

Emergencia y construcción de subjetividades políticas en trabajadores de Call Centers: reflexiones ético-metodológicas a partir de una investigación de caso en la Ciudad de México.

Inés Montarcé¹

Resumen

La ponencia que se presenta reflexiona en torno a los retos y complejidades ético-metodológicas que supuso el análisis empírico de los procesos de subjetivación política en trabajadores de Call Centers de la Ciudad de México. Tomando como referencia el estudio doctoral llevado a cabo por la autora, en este texto exponemos desde una mirada crítica y reflexiva las herramientas conceptuales y estrategias metodológicas a través de las cuales captamos los procesos de subjetivación política, visibilizando los desafíos a los que nos enfrentamos en la práctica investigativa, al tratarse de sucesos que estuvieron aconteciendo en el momento en que se realizó el estudio y a los cuales pudimos dar un acompañamiento activo por el hecho de haber colaborado en la experiencia organizativa-sindical a la que nos referimos. Reconociendo que las subjetividades se van tejiendo en forma dinámica desde múltiples circunstancias y en constantes oscilaciones dependiendo las relaciones de

¹ Doctora en Estudios Sociales (Estudios Laborales), Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa, México D.F. Becaria posdoctoral de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), México D.F. Correo electrónico: imontarce@gmail.com

fuerzas entre los actores en contextos estructurales dados, en esta ponencia destacamos cómo dicho dinamismo lejos de ser un obstáculo para la construcción de conocimiento científico, se torna un aleccionador para la adopción de postulados epistemológicos, teóricos y metodológicos que rompan con la rigidez y estrechez positivista en las Ciencias Sociales y permitan construir enfoques de mayor apertura y flexibilidad para el análisis de la complejidad social.

Hacia una perspectiva crítica de las subjetividades políticas

Las subjetividades colectivas como objeto de estudio han sido tema de amplios debates en la teoría social latinoamericana desde los años 90' en adelante como consecuencia de las transformaciones económicas, sociales, y políticas que se dan en los países de la región con el avance del neoliberalismo y la emergencia de conflictividades que rebasan las disputas "clásicas" entre el capital y el trabajo. Como resultado de ello, la preocupación por entender los procesos de subjetivación al calor de los nuevos movimientos sociales ha generado un cúmulo significativo de producciones teóricas y empíricas que ponen de relieve la importancia de asumir una perspectiva no determinista ni voluntarista en el análisis de los procesos de construcción de significados en torno a experiencias de acción y organización colectivas.

Desde nuestro punto de vista, preguntarnos por las subjetividades colectivas es indagar en los procesos sociales a través de los cuales los actores piensan, sienten, perciben y representan la situación en que se desenvuelven para otorgar sentidos y decidir su acción en situaciones concretas dadas (De la Garza, 2001). No son procesos que se den enteramente en el plano de la conciencia, sino que se construyen en la complejidad de las interacciones y prácticas cotidianas y en el marco de estructuras culturales, económicas, sociales y políticas que condicionan las formas de significación, aunque no las determinan. Es decir, la riqueza del proceso subjetivo se encuentra en su carácter dinámico, situado y no reproductivo: por más hegemónicas que sean las estructuras simbólicas dominantes, la multiplicidad de interacciones cotidianas permite que los sentidos se disputen y negocien, existiendo siempre posibilidades de subvertir los órdenes dados y crear formas de significación

alternativas. En ese sentido, la producción subjetiva es diversa, múltiple y abierta a la reconstrucción permanente, aunque no por ello infinita e indiscriminada, ya que se da en el marco de espacios y temporalidades que pueden constreñir o delimitar ciertas posibilidades. Así, las subjetividades como *configuraciones* (De la Garza, 2001) no son un reflejo de necesidades históricas ni trayectorias inevitables resultado de determinaciones sociales como tampoco son totalmente contingentes ni un producto puro de la voluntad de los sujetos, sino que deben entenderse como efecto de la articulación de modos de significación y prácticas concretas² en contextos estructurales dados.

De esta perspectiva se derivan dos supuestos teóricos con implicaciones metodológicas importantes para el análisis de las subjetividades colectivas. Por un lado, el reconocimiento de que los procesos colectivos de creación subjetiva no son homogéneos ni uniformes, sino que están atravesados por múltiples tensiones que pueden dar como resultado configuraciones con diversos niveles de hibridación en los que se mezclen códigos culturales (cognitivos, afectivos, normativos, valorativos o de razonamiento cotidiano) con diferentes intensidades, algunos más consolidados y estables y otros más débiles y fragmentados, siendo tales contradicciones las que impulsen la acción en una dirección dada. Por otro, se trata de procesos que no necesariamente son racionales ni del todo conscientes para los actores involucrados, ya sea porque refieran a objetivaciones materiales y simbólicas desconocidas para los mismos, o porque se trate de lógicas de sentido común interiorizadas como saberes prácticos, de los cuales no necesariamente se tiene un conocimiento reflexivo en la vida cotidiana. Como resultado de ambos aspectos, uno de los desafíos analíticos tiene que ver con la necesidad de reconstruir en cada situación concreta los códigos específicos que intervienen en el proceso de significación, y la forma en que éstos se articulan, prestando especial importancia a las tensiones que pudieran surgir entre los mismos, independientemente del grado de conciencia que los propios actores tengan de la situación. Tal reconstrucción puede hacerse a través de la identificación y reconocimiento de "acontecimientos" dentro de la configuración subjetiva, aunque claramente no se trata de momentos que en la realidad concreta puedan

² Si bien dichos sentidos residen en la conciencia, éstos se manifiestan y reproducen a través de prácticas concretas susceptibles de ser interpretadas.

diferenciarse sino de un ejercicio de discernimiento propiamente analítico. Entre éstos cabe destacar: a) la resignificación de códigos culturales (cognitivos, emotivos, valorativos, normativos y del sentido común) como resultado de la acumulación de vivencias y experiencias de socialización comunes, b) la emergencia y cristalización de procesos colectivos de asignación de sentido en relación a situaciones dadas, y c) las mutaciones y el continuo devenir de tales sentidos al calor de las dinámicas de acción y organización colectivas. Desentrañar la configuración requiere de una mirada sincrónica y diacrónica capaz de captar el incesante movimiento que define a los procesos de subjetivación.

En este marco cuando hablamos de *subjetividades políticas* las entendemos como aquellos procesos colectivos de asignación de sentido (anclados en prácticas transformadoras) en los que se logra romper con estructuras de significación orientadas a la conservación de lo dado y se crean referentes simbólicos que rechazan los sentidos previamente consolidados afirmando potencialidades disruptivas con capacidad de producir formas alternas de sociabilidad, independientemente de su alcance y grado de cristalización. Como plantea Andrea Bonvillani (2012), su emergencia supone la visibilización y problematización de una situación dada como injusta, su impugnación desde una posición ética, el surgimiento de nuevas sensibilidades y de procesos de reflexividad en torno a las propias prácticas, así como una voluntad de transformación y capacidad de enunciación de una otredad alternativa³.

Como toda configuración subjetiva, se trata de procesos dinámicos que están plagados de tensiones, por lo que el surgimiento de un sentido político contestatario en un momento dado no puede definirse en oposición tajante a las formas de asignación de sentido previas; se trata de procesos complejos y lentos en los que se combinan rupturas con continuidades, repetición e imitación con posibilidades de creación y producción de nuevos referentes simbólicos. Este tipo de contradicciones no solo se manifiestan en momentos claves de las experiencias colectivas (acontecimientos específicos, eventos extraordinarios), sino que pueden permanecer

³ Siguiendo a Jacques Rancière, Bonvillani (2012) plantea que la capacidad de enunciación es fundamental en la constitución de subjetividades políticas, ya que es partir de ella que se puede manifestar el *desacuerdo* con el orden dominante y las posibilidades de un horizonte emancipatorio.

con mayor o menor grado de latencia a lo largo de las mismas, cristalizando en sentidos colectivos con mayor o menor capacidad de consistencia interna para sostener "lo nuevo" dependiendo las circunstancias y contextos sociales y políticos en los que éstos se desarrollan.

Como plantea Piedrahita (2012) la emergencia de subjetividades políticas no necesariamente deviene en un agenciamiento transformador, ya que las fuerzas reactivas también pueden ejercer presión limitando la posibilidad de invención. Es decir, si bien la creación de referentes simbólicos alternos se sostiene en experiencias de insubordinación, ello no necesariamente quiere decir que en sí misma potencie horizontes de autoafirmación colectivos; ya que su direccionalidad depende de la complejidad de las prácticas concretas en contextos y coyunturas políticas dadas. De ese modo, hay que entender las subjetividades como reconstrucciones permanentes, no como estados definidos o situaciones acabadas a las que se llegue como resultado de ciertos procesos (Tassin, 2012), sino como oscilaciones continuas en las que se construyen fuerzas activas con potencialidades diversas dependiendo la singularidad de las experiencias. Asumir estos supuestos conllevó el ejercicio de una perspectiva epistemológica crítica capaz de captar las realidades subjetivas como configuraciones en movimiento con sus propias contradicciones resultado de múltiples condicionamientos materiales y simbólicos, sin dejar de reconocer a su vez las tensiones que surgen del ejercicio de la doble hermenéutica en la propia práctica de investigación.

Una estrategia abierta y flexible

La investigación doctoral citada (Montarcé, 2015) se propuso estudiar dos experiencias organizativas por parte de los trabajadores que tuvieron como objetivo transformar las condiciones en las que se ejercía la actividad laboral en los Call Centers. Nuestro universo de análisis fueron dos empresas de la Ciudad de México (Tecmarketing y Atento) con amplias diferencias entre sí pero con la particularidad de que en ambas predominaban escenarios de subcontratación laboral caracterizados por una continua rotación, una lógica antisindical y la existencia de una fuerza laboral con un perfil aparentemente despolitizado e individualizado. En esta ponencia nos referimos solamente a una de ellas, la experiencia de

organización colectiva que se dio en *Atento* en México, tratándose de una empresa multinacional que nació como filial de un corporativo de telecomunicaciones español (Grupo Telefónica), y en diciembre de 2012 fue vendido a una empresa de capital de riesgo norteamericano (Bain Capital L.L.C) y que actualmente cuenta con presencia en 14 países, siendo líder en América Latina y segundo a nivel global. En la Ciudad de México, desde el año 2007 un grupo de trabajadores de dicha compañía comenzó a organizarse por la mejora de sus condiciones y a partir de ello la empresa ejerció labores de hostigamiento, persecución y despido injustificado a los trabajadores involucrados. En agosto de 2009 con el apoyo del *Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana* (STRM) dichos trabajadores lograron conseguir el registro oficial que los habilitó como sección sindical, y desde entonces se conformó un movimiento que ha apuntado al ejercicio de la sindicalización auténtica como garantía para la efectivización de los derechos individuales y colectivos.

Tomando en cuenta dicha experiencia, en la investigación referida nos interesó analizar el entramado de relaciones que detonó la acción colectiva, la dinámica de los procesos organizativos y sus impactos a nivel subjetivo, preguntándonos por la posibilidad de conformación de subjetividades políticas con grados y alcances diversos. Es decir, nos preguntamos por una potencialidad práctica que dependía de la dinámica del movimiento de trabajadores en el marco de relaciones de fuerzas adversas, sin suponer de antemano que el contexto de precariedad laboral⁴ iba a generar en sí mismo sentidos contestatarios al orden dominante sino más bien indagando en las disposiciones que pudieran emerger de las propias vivencias colectivas y la capacidad de acción y significación de los trabajadores. En ese sentido, la inquietud estaba orientada a desentrañar los efectos subjetivos de ciertas experiencias de organización problematizando el alcance de los mismos en términos del nivel de politización alcanzado por los actores involucrados.

Partimos de una perspectiva teórica que nos permitiera reconstruir los diferentes niveles de realidad involucrados en el problema en su complejidad dinámica, sin caer en las dicotomías planteadas por el objetivismo y el subjetivismo sino más bien

⁴ Algunos de los rasgos típicos de este empleo son bajos salarios, alta rotación, amplia flexibilidad, unilateralidad empresarial y sindicatos de protección patronal.

reconociendo las mediaciones que existen entre los condicionamientos objetivos presentes en la experiencia laboral de los Call Centers, los significados que los trabajadores construyen acerca de su situación concreta, y las disposiciones para el surgimiento de voluntades colectivas con capacidad de movilización y acción en relación a reivindicaciones laborales concretas. Para ello recuperamos un enfoque metodológico de reconstrucción empírica y teórica recuperado del propio Marx y de algunas corrientes del pensamiento marxista crítico y desarrollado en América Latina por Hugo Zemelman (1987) y Enrique De la Garza (1998). Desde esta propuesta pensamos la realidad como *totalidad concreta* producto de la articulación dinámica de procesos heterogéneos en diferentes temporalidades y espacialidades, y donde los sujetos tienen capacidad de creación y definición de horizontes de acción viables en el marco de condicionamientos objetivos. Así, el tema de la conformación de voluntades colectivas y la emergencia de subjetividades políticas en los Call Centers no podía ser reducido a un problema de verificación y deducción empirista, ni a uno estrictamente subjetivo de interpretación de significados en sí mismos, sino más bien se trató de descubrir la configuración de relaciones objetivas y subjetivas del ámbito laboral y extra laboral que permitieron en una situación concreta dada la conformación de ciertas voluntades colectivas.

En términos estrictamente metodológicos, nos abocamos al diseño e implementación de una estrategia flexible que nos permitiera captar los acontecimientos subjetivos que se iban dando al calor de las experiencias organizativas, sin pretensión alguna de verificar los supuestos teóricos de los que partíamos, sino abierta a nuevas problematizaciones. Ello se hizo a partir de la creación de herramientas conceptuales que cumplieron una función heurística al permitirnos interrogar al objeto sin tener un carácter acabado ni absoluto, sino más bien éstas se fueron modificando a lo largo de la investigación en la medida en que nos servían o no para desentrañar la especificidad de los casos tratados. En términos analíticos, podemos reconocer diferentes momentos del método (Zemelman, 1987; De la Garza, 1998):

- a) Planteamiento no hipotético del problema y definición de un eje o ángulo problemático.
- b) Delimitación de áreas de relaciones sociales involucradas en el problema.

- c) Construcción de conceptos ordenadores para cada área y búsqueda de posibles relaciones entre sí.
- d) Reconstrucción de las articulaciones posibles entre los conceptos propuestos para cada área de relaciones sociales involucradas y el eje problemático.
- e) Reconstrucción de la configuración de elementos –objetivos y subjetivos- que inciden en el problema, teniendo en cuenta las articulaciones previas.

El uso que se hizo de la teoría fue diferente al positivista: de lo que se trataba no era de plantear un marco categorial definido que actuara como hipótesis a comprobar en las experiencias estudiadas, sino más bien de formular algunas guías conceptuales que nos orientaran en el acercamiento al problema sin pretender correspondencias lógicas entre la teoría y la empiria. Es decir, no se trataba de guiarse por predicciones, sino más bien de reconocer las potencialidades concretas implícitas en las propias prácticas de los sujetos.

Dada la naturaleza simbólica del objeto, asumimos diversos criterios teórico-metodológicos, entre los que destacamos los siguientes:

- a) Los datos subjetivos se manifiestan de manera compleja, pudiendo enunciarse en discursos o prácticas que no siempre son del todo discernibles para los propios actores; es decir, no se reducen a los motivos, gustos, preferencias o expectativas reconocidas, ya que en los procesos de asignación de sentido dichas voliciones se mezclan con afectos, cogniciones, creencias, valores, sentidos comunes y razonamientos prácticos que no necesariamente son del todo conscientes para los sujetos, y sin embargo pueden estructurar su pensamiento y configurar sus estados de ánimo.
- b) El dato subjetivo tiene un carácter social e histórico que obliga a adoptar una postura anti-psicologista: no estudiamos las tramas simbólicas como formas individuales de conciencia, sino como significaciones colectivas enmarcadas en condiciones materiales y sociales de existencia. Es decir, no nos interesó explorar el impacto que tuvo la experiencia organizativa en tal o cual

trabajador, sino analizar sus efectos en el ámbito de las prácticas colectivas (y a nivel micropolítico) dentro del universo seleccionado, sin pretensión de representatividad estadística hacia el interior de la empresa.

- c) No nos propusimos encontrar hechos subjetivos ya definidos, sino reconstruirlos en el plano del pensamiento en la medida en que iban dándose en la propia práctica (Zemelman, 1987). Reconocer la naturaleza dinámica y procesual de la asignación de sentidos no solo implicó asumir que el dato empírico no estaba dado, sino que su producción requería un ejercicio interpretativo capaz de captar las resignificaciones que los trabajadores iban haciendo de sus propias vivencias cotidianas en la medida en que transitaban por ellas; con la posibilidad de que hubieran alteraciones en las mismas (y por lo tanto nuevas sensibilidades y enunciaciones) como resultado de acontecimientos específicos que podían darse simultáneamente a la práctica investigativa. Por lo mismo, asumimos que los datos producidos en nuestro estudio no son absolutos ni inamovibles, sino relativos a una espacialidad y temporalidad concreta dada.
- d) El carácter impredecible de los hechos subjetivos nos llevó a plantear la inutilidad de un planteamiento hipotético. No se trataba de comprobar la existencia o no de ciertos códigos subjetivos como resultado de condiciones objetivas dadas (como podría ser la emergencia de sentidos contestatarios frente a la precarización), sino más bien de dejar abierta la posibilidad a la emergencia de formas múltiples de significación que entraran en tensión entre sí, dando como resultado configuraciones no siempre coherentes. Consideramos que la comprensión y visibilización de las contradicciones existentes era necesaria no solo para poder definir la especificidad de las mismas, sino también para problematizar su alcance y posibilidades de mutación y transformación.

Asumiendo estos criterios, uno de los principales retos metodológicos era afrontar el problema de la doble hermenéutica en Ciencias Sociales desde una perspectiva crítica que nos permitiera superar el relativismo interpretativo afirmando la

posibilidad de generar conocimiento objetivamente válido. Es decir, no porque el objeto de estudio tenga una naturaleza simbólica, se debe rechazar la posibilidad de una mirada objetiva sobre el mismo. La clave para no caer en un enfoque subjetivista fue proponernos la captación de las subjetividades emergentes en las prácticas concretas en las que éstas iban cristalizando, entendiendo que los significados no solo se expresan en la profundidad de la conciencia, sino que se manifiestan en experiencias concretas capaces de ser comprendidas y validadas por otros sujetos. Así, las fuentes principales que tomamos para acceder al “dato subjetivo” fueron las **prácticas** que los trabajadores fueron agenciando al calor de la experiencia organizativa (incluyendo aquellas aparentemente imperceptibles y poco relevantes), y los **discursos** que ellos mismos iban elaborando a partir de su propia situación y condición, lo que nos permitía captar el grado de reflexividad y capacidad de enunciación en torno a sus vivencias. Así, no se trató de captar únicamente lo registrado por los actores, sino de entrelazar el tejido simbólico en sus expresiones manifiestas, latentes y ocultas, situándolo en el contexto de las experiencias organizativas en curso, y reconociendo que los significados pueden estar influidos por patrones culturales que rebasan las prácticas cotidianas. La articulación de ambos elementos fue la que nos permitió, a lo largo de la investigación, ir reconociendo y confirmando la pertinencia y veracidad de los hallazgos encontrados.

La estrategia metodológica que adoptamos para captar las prácticas y discursos en torno a las experiencias colectivas de acción y organización de los trabajadores de Call Centers fue de *co-investigación* (Panzieri, 1965)⁵, aunque la elección de esta vía no fue premeditada y diseñada desde los inicios del estudio, sino más bien un resultado del involucramiento personal y la confianza que se fue entretejiendo con los trabajadores a lo largo de la investigación. Tal experiencia fue fundante para el estudio realizado, ya que permitió un nivel de acercamiento sin el cual difícilmente se hubiera podido acceder a un conocimiento profundo de los procesos de movilización subjetiva. Ahora bien, para evitar el riesgo de quedar inmersos en la experiencia vivida, implementamos mecanismos de vigilancia epistemológica (Bourdieu y

⁵ De octubre de 2012 a agosto de 2014 colaboré periódicamente como investigadora en la experiencia sindical que se toma como referencia en este artículo.

Passeron, 2008) que nos permitieron establecer la distancia necesaria para no perder criticidad en el método. Así, el haber participado activamente en los procesos analizados no solo no fue un obstáculo para la construcción de conocimiento objetivo, sino que la intimidad de los vínculos forjados en dichas experiencias nos permitió acceder a expresiones “subterráneas” del problema analizado que ampliaron de manera significativa la información obtenida a través de otro tipo de técnicas⁶. Es decir, fueron estas intervenciones, con la paradoja que supone haber sido parte de un proceso y asumir una distancia crítica del mismo, las que nos permitieron interpretar y definir los elementos decisivos que posibilitaron las transformaciones subjetivas mencionadas. La intensidad de dicha experiencia no dejó de generarnos inquietudes y dilemas ético-políticos sobre los que reflexionaremos posteriormente.

De la subordinación individual al antagonismo colectivo⁷

Una de las inquietudes centrales que guio la investigación fue explorar cómo y por qué el consentimiento pasivo e individual con las condiciones de empleo por parte de los trabajadores de Call Centers (que no significaba ausencia de inconformidades) se convirtió en un momento dado en rechazo y movilización colectiva, indagando específicamente en las reconfiguraciones subjetivas que estos procesos habilitaron. La información que sistematizamos corresponde a acontecimientos que se dieron en el período que va de marzo de 2012 a agosto de 2014. Si bien planteamos un “antes” y un “después” del proceso organizativo como un criterio estrictamente expositivo y analítico, no se trata de etapas con una temporalidad fija sino de acontecimientos complejos que fueron dándose y fluyendo al calor de la propia investigación y que no tuvieron un desarrollo unívoco sino contradictorio y tenso. Es decir, la construcción de una subjetividad política contestataria no se dio de un día para otro, sino que fue tomando forma y decantando en el curso de las prácticas organizativas, sin adquirir en ningún momento un carácter definitivo ni uniforme.

⁶ La investigación de campo se llevó a cabo desde septiembre de 2009 hasta abril de 2013; período en cual se realizaron 66 entrevistas (59 individuales y 7 colectivas) a diferentes actores involucrados en Call Centers, y se registraron 110 instancias de observación directa y participante en ámbitos del trabajo y la vida sindical.

⁷ La información que se presenta en este apartado ha sido recuperada de la investigación citada (Montarcé, 2015).

Lo que desencadenó la acción colectiva fue una configuración de elementos de distintos ámbitos de la realidad y con diferente nivel de determinación (condiciones precarias, acumulación de agravios materiales y morales, acciones flagrantemente ilegítimas⁸, agitación de *minorías activas* con capacidad de liderazgo, etc.) que permitieron que un grupo de trabajadores emprendiera la decisión de encarar un proceso de organización y lucha sindical. Este proceso se mantuvo activo durante más de ocho años (de 2007 a 2015) y se caracterizó por la combinación de prácticas de insubordinación heterogéneas con estrategias y repertorios diversos (paros, boicots, manifestaciones públicas, acciones propiamente organizativas, etc.) que en ocasiones traspasaron los límites institucionales y en otras se restringieron a los canales formales y que incluyeron diferentes grados de conciencia y voluntad. Dependiendo las coyunturas, se adquirió una dinámica movimientista relativamente autónoma o se rigió por lógicas estatales que reproducían los esquemas clásicos de organización sindical: aunque la experiencia a la que hacemos referencia creó formas organizativas propias, el movimiento se sostuvo desde sus inicios en una estructura sindical ya existente, lo que implicó que se tratara de una voluntad colectiva no del todo autónoma, ya que la direccionalidad de los procesos organizativos en ocasiones podía responder no sólo a decisiones tomadas en las bases sino también a la subordinación a los consensos hegemónicos validados en otras instancias de la vida sindical.

En un inicio, lo que predominaba era un consentimiento de carácter individual que no se sustentaba en la aprobación legítima de un mandato dado, sino en el desgano, el miedo y la naturalización de sus condiciones. Dicha pasividad se explicaba por procesos de normalización en los que se articulaban diferentes elementos: condiciones estructurales que presionaban a la aceptación de lo dado, la tendencia a naturalizar su hastío como parte de los sacrificios que deben asumirse en todos los empleos (lo cual forma parte de un razonamiento cotidiano arraigado en la cultura popular urbana como resultado de la precariedad estructural de los mercados de trabajo), cierto gusto por la informalidad de la ocupación y los vínculos afectivos generados, un sentimiento de orgullo por su saber-hacer en relación a la actividad productiva, y un desinterés por el cambio alentado por el miedo a ser despedidos.

⁸ Como fueron los despidos masivos de trabajadores y las amenazas de que éstos se seguirían dando.

Con estos hallazgos se puso en evidencia la pertinencia de un enfoque flexible que no planteara a la subjetividad como reflejo mecánico de condiciones objetivas dadas (las situaciones vividas no necesariamente llevaban a la indignación), ni tampoco como un conjunto coherente de significaciones reconocidas por los trabajadores. La manifestación oral recurrente de una creencia colectiva surgida del sentido común (la idea de que *"así son los empleos y no queda de otra"*), así como la ligereza con la que los entrevistados argumentaron su falta de expectativas frente a otros empleos, fueron indicios de la existencia de un proceso de normalización. Aunque no hayan sido del todo conscientes de ello, éste tuvo efectos híbridos en la práctica manifestándose en una "permanencia precaria": la subordinación pasiva con una situación de la que estaban inconformes pero de la que no veían alternativa alguna, aunque ello no negaba la emergencia de expresiones de descontento y resistencia individuales que en ocasiones se manifestaron explícitamente y en otras de modo latente, como el ausentismo, el boicot en las llamadas, y actitudes contestatarias contra sus superiores manifestadas con humor e ironía. Lo interesante a destacar es que más allá de si era o no registrada por los trabajadores, la naturalización como código subjetivo tuvo una impronta disciplinante que dificultaba la acción colectiva; sin embargo, el consentimiento tampoco era absoluto y mucho menos incondicional, ya que el rechazo a la empresa se mantenía en estado latente con posibilidad de tornar en indignación en cuanto hubiera un acontecimiento que lo activara.

Justamente eso fue lo que sucedió cuando la empresa perpetró despidos masivos: el miedo a ser cesanteados del cargo, junto a la rabia que existía por la acumulación de agravios, impulsó un sentimiento de solidaridad que devino en una problematización colectiva de su situación, en la creación de un antagonismo político hacia la empresa y en el surgimiento de una voluntad colectiva dispuesta a emprender acciones transformadoras al forjar conciencia de que el cambio no iba a darse sino desde ellos mismos. Como consecuencia, la solidaridad construida logró afianzarse en una ética específica caracterizada por la reflexión crítica ante las injusticias cometidas por la empresa, el fortalecimiento de una intencionalidad orientada al bien común, el contagio entre compañeros y el robustecimiento del rencor por el maltrato recibido por parte de sus superiores. La combinación de estos elementos no se tradujo en el

deseo de abandonar el empleo, sino de permanecer con la creencia de que la organización colectiva podía contrarrestar sus políticas; en ese sentido se trató de un código afectivo cuyo contenido sufrió variaciones como resultado de las prácticas emprendidas. En este contexto, la apropiación del sindicato como herramienta de lucha legítima para hacer frente a las adversidades vividas, así como las amistades construidas en el transcurso de la experiencia organizativa, fueron soportes materiales y simbólicos claves del activismo incipiente. Lo interesante a destacar es que no se trató de una sucesión mecánica de hechos ni de una deliberación consciente y racional en la que se fue adquiriendo mayor conciencia ideológica, sino de procesos contradictorios y complejos que confluyeron en la creación de sentidos y prácticas de sociabilidad alternas, y en los que no existió determinación directa de la experiencia por la conciencia ni viceversa. Más bien, la articulación de las relaciones de fuerzas descritas permitió el surgimiento de una forma específica de subjetividad política que en su momento logró construir nuevas sensibilidades colectivas, independientemente de su alcance y capacidad para lograr los objetivos deseados y de si ello haya podido o no continuarse en el tiempo. Es decir, considerando el carácter dinámico de los procesos simbólicos estudiados, cabría preguntarse (lo que ameritaría otro estudio diferente) qué tipo de mutaciones han sufrido tales configuraciones después de más dos años de haberse consumado la investigación.

Lo interesante a destacar es que la subjetividad colectiva no se reduce a ser una sumatoria de códigos de significación, sino una articulación compleja en la que se combinan estructuras, prácticas y modos de asignar sentido que no necesariamente tienen correspondencia entre sí. Son las contradicciones las que explican el predominio de ciertos códigos sobre otros (el activismo frente a la pasividad, lo colectivo frente a lo individual, o viceversa) aunque dichas jerarquías responden a lógicas de producción y reproducción social que exceden al ámbito subjetivo propiamente dicho. Es decir, las subjetividades políticas se han forjado como resultado de contradicciones y de la forma particular en que ha cristalizado la voluntad colectiva a lo largo del proceso: un nivel de politización más elevado no se corresponde necesariamente con una radicalización de la acción, con el logro de los objetivos deseados o una consolidación del movimiento. Más bien, su orientación ha

dependido de las prácticas en las que se ha concretado (y de su fuerza para sostener un proyecto político dado) siendo que no se trata de procesos acumulativos, ya que la capacidad de agenciamiento se define en función de las coyunturas dadas y las relaciones de fuerzas entre los actores. Mientras en ciertas ocasiones se logró resistir en forma creativa generando sensibilidades alternas que en el ámbito micropolítico disputaron la lógica empresarial con acciones concretas, en otras situaciones la lógica institucional constriñó la invención de nuevos horizontes y anuló posibilidades reales de cambio. Esta mixtura explica que no se trate ni de una total burocratización ni de pura combatividad, sino de una situación híbrida que se define por su capacidad de adaptación y mutación a las propias relaciones de fuerzas entre los actores. La direccionalidad que asumieron estos procesos a dos años de haberse realizado la investigación (el predominio actual de energías reactivas al cambio) no niega la validez de los hallazgos encontrados en su momento, sino por el contrario confirma las metamorfosis continuas a las que están expuestas las dinámicas de organización sociales y políticas, y por ende, los procesos de politización que surgen al calor de las mismas.

Desafíos ético-políticos de la investigación en la práctica

Como se mencionó anteriormente, la estrategia adoptada a lo largo del estudio referido podría entenderse como parte de una propuesta específica de *co-investigación* en el sentido en que lo plantea Raniero Panzieri como una "*investigación en caliente*" (Panzieri, 1965: 100) en la que pretendimos construir conocimiento crítico respecto a situaciones conflictivas vigentes a partir de la intervención práctica y el involucramiento con las experiencias estudiadas. A pesar de que la estrategia asumida tiene similitudes con la perspectiva de *investigación-acción* (Ander-Egg) ampliamente desarrollada en el ámbito de los estudios cualitativos en Ciencias Sociales, el camino adoptado no siguió estrictamente los criterios de dicha tradición metodológica. Afirmamos ello no solo porque no existió un diseño previo en el que nos planteáramos tal objetivo, sino también porque todas las decisiones referidas a la elaboración, planeación y ejecución de la investigación no fueron asumidas en forma colectiva en conjunto con los actores involucrados sino de manera individual, aunque siempre se hizo con el conocimiento y la aprobación de

los mismos. Es decir, se trató de un ejercicio de reflexión analítica que se fue haciendo de manera paralela a la participación en dicha experiencia y de la cual las compañeras y compañeros implicados tenían pleno conocimiento, pero que no se propuso influir en la direccionalidad de dichos procesos y mucho menos pretendió erigirse como una voz representante de los mismos.

En ese sentido, la investigación no trató de incidir políticamente en el curso de tales acontecimientos, aunque ello no invalida que de manera personal por fuera del ámbito académico haya habido otro tipo de involucramiento que permitió el intercambio mutuo de conocimientos y saberes que no tenían relación alguna con lo que constituía nuestro objeto de estudio, como lo fueron la construcción de estrategias sindicales, la planeación de acciones colectivas, y cuestiones estrictamente operativas surgidas de la organización cotidiana. De ese modo, el conocimiento referido a la conformación de subjetividades políticas se fue construyendo por otra vía distinta a la del investigador que se propone estudiar una realidad específica con la intención de influir en ella y transformarla; más bien lo que nos propusimos fue encarar un ejercicio riguroso de indagación sociológica en el que pudiéramos reflexionar teóricamente sobre los procesos de subjetivación política que se iban dando al calor de determinadas tramas conflictuales en las que pudimos participar e involucrarnos. Sin duda, la adopción de este enfoque, resultado inesperado de la propia práctica, no solo nos exigió replantear los objetivos y encarar modificaciones en la estrategia adoptada, sino también nos confrontó con importantes dilemas éticos asociados a la práctica profesional; algunos de los cuales pudimos afrontar en el propio proceso de investigación y otros que quedaron sin resolver en dicho camino.

Uno de los principales aprendizajes a lo largo de dicha práctica fue la necesidad de asumir un compromiso ético con los procesos y actores estudiados, que no significó la existencia de una mirada analítica acrítica y consentidora de los mismos, sino más bien el respeto a los tiempos y dinámicas propios, la interpelación por los propios actores y la búsqueda de un equilibrio entre sus necesidades y los objetivos de la investigación. En concreto esto se tradujo en la adopción de técnicas de

investigación que intentaron ser lo menos invasivas de sus propias prácticas: las extensas observaciones directas y participantes que pude realizar en diferentes ámbitos de la vida organizativa y sindical y en distintos momentos de dicha experiencia desde octubre de 2012 a agosto de 2014, intentaron llevarse a cabo con la mayor cautela posible buscando no entrometernos en intimidades que pudieran exponer a los actores a situaciones no deseadas.

No se trató de un registro etnográfico minucioso en el que se andaba “a la caza” de cada detalle emergente de sus prácticas o discursos (apuntar lo que dijo tal o cual persona, sus gestos y movimientos, etc.) sino más bien de reconocer y aprehender las tramas de sentido subyacentes identificando las mutaciones subjetivas que se manifestaban en tales prácticas o discursos, para lo cual se requería necesariamente sopesar dichas expresiones a la luz de una mirada diacrónica que contrastara las transformaciones a lo largo del tiempo. Aun cuando no se llevaron a cabo entrevistas biográficas o historias de vida, el acompañamiento vivencial de los actores a lo largo del proceso y en momentos claves o significativos del mismo (como fue en el caso de los despidos masivos y el diseño de estrategias de acción específicas frente a los mismos, o en el momento de las votaciones sindicales) nos permitió identificar fenómenos subjetivos que no necesariamente eran reconocibles discursivamente para los propios sujetos pero que sí eran indicios de que se habían producido metamorfosis en las formas de asignar sentido a su propia experiencia laboral.

Ahora bien, buscamos que el acercamiento a la experiencia estudiada y el reconocimiento de valoraciones subjetivas inevitables en todo proceso de investigación no significaran una pérdida de la vigilancia epistemológica necesaria para la construcción de un conocimiento objetivo sobre el mismo. Al respecto, los criterios que adoptamos fueron los siguientes:

- Reconstrucción de los hechos desde una perspectiva no subjetivista ni objetivista que nos permitiera captar las múltiples determinaciones de los procesos subjetivos. Es decir, el análisis no se limitó a los significados recreados por los trabajadores en sí mismos, sino a su vinculación con

prácticas y estructuras objetivas concretas. Así, adoptamos una perspectiva de sujeto no subjetivista, entendiendo que el dato empírico que nos interesaba no se reducía a lo que era reconocido como tal por los trabajadores, sino que se articulaba con estructuras, habitus y prácticas materiales y simbólicas no necesariamente conscientes, y que sin embargo podían tener relevancia en las formas de asignar sentido. Ello es válido en tanto reconocemos que los significados no solo se construyen en interacción, sino que se vinculan con otros que han sido acumulados social e históricamente. Es decir, no se trataba de “encontrar el dato” en el testimonio de los actores sino de reconstruirlo teóricamente en base a su articulación con otros hechos más amplios de la realidad social; lo que inevitablemente nos exigía ir más allá de la visión de los propios sujetos.

- Combinación de diferentes herramientas de producción de la información empírica, lo que nos permitió entrecruzar los datos obtenidos a través de las diversas fuentes: las entrevistas en profundidad a diferentes actores, las visitas a los centros de trabajo y una revisión documental exhaustiva nos permitieron contar con una visión más amplia de los procesos analizados no circunscrita al accionar organizativo y sindical ni a la concepción y visión del mundo de los propios trabajadores. Dicha articulación fue lo que nos permitió realizar cierto distanciamiento crítico respecto al objeto que compensó el involucramiento profundo con los actores.

- Articulación de una mirada sincrónica y diacrónica de los procesos estudiados. Tal como lo propone Modonesi (2010), la posibilidad de entretelar una mirada simultánea y procesual de los acontecimientos analizados permite reconocer las formas diversas (ya sea sobreposiciones, yuxtaposiciones o mixturas) que pueden adoptar las prácticas políticas y formas de subjetivación en un momento dado (ya sean de subalternidad, antagonismo y autonomía), y cómo esta configuración específica va mutando a lo largo del tiempo al calor de los procesos de movilización política, con la posibilidad de que se den rupturas o continuidades en los mismos.

- Reconocimiento de tres momentos analíticos diferenciados:
 - a) Reconstrucción del proceso de trabajo y su vinculación con la acción colectiva y la organización sindical.
 - b) Reconstrucción de las acciones colectivas y los procesos organizativos por parte de los operadores telefónicos.
 - c) Reconstrucción de los procesos de subjetivación política en su dinamismo.

- A diferencia de un enfoque positivista en el que la verificación de la información producida se da por correspondencias deductivas y lógicas entre conceptos teóricos, indicadores y datos obtenidos, en la investigación realizada consideramos a la propia práctica susceptible de ser comprobada empíricamente como el ámbito primordial de validación de los conocimientos producidos. Lo que nos permitió acreditar la veracidad de los hallazgos encontrados (la existencia de subjetividades políticas dinámicas no uniformes ni homogéneas) fueron las prácticas y asignaciones de sentidos colectivos emprendidos por el movimiento de trabajadores, las que no estuvieron exentas de vaivenes y contradicciones, y no por ello dejaron de ser un dato confiable. Lejos de ser un obstáculo para la construcción de conocimiento objetivo, estas tensiones confirmaron la continua impredecibilidad a la que está sujeta toda realidad social, lo que obliga a repensar estrategias de conocimiento lo suficientemente abiertas y flexibles para reconocer las mutaciones en curso.

Bibliografía

Bonvillani, Andrea (2012) "Hacia la construcción de la categoría subjetividad política: una posible caja de herramientas y algunas líneas de significación emergentes", en Piedrahita Echandía, Claudia, Álvaro Díaz Gómez y Pablo Vommaro (Comp.)

Subjetividades Políticas: desafíos y debates latinoamericanos, Universidad Distrital Francisco José de Caldas / CLACSO, Bogotá.

Bourdieu, Pierre y Jean Claude Passeron (2008) **El oficio del sociólogo**, Siglo XXI, México.

De la Garza, Enrique (1998) **Hacia una metodología de la reconstrucción. Fundamentos, crítica, y alternativas a la metodología y técnicas de la investigación social**, Editorial Porrúa, UNAM, México D.F.

De la Garza, Enrique (2001) "Subjetividad, cultura y estructura", **Revista Iztapalapa**, UAMI, México D.F.

Modonesi, Massimo (2010) **Subalternidad, Antagonismo y Autonomía. Marxismos y Subjetivación Política**, CLACSO, Buenos Aires.

Montarcé, Inés (2015) **Trabajo y Acción Colectiva en la maquila informacional de los Call Centers**, Universidad Autónoma Metropolitana y Ediciones del Lirio S.A. de C.V, México D.F.

Panzieri, Ranieri (1965) "Uso socialista de la investigación obrera", en Enrique De la Garza (Comp.) **Clase Obrera, Sindicato y Partido (el obrerismo italiano)**. Compilación y Traducción de Enrique De la Garza Toledo.

Piedrahita Echandía, Claudia Luz (2013) "Reflexiones metodológicas. Acercamiento ontológico a las subjetivaciones políticas", en Piedrahita Echandía, Claudia, Arturo Díaz Gómez y Pablo Vommaro (Comp.), **Acercamientos metodológicos a la subjetivación política: debates latinoamericanos**, Universidad Distrital Francisco José de Caldas / Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Bogotá.

Tassin, Etienne (2012) "De la subjetivación política. Althusser /Ranciére /Foucault/ Arendt / Deleuze", **Revista de Estudios Sociales** No. 43, Universidad de Los Andes, Bogotá.

Zemelman, Hugo (1987) **Uso crítico de la teoría. En torno a las funciones analíticas de la totalidad I**, Centro de Estudios Sociológicos, El Colegio de México-Universidad de las Naciones Unidas, México D.F.