

EL CONTROL DE LAS ALMAS: GOBIERNO, ESTÉTICA, INDIVIDUALISMO Y ESPÍRITU CAPITALISTA EN UN CALL CENTER DE RESISTENCIA¹

THE CONTROL OF THE SOULS: GOVERNMENT, AESTHETICS, INDIVIDUALISM AND CAPITALIST SPIRIT IN A CALL CENTER OF RESISTENCIA

Agustín René Mare²

RESUMEN Esta presentación se focaliza en la empresa Ápex América de la ciudad de Resistencia y se interesa en prácticas subjetivadoras de la misma a partir de mecanismos discursivos o materiales de gobierno en el marco de entramados manageriales de tipo postaylorista. La fundamentación se centra en la configuración de diversos paradigmas administrativos en cuanto a la gestión de la fuerza de trabajo y en cómo –a fin de revalorizar el capital– se adoptan diferentes modos y prácticas que muchas veces terminan desencadenando singularidades determinadas en el campo laboral. Así, se exponen los ejes propuestos para desarrollar el meollo de la investigación y se presentan avances preliminares.

Palabras clave: subjetividades, gobierno, capitalismo.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, el capitalismo como orden hegemónico adopta múltiples modalidades que transforman el mundo del trabajo y someten a los modos de gestión de personal a readaptarse en pos de ello. En efecto, el ser humano en íntima relación con la dinámica capitalista y con el trabajo –y entendiendo a este último como un elemento crucial en la formación de subjetividades y un espacio propicio al proceso de socialización– crea significaciones y pautas de vida funcionales al sistema. Los nuevos modos de producción y de gestión laboral, a partir de estrategias de adhesión activa hacia compromisos de aceptación y consentimiento ideológico, funcionan como pilares y dan continuidad legítima a la extracción de beneficios, este último fenómeno es denominado como “el nuevo espíritu del capitalismo”³ (Boltanski y Chiapello, 2002: 8).

En los últimos años se han desarrollado nuevas premisas epistemológicas que ponen en cuestión la concepción y el modo de gestión del trabajo moderno; actualmente existe un repudio por parte de ciertos campos disciplinares al trabajo que no logra ser placentero para el trabajador (Rose, 1990); con ello, la gestión burocrática sumada a la falta de creatividad y de autonomía han entrado en una crisis paradigmática (Neffa, 1999). Se fue gestando así, no solo cierto grado de escepticismo social y exigencias laborales por parte de trabajadores, sino también nuevas significaciones imaginarias que ponen en tela de juicio la concepción del trabajo. En este sentido, la forma de valorar al mismo quiebra cada vez más la idea de asociarlo al deber o a una instancia superior, y pasa más bien a ser valorado por aspiraciones marcadamente individualistas, resaltando su vinculación con la autonomía, el deseo, el hedonismo, etc. (Lipovetsky, 1994).

En efecto, estas nuevas significaciones también ponen en cuestión la legitimidad del modo de organización del trabajo en la modernidad y le otorgan, a partir de esta idea hedonista, un valor estético, es decir, empieza a ser juzgado por su capacidad de satisfacer necesidades de placer y realización. En este sentido, las consecuencias y desigualdades propias del sistema capitalista⁴

¹ Trabajo recibido el 10 de octubre de 2018. Aceptado el 25 de marzo de 2019.

El estudio forma parte de un proyecto de tesis de licenciatura denominado “La subjetividad implicada y el utilitarismo personal en el nuevo management: el caso de las empresas Globant y Ápex América en Resistencia. Análisis desde la teoría del nuevo espíritu del capitalismo”. Para esta presentación se realizó un breve recorte teórico con grandes similitudes y se encaminó la misma hacia dos de los seis aspectos a analizar que propone el trabajo total.

² Estudiante de la Lic. en Relaciones Laborales, FCE-UNNE. Becario de Investigación EVC-CIN. Centro de Estudios Sociales.

³ Weber (1979) utiliza el término espíritu del capitalismo para analizar en sus ensayos el modo de vida protestante y su influencia en la acumulación de riquezas. Boltanski y Chiapello (2002) vuelven a introducirlo proponiendo una mirada estrechamente relacionada a la anterior, pero sustancialmente diferente, ya que la misma no está enfocada en explorar la génesis del capitalismo, sino más bien las razones de subsistencia del mismo de forma legítima.

ABSTRACT This presentation is focus on Apex America company from Resistencia city and it is interested in subjective practices of itself from discursive machinery or government materials in the context of postaylorist managerial frameworks. The theoretical foundation, is focus on the configuration of diverse administrative paradigm regarding to the management of work force and in how -in order to revalue the capital- are adopted different ways and practices that many times end up unleashing determined particularities in the work field. In this respect, are exposed the lines of research proposed to develop the central part of the investigation and are presented preliminary advances.

Keywords: subjectivities, government, capitalism.

intentan de algún modo ser recompensadas a partir de implicaciones en la subjetividad y en la adhesión y consentimiento hacia un sistema con fuertes bases de apoyo morales en términos de "justicia, libertad, autonomía, desarrollo personal o bien común" (Boltanski y Chiapello, 2002: 37-41).

Gran parte de estas justificaciones son materializadas en el trabajo como prácticas de subjetivación y ameritan ser pensadas desde el fenómeno de gobierno, es decir, se opera en función de que los sujetos adopten de forma voluntaria y libre un modo favorable al sistema, ejerzan presión sobre otros y sobre ellos mismos, para la consecución de objetivos empresariales que muchas veces son concebidos como propios. De este modo, la gestión empresarial intenta la adhesión y motivación de los individuos a partir de la interiorización, implicación y autocontrol personal como esfuerzo, todas formas de control muy distantes a las que evidenciamos en prácticas coaccionarias propias de la administración científica del trabajo; "el control mecánico del cuerpo pasa a ser sustituido por un control de las almas ligero y comunicacional, participativo y simbólico" (Lipovetsky, 1994: 176). Interesa, entonces, abordar los rasgos más salientes del modo de gestión postaylorista en la organización seleccionada y enfatizar en sus dispositivos de gobierno y prácticas de subjetivación.

En la ciudad de Resistencia existen empresas privadas que adoptan -de forma estricta o no- algunos postulados del management postaylorista, es así el caso de Ápex América, donde se apuesta a un fuerte sentido de pertenencia, una cultura firme y un gran desarrollo personal, y así también pregona un interés al factor humano del trabajo que intenta darle un tinte estético a su modo de gestión. Como un primer acercamiento a lo expuesto recientemente, podemos mencionar datos de revisión bibliográfica y documental: en la web oficial se manifiesta la misión de "ser el mejor lugar para trabajar", y entre sus principios de gestión se destaca el compromiso con el personal bajo la finalidad de "la plena satisfacción de los colaboradores"⁵.

En razón de lo expuesto hasta aquí, nos preguntamos: ¿Qué características toma el management como forma de organización empleada?; ¿cuáles son los dispositivos de gobierno presentes en la organización abordada?; ¿qué rol juega, en el management, la cuestión estética del trabajo?; ¿cuáles son las estrategias de adhesión, interiorización y fidelización para con sus empleados?⁶

⁴ Actualmente, la distribución y redistribución de la riqueza social ha mostrado grandes indicios de desigualdad y las aspiraciones igualitaristas han sido azotadas fuertemente sobre todo en las esferas social y económica. Por otro lado, la escasa posesión de oportunidades y garantías de buenas condiciones en cuanto al crecimiento social y económico ya es un rasgo saliente de la actualidad. Con relación a ello, la inequidad de los ingresos laborales, alentada por un contexto que promueve y aplica los postulados neoliberales, contribuye a que el trabajo también cumpla un rol creciente en la promoción de esta desigualdad (Alegre, 2016).

⁵ Información disponible en la web oficial de Ápex América, <https://apexamerica.com/>, consultada en mayo de 2018.

⁶ Si bien el trabajo original presenta como objeto de estudio a las subjetividades laborales, particularmente en esta presentación, la óptica estará más bien orientada a la gestión empresarial y los aspectos de interés que resulten de esta, teniendo en cuenta las posibles repercusiones en las subjetividades. Se expondrán luego avances preliminares de lo recolectado a través de entrevistas semi-estructuradas a trabajadores de los niveles medios y operativos.

POSMODERNIDAD: INDIVIDUALISMO, ESTÉTICA LABORAL Y NUEVO ESPÍRITU CAPITALISTA

La dinámica de los paradigmas laborales, en conjunto con la formación de un nuevo espíritu capitalista, guarda relación con diferentes cambios económicos y socioculturales del contexto general; nuevos deseos, necesidades, modos de vida y un contexto neoliberal introdujeron una nueva orientación no solo en cuanto al proceso de trabajo, sino también a la forma en que este es concebido y valorado. Así, en el periodo posmoderno, el trabajo si bien sigue siendo una actividad central en su función formadora de subjetividades y posee un gran valor social e individual, resigna en parte su rol como principal punto de referencia alrededor del cual se planifican y ordenan todas las demás actividades de la vida como sucedió en la modernidad y pasa, tal como se desarrolló en principio, más bien a ser valorado por sus cualidades estéticas, es decir, juzgado por sus capacidades de brindar bienestar, satisfacción y placer (Bauman, 2000). Es preciso reiterar esta apreciación. Afirma Lipovetsky (1994: 13) que nos encontramos en una sociedad posmoralista, aquella que "[...] corona los derechos individuales a la autonomía, al deseo, a la felicidad". La tendencia a la realización personal, al ocio, al bienestar, al egocentrismo, a la libertad de elección, reducción del tiempo laboral y aspiraciones colectivas orientadas al consumo son nuevos rasgos característicos de este periodo que le otorgan un carácter individualista y que sumado a la creciente desigualdad económica y social contemporánea, han instaurado una nueva premisa social que plantea un gran desafío al capitalismo.

Es así que empieza a emerger la necesidad de movilizar a un gran número de trabajadores en función de que adopten un compromiso voluntario por su participación en el proceso y un modo de vida favorable al orden impuesto. Para continuar funcionando de forma legítima, el capitalismo se justifica como una ventaja individual, pero también como un bien común y colectivo que forje un espíritu de aceptación ideológica. En efecto, entendemos como espíritu del capitalismo al "[...] conjunto de creencias asociadas al orden capitalista que contribuyen a justificar dicho orden y a mantener, legitimándolos, los modos de acción y las disposiciones que son coherentes con él" (Boltanski y Chiapello, 2002: 13). Tales justificaciones se verán materializadas en los espacios de trabajo mediante la gestión y organización post-taylorista del mismo, con el interés principal de fomentar la ad-

⁷ El talento es un perfil asociado potencialmente a cumplir un objetivo empresarial, esta simple definición nos podría ahuyentar de la idea de una fábrica moderna donde se controlan los tiempos y movimientos de trabajo, introduciéndonos entonces a un nuevo modelo de empresa y con ello, un nuevo modo de organizar el trabajo y controlarlo.

hesión activa, iniciativas y sacrificios libremente consentidos de los trabajadores para hacerlos funcionales al cumplimiento de parámetros empresariales.

MANAGEMENT POSTAYLORISTA: GOBERNABILIDAD Y SUBJETIVACIÓN

La administración taylorista y científica del trabajo entra en crisis a mediados de los años 70, y a partir de ello se fueron conformando poco a poco nuevos paradigmas que, acompañados por un desarrollo epistemológico de campos de conocimiento como la psicología laboral, pregonan un tipo de management más "social". De esta manera, este carácter social impulsa una nueva visión que adopta un interés hacia la dimensión subjetiva del trabajador y una mayor importancia al factor humano (Neffa, 1999). Así también, los espacios laborales empiezan a tener "vida propia", es decir, se comienzan a gestionar identidades y culturas firmes y compartidas en forma de valores comunes (Lipovetsky, 1994: 176). En relación con ello, emerge la idea del capital personal como valor esencial e indispensable para la organización y así aparece la figura del talento⁷ como punto de partida para lograr objetivos empresariales (Chiavenato, 2007). En este sentido, como nueva premisa managerial, y desde diferentes disciplinas, se impulsan prácticas de reciprocidad entre trabajo-capital (Rose, 1990), es decir, no resultaría suficiente y apropiado un control riguroso sobre el personal, más bien es necesario lograr estrategias tendientes a elaborar estímulos y alientos al esfuerzo y autocontrol en forma de inversiones personales, con el fin principal de lograr la concordancia de objetivos entre ambos actores (Stecher, 2015; Zangaro, 2011). Se promueve y alienta, entonces, a invertir cualidades subjetivas en forma de herramientas de producción, obteniendo a cambio compensaciones simbólicas desde una visión apologética al management, sostiene Chiavenato (2007: 2) al respecto: "como socios, las personas hacen inversiones en la organización (en forma de esfuerzo, dedicación, responsabilidad y compromiso) esperando obtener ganancias de estas inversiones (en forma de salarios, incentivos, crecimiento profesional, carrera, etc.)".

Estos nuevos modelos de gestión están arraigados a la idea de que el éxito empresarial depende del cumplimiento de aspiraciones individuales, por lo cual la atención está puesta en las almas y no tanto en el cuerpo (Lipovetsky, 1994), y así estas caracte-

⁸ Los estudios críticos del management (CMS) representan un conjunto de estudios multidisciplinarios y con una amplia variabilidad de autores que analizan cuestiones referidas al control psicológico y la dominación en el management desde un plano simbólico y discursivo, y en general presentan una mirada que cuestiona el pensamiento hegemónico neoliberal capitalista, por lo cual amerita atención aquí (Fernández Rodríguez, 2007; Saavedra Mayorga, 2009).

⁹ Si bien este concepto en Foucault no refiere al trabajo como eje central de análisis, resulta útil para explicar tanto a su dimensión subjetivadora como el modo en el que los individuos operan sobre otros y sobre ellos mismos.

rísticas acarrear un traspaso progresivo entre la autoridad y la automatización, hacia la autonomía controlada desde las subjetividades, considerando esta última más rentable y más eficiente en términos de lo que entenderemos por gubernamentalidad.

Knights (2004), fundador de los Critical Management Studies (CMS)⁸, retoma de Foucault el interés por explicar el advenimiento de una sociedad posmoderna caracterizada por el paso de un tipo de poder disciplinario a uno de tipo gubernamental. Este periodo se encuentra caracterizado, según estos estudios, por la presencia de instituciones que tienden a forjar sistemas de gobierno en los individuos poniendo el foco no solo en sus conductas, sino más bien en sus sentimientos, su forma de pensar (Willmott, 2007). A partir de esta idea es que la relación trabajo-capital postaylorista es pensada en términos de poder y podría comprenderse desde la noción foucaultiana de gubernamentalidad⁹. Entendemos al gobierno como un conjunto de prácticas operando sobre entramados de poder que generan condiciones de aceptabilidad en los sujetos, es decir, no poseen la intención de quebrantar la libertad y la propia voluntad, sino más bien conducir las conductas (Foucault, 1988). Resulta pertinente, entonces, pensar a estos espacios laborales de orden postaylorista como despliegues de las nociones de poder y gobierno a partir de prácticas necesarias para dirigir conductas de sujetos, siendo que a su vez estos, en el ejercicio de su libertad, crean experiencias concretas del mundo laboral y a partir de ello, formas singulares de pensar y actuar respecto del trabajo, es decir, tales individuos son subjetivados.

En línea con lo anterior, es preciso aclarar que entenderemos a las subjetividades como una construcción personal de significados del mundo objetivo a partir de vivencias propias, pero sobre todo condicionada en función de interacciones políticas, sociales y culturales que emergen y se consolidan de forma hegemónica en un momento histórico determinado, siendo que tales significados logran ser manifestados mediante el discurso y materializados en necesidades, deseos, anhelos y concepciones, es decir, terminan por diseñar al sujeto. Resulta pertinente considerar al trabajo como un espacio propicio a la incorporación del hombre a una realidad social que lo construya y pensar en el modo en que capitalismo y trabajo-gestión tienen gran repercusión en la formación de un significado para el sujeto, sobre todo desde un plano estratégico que logre encausar la ideología y compromiso del mismo hacia un nuevo espíritu. Entonces, esta relación entre

trabajo y subjetividad podría ser visibilizada como un modo de subjetivación, es decir, el modo por el cual se construye la subjetividad a partir de parámetros propios del momento histórico atravesado (Foucault, 1990). De esta manera, se puede afirmar que el management no solo recae sobre el individuo en un modo disciplinante y externo, sino más bien como un "dispositivo articulador de prácticas de subjetivación que propone a los individuos modos de acción sobre sí mismos" (Zangaro, 2011: 166). Interesa, por lo tanto, plantear cómo los individuos adoptan la voluntad de realizar el trabajo según parámetros externos y con ello el compromiso y la aceptación de ponerse al servicio y, según la línea de análisis propuesta aquí, dar continuidad al capital.

ÁPEX AMÉRICA, HACIA UN MODO DE GESTIÓN POSTAYLORISTA: PEQUEÑAS APROXIMACIONES ORIENTADAS A LA TEMÁTICA

Actualmente, América Latina representa uno de los destinos más frecuentes de las empresas tercerizadoras de call center (ETCC). Para 2009, Argentina se encontraba en el puesto 27 del ranking mundial de países elegidos para la deslocalización de servicios (el Bono y Henry, 2008). Concretamente, la ciudad de Resistencia es uno de los puntos principales donde se presentan las ETCC en nuestro país, este hecho obedece a una serie de políticas estatales de promoción de la instalación de estas empresas en búsqueda de incrementar el empleo joven (Graciosi, 2014). Ápex América comenzó a operar en 2003 a partir de la fusión de capitales argentinos, chilenos y canadienses –anteriormente se llamaba Ápex Sykes–, es una empresa del sector ETCC que actualmente opera en muchos países latinoamericanos, particularmente en Argentina posee sedes en las ciudades de Córdoba, Rosario y, desde 2012, en Resistencia. Esta empresa orienta sus operaciones mayormente a la exportación de servicios, rubro que representó hasta hace unos años entre un 70 y 80 por ciento de la facturación total de la empresa en nuestro país (del Bono y Henry, 2008), hoy cuenta con más de 5400 trabajadores, su cultura empresarial proclama una gestión orientada a las subjetividades y a establecer un ambiente "humano" de trabajo con altos estándares globales para el desarrollo personal y profesional de los mismos. Entre sus principios de modelos de gestión se encuentra el compromiso con sus trabajadores donde pregona el "desarrollo, crecimiento, participación y reconocimiento de las personas como protagonistas organizacionales". En la actualidad, su sede en la ciudad de Resis-

¹⁰ Las referencias en la cita son: Med: mando medio, cualquiera sea su puesto, y Op: mando operativo, operador de call center.

tencia se encuentra en la zona del microcentro, en la calle Arbo y Blanco al 236, en la misma se emplea a jóvenes a medio tiempo, donde muchos de ellos son estudiantes universitarios de diferentes carreras de la Universidad Nacional del Nordeste y universidades privadas de la ciudad, particularmente en esta sede se trabaja tercerizando servicios para firmas reconocidas como Coca Cola, Fibertel y Visa. Según el estudio regional de Graciosi (2014), realizado en las empresas de call center de la ciudad de Resistencia –entre las cuales se encuentra Ápex América–, los trabajadores valoran el capital simbólico que constituye el pertenecer a una empresa con edificio y nombre del primer mundo, con box propio y diferentes relaciones sociales que caracterizan a un trabajo donde se evidencia un valor estético con posibles repercusiones en las subjetividades.

Coexisten en esta empresa rasgos de modos industriales y posindustriales de organización; no obstante, predominan y son impulsados día a día estos últimos. Los agentes de Ápex América trabajan para un cliente externo, por lo cual la gestión del proceso de trabajo, como así también algunas cuestiones inherentes al tratamiento de lo que la neogestión denomina recursos humanos, va a estar ligada tanto a la empresa para la cual trabajan y, en algunos casos, a este cliente.

El proceso de trabajo se ejecuta mediante una relación contractual rígida de horarios que están divididos en turnos, el número de horas dependerá del puesto y la cuenta para la cual se trabaje; sin embargo, la empresa ofrece un cierto grado de flexibilidad; si bien no existe la modalidad de trabajo desde el domicilio, es posible cambiar los horarios ante cualquier eventualidad o necesidad, a su vez que también se puede realizar una especie de "banco de horas", dando la posibilidad de, al ausentarse un número de horas con previo aviso, devolverlas luego en otra jornada o turno ajustándose a las necesidades del trabajador. Al mismo tiempo, existe una rotación de turnos, por lo cual no siempre se trabaja en un mismo horario, cuestión que también es acordada de antemano de forma conveniente.

Son re flexibles, [...] por ejemplo, yo trabajo de lunes a viernes, de nueve de la mañana a seis de la tarde, ese es mi horario, pero yo más de una vez he hablado con mi jefa y le digo: Jefa, ¿puedo trabajar de lunes a viernes ocho horas nomas; o sea, de nueve a cinco y vengo el sábado y completo el resto de las horas? Ni un problema. O sea, de que flexible es flexible. (Med., comunicación personal, julio de 2018)¹⁰

¹¹ Great Place to Work es un programa que premia con distinciones a los “mejores lugares para trabajar”, parte de la forma de relevar los datos muchas veces es a partir de encuestas a los propios trabajadores, por lo cual representaría una herramienta que envalentona discursivamente esta importancia al factor humano y otorga características estéticas al espacio laboral.

¹² Las dinámicas de trabajo son prácticas grupales que intentan fomentar el agrado, la cultura firme y la cuestión de pertenencia e identidad institucional, un ejemplo real en Apex América es un grupo de operadores asistiendo en pantuflas o con pelucas al trabajo, a su vez, estas prácticas van de la mano de otras, como por ejemplo vestimentas a tono de días patrios u otros, decorado del lugar de trabajo con banderas para el Mundial de fútbol y múltiples regalos de artículos con el logo y frases de la empresa en días festivos y cumpleaños, como así también premios materiales de la misma naturaleza.

¹³ Las métricas son parámetros de calidad preestablecidos que designan resultados “bajos”, “medios” o “altos” cuantificados de forma porcentual, en las mismas se estipulan variables como el HT (tiempo de llamada), porcentual de ventas, entre otros. Así, se puntúa la calidad de las llamadas de cada agente de forma constante, se espera que este sepa resolver el problema y que sepa escuchar a la persona que llama, a su vez tales controles tienen impacto en los supervisores, quienes son los encargados de garantizar tales objetivos numéricos controlando en una plataforma que indica con el color rojo resultados negativos y verde, resultados positivos.

En cuanto a la importancia al factor humano y a la dimensión subjetiva del trabajo, se pueden mencionar prácticas que promueven un fomento de valores personales como el respeto y la búsqueda constante de generar un buen ambiente y clima laboral mediante el buen trato a los trabajadores. “Ápex tiene una cultura muy particular y muy diferente a la de otras empresas en las que yo trabajé, es muy ameno, es muy humano el trato que tienen, básicamente ellos se centran mucho en el clima laboral” (Med., comunicación personal, julio de 2018); “[...] es que como a todos nos tratan igual, todos pensamos que somos todos iguales [...] ellos buscan la manera de que sea bueno trabajar ahí” (Op., comunicación personal, julio de 2018). Este ambiente propicio a la proliferación de subjetividades implicadas se encuentra solventado por herramientas como la encuesta great place to work¹¹. Otro aspecto importante relevado en esta línea es el fomento constante de las relaciones interpersonales mediante eventos y dinámicas de trabajo¹², existe por parte de la empresa un fomento a las reuniones informales, eventos grupales entre distintos sectores, campeonatos de fútbol, campamentos, etc. Los mecanismos de control durante el trabajo dependen del puesto de cada trabajador; sin embargo, en todos los casos son claros y firmes, y esto tal vez sea lo que más aproxime a la empresa a un modo de gestión científico, contraponiéndose a sus principios de democratización y alejándose un tanto de la idea de control social propio del postaylorismo. Si bien existe una apuesta constante a la interiorización de objetivos que demandaría prácticas de subjetivación e implicancias en el sujeto, se trabaja mediante mecanismos denominados “métricas”¹³ que designan los resultados que la empresa espera de la productividad, y si bien los resultados son mensurables y cuantificables, este modo aun no escapa de la idea de flexibilidad hacia el interior de la empresa, ya que estos resultados tienen carácter de estándares que suelen ser evaluados en periodos semanales, posibilitando así que cada trabajador autogestione sus capacidades y su “calidad”, de modo que si vienen logrando un estándar por debajo de los parámetros empresariales, intenten esforzarse por compensarlo a partir de otros trabajos durante la semana. De este modo, la gestión en Apex América cobra amplias demandas de cualidades subjetivas y disposiciones voluntarias ante el capital y ante el trabajo –proactividad, iniciativa, etc.– traducidas en características actitudinales del proceso.

¹⁴ Foucault (1999: 59) afirma al respecto que el discurso es “[...] un elemento en un dispositivo estratégico de relaciones de poder”, de allí que este autor haya resaltado que el discurso está necesariamente subsumido a las prácticas y tecnologías de poder.

¹⁵ Es posible rastrear en redes sociales oficiales, interacciones que refieren muchas veces a reciprocidades o a proyectos de trabajadores impulsados desde Apex América, cuestión acompañada por carteles e insignias en la empresa, algunos ejemplos son: “#revolucionApex”, que es un hashtag compartido por los trabajadores de Apex América en sus redes para mostrar los proyectos solidarios existentes en la empresa, y “#orgulloApex”, que es usado de modo más general, ambos son vistos y replicados reiteradas veces por los usuarios y trabajadores de Apex América.

Hasta aquí se describieron muy brevemente aspectos que interesan para caracterizar al management de Apex América: flexibilidad, factor humano, cultura empresarial y modo de control, interesa ahora centrarnos en aquellas prácticas y discursos motivadores y de aliento al autocontrol y/o que reflejen reciprocidad de intereses entre empresa y trabajadores e impulsen condiciones de aceptabilidad a partir de dispositivos de gobierno. En este sentido, Apex América presenta algunas prácticas que podrían considerarse, desde una óptica apologética y acrítica al management, motivadoras en forma de beneficios a sus trabajadores:

[...] nos dan un beneficio que se llama: “una semana extra de vacaciones” –aparte de la legal obviamente–, toda pagada; después tenemos un beneficio que se llama “flexi-cumple”, que eso lo tienen los empleados públicos que el día de tu cumpleaños no te vas a trabajar si cae entre semana, día laboral sería. Después tenemos un “flexi-viernes”, un viernes al mes nos regalan media jornada laboral, todos los meses un viernes vos podés elegir el que querés y te vas medio día de trabajo, el resto te lo regalan. Tenemos lo que se llama “día off”, un día del año, que es casi diciembre, la empresa nos paga a todos los de la administración un día en una quinta con asado que, en vez de ir a trabajar, tenés que ir a la pileta. Son cosas... regalos que nos dan en cumpleaños, en el día, en el 9 de Julio, todas las fechas tenés regalitos, siempre hay algo. Yo lo veo como re motivacional, y bueno, y otras cosas extras. (Med., comunicación personal, julio de 2018)

Por otra parte, una cuestión a tratar es el entramado discursivo que se evidencia en la empresa, donde esto también refleja una reciprocidad de intereses, pensémoslo desde una perspectiva foucaultiana donde resulta menester no perder de vista este rol en las estrategias de gubernamentalidad y de justificación¹⁴. En Apex América se evidencian discursos de interés, claro ejemplo de ello son los postulados en su página web que ya fueron mencionados, y así también algunos a partir de comunicaciones en el lugar de trabajo y en redes sociales¹⁵.

[...] antes era “es el mejor lugar para trabajar”, y ahora está en inglés, “make people to real...”, gente que lo hace posible o algo parecido, [...] por ejemplo, cuando pasabas, te decía “entrando a un lugar donde podés liberar tu mente”. (Op., comunicación personal, julio de 2018)

¹⁶ Pensemos también aquí en la impronta hacia un buen clima laboral, una buena modalidad de contratación y un horario de trabajo part-time y flexible, cuestiones que difieren un tanto al presente objeto de estudio, pero que a su vez tienen implicancias en él.

Sin embargo, no es solamente a partir de beneficios y discursos que se podría lograr la aceptación libre y adhesión a objetivos empresariales, resulta importante pensar además en las compensaciones simbólicas ofrecidas y a estos beneficios anteriormente mencionados como características estéticas del trabajo¹⁶, siendo que estas se alejan del interés hacia el control de los cuerpos y podrían moldear subjetividades hacia una implicación y un individualismo en cada trabajador, conduciendo al autocontrol. Así, existe un reconocimiento del éxito individual y grupal a partir de premios que adquieren un carácter simbólico pero también material, un claro ejemplo aquí es la denominación de dream team para aquellos equipos que logren ajustarse de mejor manera a estos estándares y objetivos esperados, y así también existen reconocimientos individuales que se encuentran clasificados según el rendimiento e incluyen, además, premios materiales. "Hay reconocimiento a agentes que los llaman agentes gold o agentes plating, y les dan, por ejemplo, una cena y si llegan a ser de esa categoría agente, quedan un día libre" (Op., comunicación personal, julio de 2018).

Finalmente, es posible evidenciar también en la empresa, a modo de táctica de adhesión, la noción del desarrollo y empleabilidad. En este sentido, se pregona como uno de sus postulados el crecimiento constante de sus trabajadores bajo el aprendizaje y desarrollo y, a su vez, la empresa brinda programas de carrera internos denominados Job Posting, sumado también a capacitaciones constantes con grandes repercusiones subjetivas: "si vos querés crecer, en Apex se puede crecer" (Med., comunicación personal, julio de 2018). Así, cabe pensar en la posible influencia en las percepciones de los asalariados a partir del aprendizaje y la experiencia laboral y las repercusiones que podría representar esto en los modos de actuar.

"En lo personal, por decirlo de alguna manera, a mí esto me sirve mucho porque me abre muchísimas puertas; en el puesto en que estoy, yo manejo todos los proveedores de Resistencia; o sea, tengo el trato con las grandes empresas [...]. Entonces como que voy teniendo muchos contactos que me van a servir en lo personal a mí a futuro, para mis ideas".
(Med., comunicación personal, julio de 2018)

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

En esta propuesta inicial y a partir de las primeras aproximaciones al campo, envalentonamos la idea del trabajo como un espacio propicio al diseño y gestación de subjetividades, y a partir de tal noción se vinculan los tres grandes ejes principales del trabajo final: nuevo espíritu del capitalismo, management postaylorista y subjetividades laborales. En este sentido, el fundamento teórico tomado permite clasificar a las gestiones manageriales del tipo que predominan en *Ápex América* como funcionales a las justificaciones y legitimidades propias del sistema, así, al tiempo en que el capitalismo se nutre de las nuevas concepciones posmoralistas de trabajo y de un contexto neoliberal flexible, logra materializar las mismas en los espacios laborales, moldeándose y fortaleciéndose.

De este modo, parte del fundamento teórico del nuevo espíritu capitalista invita a pensar que los procesos de subjetivación y control de las almas impulsados por el management a partir de sus dispositivos de gobierno, podrían representar una de las herramientas principales de las cuales se vale el sistema para comprometer las subjetividades y lograr adhesiones. Así, estas adhesiones dependen de cómo se desarrollen las prácticas y cómo las conciba cada sujeto, por lo tanto, se le deben presentar buenas alternativas colectivas y propuestas sumamente excitantes también a nivel individual (Boltanski y Chiapello, 2002). Entonces, tal y como lo demanda la concepción posmoralista, el trabajo en *Ápex América* se presenta como más humano, integrador y seductor, por lo cual material y/o discursivamente se valora, alienta y premia el esfuerzo, la autoexigencia, el desarrollo y la autonomía, y se evade entonces el control coaccionario, intentando lograr sacrificios libremente consentidos. En este sentido, las formas que adopta este call center en Resistencia tienden a impulsar las singularidades que la teoría describe como aquellas tendientes a lograr la aceptación ideológica capitalista y el compromiso con las organizaciones; fue posible en tanto rastrear en la empresa programas y entramados discursivos motivadores que tiendan a reflejar una cultura firme y arraigada, al mismo tiempo que intentan demostrar que los intereses de los trabajadores son incorporados a la organización. La fórmula básica en que se organiza el trabajo en *Ápex América* se esgrime a partir de dimensiones prácticas y entramados discursivos que

¹⁷ La teoría del nuevo espíritu del capitalismo establece dos tipos de críticas al capitalismo moderno fundadas en su forma y consecuencias, por un lado, la crítica artística surgida a partir de quienes cuestionaron el modo coaccionario, rutinario y burocrático que adoptaba la producción taylorista, la cual limita los valores creativos e identitarios del sujeto e imposibilita así su libre expresión, creatividad y autonomía. Por otro lado, con un enfoque más bien estructural, el origen de la crítica al capitalismo descansa en el egoísmo burgués y sus consecuencias en términos de desigualdad, injusticia, etc., esta última constituye la crítica social (Boltanski y Chiapello, 2002).

representan modos afines a configurar individualidades, pero se jactan de la colectivización; se intenta de esta manera democratizar el proceso, atender a los intereses y achatar la estructura, y así parecieran estas gestiones abocarse a generar un atractivo al sector trabajador, al tiempo que de forma general hacen frente a los cuestionamientos al capitalismo moderno¹⁷, otorgándole al mismo la legitimidad necesaria en sus nuevas modalidades.

A raíz de las primeras aproximaciones al campo, es posible identificar la codificación de conductas esperadas en Ápex América, podríamos decir: forjar una cultura por valores, como así también una identidad fuerte y compartida, con el objetivo de alcanzar aspectos emocionales y reproducidos en disposiciones consecuentemente actitudinales que permitan generar percepciones de placer, bienestar y satisfacción en la explotación; cuestiones solventadas en el constante reconocimiento mediante premios, menciones y demás prácticas dentro y fuera de la empresa. De este modo, se pone también en evidencia de forma preliminar cuáles son los mecanismos por los cuales se logran tales disposiciones voluntarias, dando lugar a futuras interpretaciones en cuanto al modo por el cual estas conductas podrían ser conducidas, reproducidas y asimiladas; es así que la bibliografía de base nos permite considerar el rol empresarial de los managers de "contagiar" a los demás tal conducta y espíritu comprometido, cuestión también identificada en una entrevista a un jefe de operaciones cuando nos relata su misión.

Por otro lado, si bien clasificamos al management de esta firma como posindustrial, encontramos mecanismos de control por métricas que presentan más bien similitudes con la administración científica; no obstante, estos mecanismos solo garantizan que los intereses personales no logren desviarse de los parámetros necesarios para desempeñar las tareas productivamente, podríamos decir entonces, desde nuestra óptica, que tales programas dan la pauta exacta de "hasta donde pueden ser desplegados, bajo el manto de la autogestión, los intereses personales del ocio, la diversión, el placer, sin corromper las demandas empresariales"; las métricas de trabajo logran desviar la ya relativamente necesaria atención del "saber-hacer" expropiado por el capital. En efecto, el capital al momento en que incorpora el saber-hacer lo cuantifica y establece parámetros según lo "aceptado".

En relación con lo anteriormente desarrollado, el objetivo próxi-

mo es el de explorar profundamente las subjetividades laborales de estos asalariados; en tal sentido, el trabajo presentado aquí aún se encuentra en vías de desarrollo. Finalmente, se concluye la presentación con una cita que tímidamente aproxima a este estudio hacia las repercusiones subjetivas en el sector trabajador, aproximándonos brevemente, pero de forma explícita, a una primera noción de implicación emocional, se nos relata acerca de los beneficios empresariales: "Yo lo veo como re motivacional [...] ahí vos te vas dando cuenta de cómo es la empresa y te vas enamorando básicamente; yo por lo menos estoy en esa etapa" (Med., comunicación personal, julio de 2018).

BIBLIOGRAFÍA

ALEGRE, J. (2016). Desigualdad y trabajo: un camino a revertir. De Prácticas y discursos. Universidad Nacional del Nordeste/ Centro de Estudios Sociales, Año 5, Número 6, ISSN 2250-6942. 1-23. Recuperado de: <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/de-practicasydiscursos/article/view/9754/8650>

ÁPEX AMÉRICA (S.F). Ápex América. Córdoba Capital. Recuperado de: <https://apexamerica.com/>

BAUMAN, Z. (2000). Trabajo, consumismo y nuevos pobres. Barcelona, España: Gedisa.

BOLTANSKI, L. Y CHIAPELLO, E. (2002). El nuevo espíritu del Capitalismo. Madrid, España: AKAL Cuestiones de Antagonismo.

CHIAVENATO, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones. México DF: McGRAW-HILL/Interamericana.

DEL BONO, A. Y HENRY, L. (2008). Tercerización de servicios en Argentina: empleo y gestión de RRHH en los Call Centers. Serie Estudios: Trabajo, Ocupación y Empleo, Julio, N° 9, Subsecretaría de Programación Técnica y Estudios Laborales, MTEySS.

FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, C.J. (2007). Estudios críticos de la gestión: una visión general. En Vigilar y Organizar: una introducción a los Critical Management Studies, 339-390 Madrid: Siglo XXI.

FOUCAULT, M. (1988). El sujeto y el poder. *Revista Mexicana de Sociología*, (50)3, 3-20.

_____ (1990). *Tecnologías del yo y otros textos afines*. Barcelona, España: Paidós. Recuperado de: <http://terceridad.net/wordpress/wp-content/uploads/2011/10/Foucault-M.-El-sujeto-y-el-poder.pdf>

GRACIOSI, M. (2014). Perforando subjetividades. La "industria" de los call center en Chaco. *Revista THEOMAI. Estudios críticos sobre Sociedad y Desarrollo*, 149-159. Recuperado de: [http://revista-theomai.unq.edu.ar/NUMERO_30/16_Graciosi_paPDF_\(theo30\).pdf](http://revista-theomai.unq.edu.ar/NUMERO_30/16_Graciosi_paPDF_(theo30).pdf)

KNIGHTS, D. (2004). Michel Foucault. *Organization Theory and Posmodern Thought* (pp. 27-63). London: Sage Publications.
Lipovetsky, G. (1994). *El crepúsculo del deber. La ética indolora de los nuevos tiempos democráticos*. Barcelona, España: Anagrama.

NEFFA, J.C. (1999). Crisis y emergencia de nuevos paradigmas administrativos. Los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el siglo XXI. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.

ROSE, N.S. (1990). *Governing the Soul. The Shaping of the private self. Part two: The productive Subject. Cap 5: "The Subject of Work"* (pp. 55-60). London and New York: Free Association Books.

SAAVEDRA MAYORGA, J.J. (2009). Descubriendo el lado oscuro de la gestión: los critical management studies o una nueva forma de abordar los fenómenos organizacionales. Bogotá: Universidad del Rosario.

STECHER, A. (2015). La empresa flexible como dispositivo de gobierno. Aportes de la Analítica de la Gubernamentalidad al estudio de las subjetividades laborales en América Latina. *Universitas Psychologica*, 14(5), 1779-1794.

WEBER, M. (1979). *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*. Puebla. México: Premia.

ZANGARO, M. (2011). *Subjetividad y trabajo: Una lectura foucaultiana del Management*. Buenos Aires, Argentina: Herramienta.