bar, buffet, restaurante, pizzería, confitería y de casas de comidas, jefe de mozos/maitre, supervisor de comedor en fábrica), trabajadores de servicios gastronómicos, trabajadores sin operación de maquinarias de servicios gastronómicos (con calificación técnica: cheff de cocina/cocinero especializado/maestro de alta cocina, sommelier y con calificación operativa: barman/coctelero, cantinero, cocinero , cocinero de buffet, cocinero de barco, cocinero de casa de comida, cocinero de hospital, cocinero de hotel y restaurante, cocinero en establecimientos/empresas, cocinero en su domicilio, cocinero, pastelero y repostero de hotel y restaurante, empleado múltiple de burger king, Mc Donald's, etc., parrillero, pastelero de hotel y restaurante, pizzero, repostero, repostero de casa de comida, repostero de hotel y restaurante y no calificados: ayudante de cocina/ peón de cocina, ayudante de mozo, ayudante de pastelero, ayudante de pizzero, buffetero, cafetero, lavacopas, mozo en establecimiento comercial, educativo o industrial, mozo/camarero, mozo/camarero de barco, recepcionista de comedor- restaurante, sandwichero, servidor de comida, trabajador de atención de mostrador), operadores de maquinarias y/o equipos electromecánicos de servicios gastronómicos y operadores de sistemas y/o equipos informatizados de servicios gastronómicos
- b) Ocupaciones de los servicios de alojamiento y turismo: Cuenta propia de los servicios de alojamiento y turismo, cuenta propia sin operación de maquinarias de los servicios de alojamiento y turismo (con calificación profesional: especialista en servicios de hotelería y turismo y con calificación técnica: guía y coordinador de turismo), cuenta propia con operación de maquinarias y/o equipos electromecánicos de los servicios de alojamiento y turismo, cuenta propia con operación de sistemas y/o equipos informatizados de los servicios de alojamiento y turismo, jefes del alojamiento y turismo (con calificación técnica: encargado de albergue, encargado de hotel/ hostería, encargado general de empresa de excursiones turísticas, jefe de personal de hotel, jefe de reservas/recepción de hotel), trabajadores del alojamiento y turismo, trabajadores sin operación de maquinarias del alojamiento y turismo (con calificación profesional: especialista en servicios de hotelería y turismo; con calificación técnica: guía y coordinador de turismo; con calificación operativa: auxiliar de turismo, conserje/recepcionista de hotel, informador turístico y no calificados: maletero de hotel/botones), operadores de maquinaria y/o equipos electromecánicos del alojamiento y turismo y operadores de sistemas y/o equipos informatizados del alojamiento y turismo.