Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Sociología
Memoria de Título

Neoliberalismo y Conflicto Laboral: el caso de los empleados bancarios

Memoria para optar al título de socióloga

Karla Martin González

Profesor Guía: Omar Aguilar Novoa

Noviembre 2015

Agradecimientos:

A toda mi familia por el apoyo incondicional y todas las personas que formaron parte de este proceso y me brindaron todo su amor y cariño en los tiempos más difíciles.

Contenido

Introducción 5
Presentación del tema 8
Capítulo I: Neoliberalismo y Relaciones Laborales 26
1.1 Neoliberalismo como ideología: una hegemonía mundial 26
1.2 Neoliberalismo en Chile: entre el autoritarismo y la democracia 29
1.3 Neoliberalismo y Relaciones Sociales: *El homo neoliberal* 36
1.4 Legislación Laboral con el neoliberalismo: *El plan Laboral* 41
1.5 Relaciones laborales en Chile: *La herencia neoliberal de la dictadura militar* 46
1.6 Actores Laborales en Chile: *tensiones entre la individualidad y colectividad* 53
Capítulo 2: Nuevas subjetividades del trabajo: Individualización y acción colectiva 57
2.1. Cambios en el sentido y significado del trabajo 58
2.2. El sujeto individual y el sujeto colectivo: individualización de las relaciones laborales 70
2.3. Acción Colectiva y Sindicatos: vaivenes entre la individualidad y colectividad 76
Capítulo 3: Conflicto laboral en empleados bancarios 82
1. Identidad Laboral: *tensiones entre el ayer y hoy* 84
1.1 Significados otorgados al trabajo 85
1.2 Representaciones sobre ser un empleado bancario 94
1.3 Relaciones Laborales 101
1.4 Trayectoria laboral 112
2. Acción colectiva en el sistema bancario: *la nueva identidad de los sindicatos en el contexto neoliberal* 119
2.1 Percepción sobre el sindicato 120
2.2 Negociación Colectiva 124
2.3 Estrategias Sindicales 129
3. Experiencias de organización colectiva: *el triunfo de la ideología neoliberal* 132
3.1 Percepción sobre la huelga y organización colectiva 134
3.2 Experiencias de organización colectiva 136
3.3 Percepción sobre los derechos de los trabajadores 137
4. Conflicto laboral y posición social: *una relación en tensión.* 139
4.1 Reglas del mercado laboral 141

4.2 Percepción sobre sociedad chilena 142
4.3 Identidad de clase en conflicto: clase trabajadora versus clase media 143
4.4 Elementos para alcanzar el éxito 146
4.5 Proyecciones Futuras 147
Reflexiones Finales 149
Referencias Bibliográficas 156
Anexo I 161
Anexo II 164

Introducción

Como es sabido, el capitalismo ha sufrido grandes modificaciones desde sus inicios hasta nuestra época. El sistema capitalista funciona con crisis cíclicas que sobreviven, y por tanto, ha logrado mantenerse como el sistema dominante a nivel económico, político, social y cultural en el mundo. En el contexto actual, el capitalismo adquiere una nueva fase, caracterizada por lo financiero, la que se ha denominado como financiarización de la economía. Este proceso de cambio dentro de la lógica capitalista se ha desarrollado en conjunto con un proyecto ideológico hegemónico, conocido como neoliberalismo.

El orden neoliberal se ha instaurado en el mundo como un proyecto hegemónico de las clases dominantes (Agacino, 2006), cuyo rasgo principal es el reforzamiento del poder y de la ganancia de la clase capitalista. El neoliberalismo puede definirse en términos generales como una teoría de práctica político-económica que busca promover el bienestar del ser humano, a través de la concepción que no se debe restringir el libre desarrollo de las capacidades y de las libertades empresariales del individuo. Esto, dentro de un marco institucional caracterizado por derechos de propiedad privada, y libertad de comercio (Harvey, 2007).

El modelo neoliberal puede entenderse como la nueva forma que adopta el capitalismo luego de la crisis de los años setenta. Las raíces de esta nueva fase del capitalismo versan sobre la idea de aumentar la tasa de explotación, generar y mantener una deuda externa de los países, y por último incentivar el consumo de las personas, a través del crédito. Las políticas económicas que desarrolla se basan en una privatización del sector productivo y de servicios, la reducción del rol del Estado, y en consecuencia, la apertura de la economía hacia los mercados y la desregulación del capital.

En términos generales, este modelo socioeconómico es la fase actual del capitalismo y se caracteriza por una hegemonía financiera, que se encuentra relacionada con una determinada ideología, a saber: la ideología neoliberal. (Garretón, 2012). Esta entiende al mercado como eje central y estructurante de las relaciones económicas, políticas, sociales, y culturales, es decir, como un modelo que caracteriza a un tipo de sociedad específica. En definitiva, el

neoliberalismo como ideología influye en la configuración de las experiencias subjetivas de los sujetos en la sociedad, tanto en el ámbito público como privado.

En el caso particular de Chile, el neoliberalismo influyó en la desarticulación de la relación entre Estado y sociedad, generando un debilitamiento del rol del Estado, determinando el despliegue de las relaciones sociales, con el fin de subordinar todos los ámbitos de la sociedad a la economía, logrando desmantelar las bases sociales de representación (Garretón, 2012). En concreto, la ideología neoliberal en el país se plasma en una privatización creciente de los derechos sociales, precarizando la educación, salud, y trabajo en la sociedad.

A partir de lo anterior, se puede señalar que las consecuencias sociales del proceso de implementación del neoliberalismo, se evidencian en las experiencias que construyen los sujetos, tanto en sus vidas personales como en el trabajo. En este sentido, los sujetos son integrados a la estructura social a través del consumo, que es utilizado como medio para reproducir el sistema neoliberal, a partir de la legitimación de los valores fundamentales del mismo, como lo es el consumismo e individualismo. En definitiva, el neoliberalismo ha penetrado profundamente en la conciencia de las personas que, finalmente todas las relaciones sociales, se dan por factores mercantiles, y, por tanto, se naturalizan formando así un sujeto deshumanizado, desorganizado y sin conciencia de clase.

Dentro de este contexto, es que surge la necesidad de indagar en el impacto que ha tenido el neoliberalismo en el mercado laboral, ya que éste ha experimentado grandes transformaciones desde la implementación del proyecto hegemónico neoliberal, generado un proceso sostenido de precarización y flexibilización de las relaciones laborales. En concreto, el mercado laboral ha funcionado como una forma de garantizar un aumento de las vías de apropiación del capital para la clase propietaria en Chile.

Lo anterior, amerita la reflexión en torno a las posibilidades de organización sindical en los conflictos laborales, necesariamente en las experiencias subjetivas que construyen los trabajadores en el contexto neoliberal actual. Los antecedentes expuestos dan cuenta que en la sociedad actual existe una inhibición del sujeto colectivo en pos de un sujeto individual, producto del proyecto político neoliberal, que busca instaurar valores sustentados en la

individualidad y competencia y mediante el cual se logró desarticular los intereses colectivos al espacio individual.

Este proceso de desmantelamiento de los derechos laborales va en estrecha relación con la restricción a la acción colectiva de los trabajadores, reduciendo el rol del sindicato dentro de las empresas y reconfigurando las identidades laborales. En efecto, el núcleo del neoliberalismo como proyecto político, consistió en destruir las estructuras colectivas que fueran capaces de coaccionar la lógica de mercado (Bourdieu, 1998).

Bajo este panorama, resulta interesante indagar en las experiencias subjetivas de los trabajadores respecto al conflicto laboral. En consecuencia, el presente trabajo investigativo es un intento por analizar las significaciones del conflicto laboral que construyen los trabajadores de un mundo laboral en particular; el sector bancario. En definitiva, es un intento por dar cuenta de las experiencias y percepciones de las acciones colectivas en el contexto de flexibilización de las relaciones laborales, sobre todo considerando el debilitamiento del movimiento sindical en las últimas décadas, tanto en su rol institucional como en su poder político (Godoy, Stecher, & Toro, 2012).

Mediante la realización de entrevistas en profundidad, esta investigación se ha propuesto explorar las diferentes experiencias de actores inmersos en el sector bancario, con el fin de dar cuenta las vivencias, subjetividades y discursos construidos respecto al conflicto laboral, la negociación colectiva, y la acción colectiva en el mercado laboral de hoy en día. La información producida a partir de los relatos de diversos actores del mundo bancario, permitió realizar una categorización del mundo laboral bancario actual, y dar luces respecto a las significaciones de los sujetos laborales bancarios en torno a; experiencias de organización colectiva, identidad laboral, así como la representación social sobre el ser empleado bancario y su identidad de clase.

La estructura de la investigación se encuentra dividida en tres capítulos centrales; el primero entrega antecedentes generales respecto al neoliberalismo en Chile y el sistema de relaciones laborales, caracterizando la particularidad del proyecto neoliberal en el país, y a su vez, identificando las principales transformaciones del mercado laboral. El segundo capítulo, se centra en entregar un marco de referencia para la comprensión del cambio en el sentido y significado del trabajo, relacionándolo con los procesos de radicalización de la individualización de las relaciones laborales y la acción colectiva. Por último, el tercer capítulo entrega los análisis

de la información producida a partir de las entrevistas, para finalizar con las conclusiones en función de las hipótesis establecidas como punto de partida.

Presentación del tema

Con las transformaciones neoliberales que vivió Chile, muy tempranamente en comparación al resto de América Latina, se introduce un nuevo sistema de relaciones laborales, cuyo principal objetivo radica en coaptar el accionar de los trabajadores, ya sea a través de los sindicatos, negociación colectiva o derecho a huelga. Este fue un intento por establecer nuevas relaciones entre los actores laborales, soslayando tanto el dialogo social como el conflicto social en el contexto del mercado laboral.

En esta investigación se abordarán las significaciones del conflicto laboral de un grupo de empleados bancarios, durante la época actual en Chile. A través de este estudio se buscó evidenciar las experiencias subjetivas de los trabajadores a partir de los procesos de individualización de las relaciones laborales, entendido como un proceso social caracterizado por la continua pérdida de sentido de los marcos normativos (Beck, 2001), desvinculando a los individuos de los referentes tradicionales que permitían su construcción de identidad como sujeto político y social. Es así como se genera una reconfiguración de las representaciones sociales centradas en aspectos tales como; el individualismo y el consumo, entregando la responsabilidad a los sujetos de sus vidas y acciones, y supeditando la sociedad a un rol pasivo en el contexto social.

Este panorama que caracteriza a la sociedad de hoy en día repercute profundamente en el ámbito del trabajo, generando nuevos imaginarios en un contexto de flexibilización de las relaciones laborales, en el que los trabajadores deben integrarse y adaptarse a las lógicas neoliberales del mercado laboral. Es así como los cambios en el sentido del trabajo implican la emergencia de nuevas subjetividades de los trabajadores, en tanto las formas de relacionarse, identificarse, o bien ser incluidos por medio del mercado laboral a la sociedad, han mutado hacia nuevas dinámicas que impulsan a los trabajadores a reproducir los patrones ideológicos neoliberales.

Esto conlleva a “un desdibujamiento de los discursos sociales de la figura del trabajador como sujeto de derechos y una representación del trabajo más como desafío individual que como experiencia colectiva” (Godoy et al, 2012: 254). Bajo esta perspectiva, se advierte que los diversos escenarios laborales abren espacio para la constitución de sujetos laborales fragmentados, lo que influye significativamente en la conformación de un movimiento de trabajadores unificado, capaz de generar demandas y luchar por los derechos laborales.

Dentro del marco de los procesos de desregulación de la estructura económica, uno de los sectores que se ha mantenido estable y adaptado a estos nuevos cambios es: el sector financiero. Si bien la precarización de las condiciones laborales abarca a todos los sectores de la economía chilena, el sector bancario ha logrado mantenerse por sobre el promedio de la calidad del empleo de los trabajadores, entregando aparentemente mejores condiciones contractuales.

A partir del contexto descrito, el sector bancario constituye un sector interesante de analizar en la medida que se perfila como estable dentro de la economía chilena, en el que 95,8% de sus trabajadores son asalariados (CASEN, 2011), con un contrato de plazo indefinido, y seguro social. De ahí, que el sistema financiero constituye un objeto de estudio importante para analizar el impacto de las políticas neoliberales en las subjetividades de los trabajadores chilenos.

En concreto, este panorama abre interrogantes respecto a los nuevos significados otorgados al conflicto laboral por los empleados bancarios, en el contexto de precarización de las condiciones del trabajo en el que nos encontramos insertos. Considerando esto, el **objetivo general** que guiará esta investigación cobra relevancia y refiere a **“identificar la significación que los empleados bancarios le otorgan al conflicto laboral, en el marco de los procesos de individualización de las relaciones laborales”.**

En efecto, esta investigación busca contribuir a la comprensión de las implicancias subjetivas de los cambios experimentados en el mundo del trabajo. Esto es, indagar en el modo en que dichos cambios afectan las representaciones, aspiraciones, memorias, saberes y sentimientos (Güell, 2002), que orientan y dan sentido a la acción colectiva e individual de los sujetos laborales, la manera en que vivencian y significan sus experiencias laborales, principalmente, el conflicto laboral, sobre todo considerando que los trabajadores de la banca han reconfigurado sus identidades laborales.

A partir del objetivo general que orienta la investigación, se desprenden cuatro **objetivos específicos** que se perfilan como un intento por dar cuenta de la principal interrogante;

- Analizar los elementos que inciden en la configuración de la identidad laboral de los empleados bancarios.
- Identificar las estrategias sindicales en los procesos de negociación colectiva.
- Identificar los significados otorgados a las experiencias de organización colectiva de los empleados bancarios.
- Analizar la relación entre la significación del conflicto laboral y la percepción sobre la posición social que ocupan los empleados bancarios.

Finalmente, las **hipótesis de trabajo** con las que se trabajará serán las siguientes:

- El sector financiero tiene una posición privilegiada dentro del sistema económico, esto ha implicado que los empleados bancarios se encuentren en una posición privilegiada en el mercado laboral, en comparación al resto de los trabajadores asalariados que han experimentado la precarización del mercado laboral con mayor profundidad. Si bien este posicionamiento implica mejores condiciones laborales contractuales, la precarización del trabajo ha permeado en otros niveles que son invisibilizados, tales como la generalización de la competencia, flexibilización de las relaciones laborales e inestabilidad en las trayectorias laborales de los empleados bancarios.
- A pesar de este panorama, los empleados bancarios generan una fuerte identidad laboral que sienta sus raíces en la posición en que se encuentra el sector financiero en el mercado laboral, por tanto, la significación del conflicto laboral se encuentra determinada por la percepción de los empleados sobre la institución bancaria. Del mismo modo, la identidad laboral que construyen los empleados bancarios influye en la percepción sobre la organización de los trabajadores y, por ende, en la participación en acciones colectivas durante los procesos de negociación colectiva.
- En concreto, se considera que los significados otorgados a la experiencia laboral dentro del banco se encuentran supeditados a los valores atribuidos al banco y su pertenencia al sistema bancario, y, por tanto, existe una simbiosis entre la participación de los trabajadores en los procesos de lucha colectiva y la configuración de su identidad como empleado bancario.

- Por último, se plantea como hipótesis de investigación que existe una tensión entre la percepción sobre el conflicto laboral y la identidad de clase que configuran los empleados bancarios, afectando directamente en la participación de acciones colectivas durante los procesos de negociación colectiva. En definitiva, la percepción respecto a la posición que ocupan en la estructura social, en conjunto con la posición que tienen dentro del mercado laboral, determina los significados otorgados a conflicto laboral y la organización colectiva.

Para llevar a cabo el objetivo general de esta investigación es necesario establecer una serie de criterios metodológicos, que nos permitan el abordaje del fenómeno de la significación, desde la perspectiva más adecuada.

Estrategia metodológica

El primer criterio metodológico a establecer, dice relación con el carácter de la investigación. Por ello, es que la primera decisión que se establece respecto a la estrategia metodológica refiere al carácter cualitativo de la presente investigación. El enfoque cualitativo permite el estudio sistemático de la experiencia vivida: cómo la gente entiende quien es social y culturalmente, a través de sus acciones, sus discursos y la percepción que desarrollan de sí mismos y en relación con los demás. Esto desde una perspectiva que busca comprender, más que explicar, el sentido que existe tras el fenómeno social adentrándose en el tejido discursivo desde el que se reconstruye la realidad de las personas.

El enfoque metodológico adoptado posibilitará la realización de los objetivos propuestos por la investigación, que intenta indagar en los discursos que poseen los empleados bancarios respecto al conflicto laboral, y en este sentido, se considera esencial los testimonios que entreguen los actores involucrados. De este modo, se condice con el uso de una metodología cualitativa, ya que ésta se orienta hacia la investigación que produce datos a partir de las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable (Taylor, 1986).

Cabe agregar, que esta metodología permite que el investigador vea al escenario y a las personas en una perspectiva holística; es decir, que las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo (1986). Además, es necesario añadir que dicho enfoque se caracteriza por su apertura al enfoque del investigado, ya que es un intento de

comprensión del otro, lo que implica, no su medida respecto la vara del investigador, sino propiamente la vara de medida que le es propia y lo constituye (Canales, 2006).

En definitiva, se puede señalar que este estudio se dirige a comprender la manera en que distintos sujetos pertenecientes a un grupo determinado construyen y comprenden la realidad, por tanto se condice con la perspectiva metodológica seleccionada, ya que el enfoque cualitativo apunta a la dimensión de los significados colectivos construidos colectivamente.

Tipo de Estudio

El alcance de este estudio es de tipo exploratorio entendiendo por esto una investigación que se realiza cuando "el objeto es examinar un tema o problema poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado" (Hernández, Fernández, & Sampieri, 2003). Cabe destacar que la elección del tipo de investigación está sujeta a factores decisivos, tales como el estado de conocimiento sobre el tema de investigación; y el enfoque que se pretenda dar al estudio.

En efecto, el presente estudio se enmarca dentro del *tipo exploratorio*, debido a que, si bien el tema de la construcción de subjetividades del conflicto laboral ha sido estudiado desde distintas disciplinas, entregando elementos importantes al debate, aún quedan muchos ámbitos para ser explorados desde el sector bancario, y sobre todo desde la perspectiva de los propios actores; trabajadores bancarios. Así, se considera que está investigación aportará desde la perspectiva subjetiva que tienen los sujetos laborales involucrados, y, por ende, contribuye al debate en torno las experiencias subjetivas de los trabajadores en el contexto neoliberal actual.

Diseño Muestral y Universo

La investigación en cuestión tiene por objetivo *identificar la significación que los empleados bancarios le otorgan al conflicto laboral, en el marco de los procesos de individualización de las relaciones laborales*, por lo que se infiere que el universo son todos los trabajadores bancarios del país.

Para poder aplicar los instrumentos de producción de información, es necesario tener con antelación un diseño muestral atingente a las características propias del grupo en cuestión, de modo tal que la aplicación de las respectivas técnicas pueda reproducir un discurso representativo de la percepción que tienen los empleados bancarios sobre su trabajo.

Antes de describir aspectos más técnicos sobre las opciones muestrales, resulta pertinente referir en primera instancia a la *muestra* en la investigación cualitativa. Respecto a esta, se puede señalar que tiene como característica el hecho de ser *estructural*, de manera tal que considera las posiciones de los sujetos en sus relaciones sociales. En este sentido, implica que en el diseño de la muestra se están tomando en cuenta el conjunto de subjetividades que subyacen a una determinada comunidad o grupo colectivo de individuos. Por ello, se requiere de un proceso riguroso y sistemático, dado que se intenta definir de la estructura, las posiciones y las relaciones de los miembros de un grupo.

Ahora, los primeros criterios que se tomaron en consideración al momento de definir la muestra que se llevó a cabo para seleccionar los informantes aluden a los siguientes aspectos:

- *Posición dentro del banco:* el lugar que los trabajadores ocupan en el banco es un aspecto a considerar, ya que dentro de los bancos existen diversos tipos de cargos asociados a distintas funciones, sobre todo con la introducción de las nuevas tecnologías. Tomando esto en consideración, se estableció que los entrevistados serán de puestos altos, medios y bajos, tanto del área comercial como del área administrativa del banco.
- *Edad y género:* para efectos de este proceso investigativo, se consideró relevante establecer que se incluirán a hombres y mujeres, de todas las edades, pertenecientes al sector bancario. El tema generacional es relevante para una investigación que se plantea en términos descriptivos y comprensivos, en tanto se busca tener la mirada de todos los actores laborales del sector bancario, y si bien las transformaciones han ocurrido a lo largo de los años, es imperante conocer la mirada, tanto de los empelados antiguos, como de los nuevos que se vienen recién integrando a estas transformaciones, ya que le entrega una riqueza y diversidad a la información producida.
- *Institución bancaria*: la muestra ha incluido a trabajadores de distintos bancos del país, ya que actualmente existen más de 20 bancos nacionales, los que han experimentado diversas transformaciones, y tienen distintos niveles de conflictos laborales, de manera que se considera primordial poder incluir a la mayor cantidad posible de bancos, tanto de gran escala como de pequeña escala, con el fin de tener un

abanico más grande de apreciaciones en torno al conflicto laboral, y las posibles diferencias existentes entre las instituciones y sus formas de organización del trabajo.

Posterior a establecer estos criterios de selección de la muestra, se definió la necesidad de separar a los entrevistados en grupos según su sindicalización, para ello se establecieron los siguientes criterios muestrales:

- *Sindicalizados*: empleados bancarios que estén adheridos al sindicato y hayan sido parte, o participado de algún proceso de movilización o huelga en el tiempo que llevan en el sistema bancario.
- *No sindicalizados*: empleados bancarios que no se encuentren adheridos al sindicato del banco al que pertenecen.
- *Sindicato*: dirigentes sindicales de las instituciones bancarias.
- *Jefaturas*: empleados bancarios que tengan un cargo de jefatura y no puedan estar sindicalizados debido a su situación contra actual.

En síntesis, estos criterios permitieron el acercamiento al fenómeno de estudio de manera comprensiva, ya que son lo suficientemente amplios y representativos, pero a su vez limitada en función de la información necesaria para dar cuenta del fenómeno de las subjetividades a nivel de conflicto laboral de los trabajadores.

En concreto, se realizaron 16 entrevistas a empleados bancarios de Santiago, de distintos bancos de la región. El resumen de éstas se presenta a continuación:

Nombre	**Edad**	**Cargo**	**Banco**	**Sindicalización**	**Años en el Sistema bancario**
1.Carmen Beltrán	49	Asesora Financiera	Banco Condell	No	17 años
2.Fanny Fuentes	43	Ejecutiva Comercial	Banco Paris	Si	15 años
3.Magaly Soto Fernández	47	Presidenta Sindicato Paris	Banco Paris	Si	6 años
4.Myriam Castillo	54	Secretaria Sindicato	Banco Falabella	Si	7 años
5.Romina Larenas	28	Proyectos	Banco BBVA	No	2 años

6. Juan Nogué	67	Secretario Sindicato,	Banco Santander	Si	30 años
7.Carlos Orellana	55	Presidente Sindicato	Banco Santander	Si	20 años
8.Jaime Vielma	54	Informática	Banco Corpbanca	No	30 años
9.Nathalie Correa	29	Ejecutiva de Cuentas	Banco Santander	No	10 meses
10.Katrina Malhue	28	Call Center	Banco de Chile	Si	9 años
11. María Alejandra Wilson	39	Ejecutiva de Cuentas	Banco de Chile	No	7 años
12. Jessica Zamora	35	Supervisor Call Center	Banco de Chile	No	8 años
13. Gloria Soto	51	Presidenta Sindicato	Banco Scotiabank	Si	15 años
14. Pamelo Trejos	45	Supervisor de Ventas	Banco Condell	No	10 años
15. Juan Romero	25	Ejecutivo de cuentas	Banco Chile	No	7 meses
16. Leticia Méndez	53	Subgerente de tecnología	Banco Scotiabank	No	25 años

Técnica de Producción de Información

La técnica que se utilizó para este estudio es la *entrevista en profundidad* debido a que posibilita el desarrollo de los objetivos planteados. En el ámbito de la investigación social, la entrevista es una técnica útil para obtener información; consiste en un dialogo orientado en el cual el investigador; que toma el papel de entrevistador, busca comprender en detalle la percepción o postura del entrevistado. Además, las entrevistas cualitativas son flexibles, dinámicas, y abiertas.

La entrevista abierta o en profundidad será una estrategia fundamental en el proceso de producción de información, ya que se basa principalmente en “reiterados encuentros cara a cara

entre el investigador y los informantes, y supone una conversación entre iguales y no meramente un intercambio formal de preguntas y respuestas" (Taylor, 1986). De este modo, permitirá comprender las perspectivas que tienen los empleados bancarios respecto al conflicto laboral, sus experiencias o situaciones en el trabajo, tal como las expresan con sus propias palabras. La profundidad permitirá conocer y no tergiversar el habla de los informantes, ya que tal como señala Gainza (2006) "es una técnica social que pone en relación de comunicación directa cara a cara a un investigador/entrevistador y a un individuo entrevistado con el cual se establece una relación peculiar de conocimiento que es dialógica, espontánea, concentrada y de intensidad variable" (2006:220).

En concreto, el uso de la entrevista en profundidad permitirá la comprensión de cómo ven el mundo los sujetos estudiados, comprender su terminología y su modo de juzgar, captar la complejidad de sus percepciones y experiencias individuales para poder caracterizar el modo en qué significan el conflicto laboral, a partir de la radicalización de la individualización en las relaciones laborales en Chile. En definitiva, el uso de la entrevista en profundidad corresponde a una decisión metodológica que permite reconstruir las experiencias subjetivas de los empleados bancarios respecto al conflicto laboral. Es una técnica que nos permite adentrarnos tanto al ámbito de lo simbólico (lo representacional) como de lo experiencial (lo relacional), ambos elementos relevantes para el fenómeno a estudiar.

Estrategia de análisis

Si bien existen diversas estrategias de análisis, para este estudio se utilizó el *análisis de contenid*o. El análisis de contenido en un sentido amplio, tal como le define Jaime Andreu (2007) es una técnica de interpretación de textos, ya sean escritos, grabados, pintados, u otra forma diferente donde puedan existir toda clase de registros de datos, trascripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación, no obstante lo común de todos estos materiales radica en es su capacidad para acoger un contenido que leído e interpretado adecuadamente nos abre las puertas al conocimientos de diversos aspectos y fenómenos de la vida social. (Andreu, 2007).

Finalmente, cabe señalar que el análisis de las entrevistas se realizó a través del programa de análisis de datos cualitativos NVivo versión 10 (Qualative Data Research Software). La utilización de este software permitió identificar las unidades de análisis y su clasificación, para

posteriormente construir una matriz de análisis, que guio la estructura de la presentación de los hallazgos encontrados en la investigación.

Trabajo en el sector bancario: continuidades y rupturas

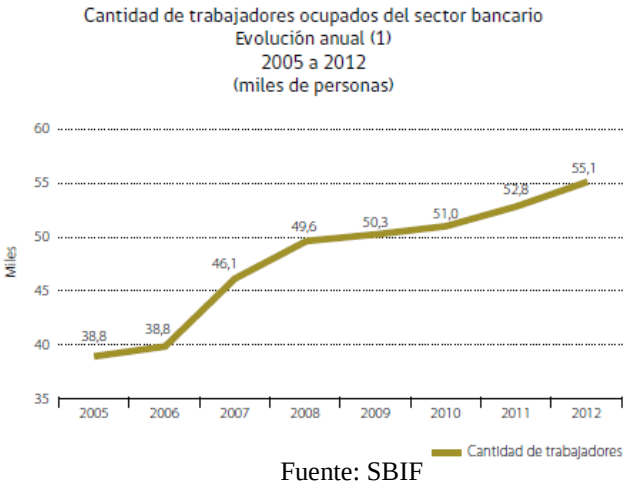
En el marco de las transformaciones del mercado laboral de los últimos años en Chile, la flexibilización y precariedad del empleo adquieren ciertas particularidades en el sector financiero, que han implicado un cambio en su estructura organizativa. En este sentido, se genera un entorno competitivo, que requiere nuevos y actualizados servicios tecnológicos, gatillado por los cambios en el modelo de consumo, esto es, la demanda de otros servicios y productos financieros (Mauro, 2004).

En general, el sector financiero opera como un eje central en la introducción de nuevas tecnologías que se utilizan como mecanismos estratégicos para alcanzar la competencia y optimizar los servicios.

Los servicios financieros se han perfilado como un sector clave para la economía en términos de competitividad, rentabilidad y producción, y, por tanto, es uno de los pilares del desarrollo económico del país. Del mismo modo, la predominancia del capital financiero en la fase de desarrollo del capitalismo actual ha generado la expansión de instituciones financieras a lo largo del país, esto se evidencia en el aumento sostenido de los créditos en la sociedad chilena. De esta forma, las instituciones financieras constituyen en el Chile de hoy un sector con peso dentro del mercado, ya que a través de sus servicios las personas acceden al consumo de bienes que permite el funcionamiento de dicho mercado.

Tal como se observa en el grafico presentado a continuación, desde el año 2006 (38,8%) comenzó un aumento sostenido de los trabajadores del sector bancario, llegando a un 55% en el 2012. Lo que se puede explicar a partir de apertura de nuevos bancos en el país, y en la actualidad son “24 bancos operando en Chile, de los que 18 de ellos son considerados como establecidos en el país 37; cinco son sucursales de entidades extranjeras38 y uno es estatal (Banco Estado)”. (Riquelme, 2013).

Gráfico 1



Fuente: SBIF

Sin embargo, a pesar de la expansión de los bancos en la estructura económica chilena, es posible visualizar una concentración de los bancos en cuatro sucursales mayoritariamente: Banco Santander (437), Banco de Chile (432), Banco Estado (343), y BCI (344). En menor medida resaltan los bancos BBVA (147) y Corpbanca (104). El resto de los bancos tienen menos de 100 sucursales a lo largo del país.

Estos datos dan cuenta de la realidad actual del sector bancario en Chile lo que permite dilucidar la gran concentración de este sector, y el peso de las grandes instituciones. Esto es importante para entender el prestigio social que conlleva pertenecer a ciertas instituciones con mayor peso dentro del sistema financiero.

Los datos descritos anteriormente se pueden visualizar en la siguiente tabla que indica el número de bancos establecidos en Chile, dividiéndolos entre bancos nacionales, bancos con capitales

extranjeros, bancos de consumo o retail, bancos estatales, y finalmente, sucursales de bancos extranjeros[1] .

Tabla 1

[1] Cabe señalar que en la lista proporcionada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras no se consideran los bancos fusión, tal es el caso del Banco Condell.

Número de bancos establecidos y operando en Chile,
según número de sucursales
Junio, 2012

	Total Sucursales (**)
Bancos Nacionales	
BCI	344
BICE	23
Banco Consorcio	7
Banco Internacional	13
Banco Security	26
CorpBanca	104
Bancos con Capitales Extranjeros	
Santander Chile	437
BBVA	147
Banco de Chile	432
Banco Itaú Chile	90
Deutsche Bank (Chile)	1
DNB Bank Asa	1
Rabobank Chile	8
Scotiabank	140
HSBC Bank (Chile)	2
Banco Penta	1
Bancos de Consumo o *"Retail"* (*)	
Banco Ripley	48
Banco Falabella	92
Banco Paris	75
Bancos Estatales	
BancoEstado	343
Sucursales Bancos Extranjeros	
Banco do Brasil S.A.	1
JP Morgan Chase Bank, N.A.	1
Banco de la Nación Argentina	1
The Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ, LTD.	1

Fuente: SBIF, Junio 2012
(*) Están enfocados solo a personas; los servicios que ofrecen son: cuentas corrientes, tarjetas de crédito y créditos de consumo. Estos bancos están vinculados a las grandes tiendas.
(**) Considera las casas matrices, sucursales, cajas auxiliares y oficinas de apoyo.

En conjunto con estos cambios, desde principios de los noventa se generó una nueva organización del trabajo y gestión empresarial en el sector financiero, que se evidenció en la inclusión masiva de las mujeres en el sector bancario, así como en la contratación de mano de obra calificada que pueda cumplir y adaptarse a las nuevas exigencias tecnológicas y la constante actualización de los servicios.

Tabla 2

Cantidad y distribución porcentual de ocupados en el sector Intermediación Financiera,
por sexo. Años 1990, 2000 y 2011

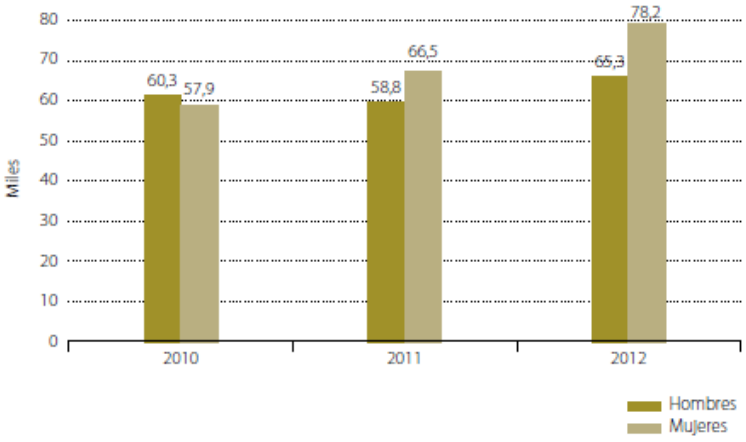
Sexo	Sector financiero					
	1990		2000		2011	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%

Fuente: Riquelme (2013)

En la tabla expuesta, se puede observar un aumento sostenido de la participación femenina en las instituciones financieras desde comienzo de los noventa hasta hoy en día, llegando a componer más de la mitad de la participación en la última década (60%). Por otro lado, tal como se muestra en el siguiente gráfico, se evidencia el aumento del empleo del sector financiero desde comienzo del 2010, mostrando nuevamente la tendencia hacia el alza de las mujeres por sobre el de los hombres (Riquelme, 2013).

Gráfico 2

Número de ocupados del sector Intermediación Financiera, según sexo. Años 2010 a 2012 (miles de personas)



Fuente: INE, empleo, trimestre octubre-diciembre 2010, 2011, 2012

Por otra parte, es preciso señalar que el nivel educacional del sector financiero ha tenido grandes transformaciones, en la actualidad más de la mitad de los trabajadores del sector tiene por lo menos 12 años de estudios formales, no existiendo diferencia entre hombres y mujeres. Cabe destacar, que los ocupados con estudios superiores completos, tanto universitarios o técnicos son

mayores en comparación a los otros sectores de la economía (Mauro, 2004). Dentro de las ocupaciones que más se vinculan los trabajadores del sector bancario, se puede señalar que casi la mayoría de éstos está relacionada a la administración de empresas, finanzas y negocios, y por último, ingeniería comercial o industrial (Riquelme, 2013).

Tabla 3

Distribución porcentual de ocupados del sector Intermediación Financiera, por nivel educacional, según sexo
2011

Nivel educacional	Hombres	Mujeres	Total
	%	%	%
Básica incompleta	10,3%	1,4%	5,8%
Básica completa	0,9%	1,2%	1,0%
Media Humanista incompleta	2,0%	2,2%	2,1%
Media Técnico Profesional incompleta	1,3%	0,9%	1,1%
Media Humanista completa	19,4%	21,4%	20,4%
Media Técnico completa	10,9%	7,1%	9,0%
Técnica o Universitaria incompleta	12,9%	17,9%	15,4%
Técnica o Universitaria completa	42,3%	47,8%	45,1%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fuente: Riquelme (2013)

Respecto a la situación contractual de los trabajadores del sector financiero, cabe mencionar que casi en su totalidad, es decir, más del 90% son trabajadores asalariados con contrato a plazo indefinido. Esto implica una aparente estabilidad laboral dentro del sector, no obstante, resulta interesante indagar en las subjetividades del trabajo y la percepción respecto a las condiciones laborales desde la perspectiva de los sujetos laborales involucrados; empleados bancarios.

Tabla 4

Distribución porcentual de los asalariados del sector Intermediación Financiera, por tipo de contrato, según sexo
2009

Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Total
	%	%	%
Plazo indefinido	92,0	92,0	92,0
Plazo fijo	5,9	6,0	6,0
Por obra, faena o servicio	1,7	0,9	1,3
De aprendizaje	0,0	0,1	0,1
Servicios transitorios	0,3	0,9	0,6
Subcontratación	0,0	0,0	0,0
Total	**100,0**	**100,0**	**100,0**

Fuente: Riquelme (2013)

Finalmente, resulta interesante mencionar la variabilidad de las remuneraciones del sector financiero en tanto constituye un elemento deficiente dentro de las instituciones financieras, sobre todo considerando la presión por las metas que son impuestas a los trabajadores. De ahí, que la ENETS (Encuesta Nacional de Condiciones de Empleo, Trabajo y Salud) entregue datos respecto a la preferencia de la composición salarial de los trabajadores de este sector, en el que la mayoría manifiesta tener preferencia por recibir un salario fijo, lo que tiene relación con la estabilidad económica que buscan los trabajadores.

Tabla 5

Distribución porcentual de ocupados del sector Intermediación Financiera por preferencia en la composición del sueldo, según sexo
2009-2010

Preferencia en la composición salarial	Hombre	Mujer	Total
Solo fija, recibir la misma cantidad de dinero todos los meses	63,3%	50,6%	57,2%
La mayor parte fija	12,9%	41,4%	26,5%
La mayor parte variable	11,2%	2,2%	6,9%
Solo variable, cada mes recibir el sueldo dependiendo de la productividad	12,6%	5,9%	9,4%
Total	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Fuente: Enets 2009-2010
Elaboración: Unidad de Análisis Estadístico, Depto. de Estudios, Dirección del Trabajo

En definitiva, a partir de diversos estudios (Mauro, 2004; Riquelme 2013; Quiñones, 2005) respecto a las transformaciones del sector financiero en Chile, las principales características que

dan cuenta de los cambios y continuaciones del sector bancario se pueden sintetizar en las siguientes:

- Entre 1994 y 2004 la ocupación en la actividad financiera sufrió un aumento sistemático pasando de ser 80.300 trabajadores a 114.000. Dentro de esta cifra las mujeres son las que tienen mayor participación, aumentando del 30% hasta un 51% en el sector, es decir más de la mitad de los ocupados.
- Alrededor del 70% de la fuerza laboral del sector financiero la constituyen profesionales calificados o técnicos, cifra que supera los otros sectores de la economía.
- La calidad del trabajo es medida a partir de las remuneraciones, jornada laboral (extensión y distribución), situación contractual, entre otras características. La autora señala algunos de estos elementos que dan cuenta de la calidad del empleo del sector financiero.
    - En relación a la situación contractual, la gran mayoría de los empleados y empleadas en el sector financiero cuentan con contrato laboral de carácter indefinido,
    - Por otra parte, la principal modalidad de inserción laboral en los servicios financieros es la relación de dependencia. En efecto, prácticamente el cien por ciento de los hombres y mujeres ocupados en el sector financiero es asalariado.
    - Respecto a la jornada laboral, esta tiene ciertos requerimientos que refieren a una flexibilidad interna dentro de las empresas del sector financiero. Este es el principal mecanismo de ajuste a los cambios experimentados, que se traduce en diversas formas de flexibilización en cuanto a la jornada laboral.
    - Por último, cabe señalar las capacitaciones ofrecidas, estas son importantes para las empresas del sector en la medida que las continuas transformaciones del mercado laboral asociado a los cambios tecnológicos, requieren de mano de obra calificada. En este sentido, las empresas buscan capacitar a sus empleados, con el único fin de aumentar la productividad, y por tanto, los porcentajes de los que se capacitan varían según el cargo desempeñado o el puesto ocupado. En concreto, las capacitaciones no son iguales para todos los empleados y no siempre implican el desarrollo de una carrera laboral y aumento de las remuneraciones, sino que

son meramente enfocadas en mejorar los servicios y aumentar las ventas (Mauro, 2004).

Finalmente, es importante hacer alusión a otra característica del sector financiero que realiza el autor Julio Puig (2010) en su estudio sobre las trayectorias laborales de los empleados bancarios.

El autor plantea que anterior a los años noventa, existía un mercado laboral interno que permitía una carrera funcionaria dentro del banco, si bien la estructuración de la carrera dependía de cada empresa y la fuerza de los sindicatos, en términos generales existía un buen funcionamiento de la carrera laboral. En el marco actual, los mercados laborales internos del banco van desdibujándose, a raíz de los cambios en la organización y gestión del trabajo, en donde ninguna carrera debe ser asegurada, ya que las políticas de las empresas tienden a concentrar funciones y remuneraciones flexibles. Esto ha significado que el modelo burocrático antiguo de carrera queda en desmedro de una carrera profesional ilusoria.

En síntesis, el nuevo paradigma laboral neoliberal ha repercutido en el sector bancario fuertemente (Puig, 2010), cambiando la organización y gestión del trabajo, introduciendo nuevas lógicas que deben ser adaptadas por los empleados, tanto los antiguos como los nuevos. Estos cambios se expresan sobretodo en el aumento de la participación de la fuerza laboral femenina, así como en una transformación de las condiciones laborales en favor a las instituciones financieras, que se encuentra invisibilizado a través de la estrategia de metas y comisiones.

Finalmente, en función de todo lo expuesto, es que resulta interesante poder indagar en las vivencias, subjetividades y discursos construidos por los trabajadores bancarios respecto al conflicto laboral, la negociación colectiva, y la acción colectiva.

Capítulo I: Neoliberalismo y Relaciones Laborales

El presente capítulo, busca realizar una caracterización del neoliberalismo, entendido como la ideología hegemónica imperante de nuestros días, con el propósito de relacionarla con los procesos de transformación de la estructura productiva en Chile. De esta manera, se intentará hacer un recorrido por el desarrollo del neoliberalismo en el país, y su impacto en las relaciones laborales y relaciones sociales.

En concreto, se plantea la premisa que la herencia neoliberal, dada por la dictadura militar de los años setenta y ochenta, ha determinado el despliegue del modelo normativo que se encuentra vigente hoy en día, y sus consecuencias se evidencian en la desarticulación de la organización de los trabajadores, así como también en la precarización y flexibilización del trabajo.

1.1Neoliberalismo como ideología: una hegemonía mundial

El neoliberalismo es entendido como un modelo económico y político que organiza la economía de las naciones en función de las reglas del mercado. Este sistema es dominante y es la forma que adquiere el capitalismo actual, que se caracteriza por instaurar una dimensión sociocultural a este orden, representado a través de los valores que se promulgan en lo social, arraigado en la individualidad y competencia.

El neoliberalismo puede definirse como una configuración de poder específica dentro de la nueva fase del capitalismo, en la cual el poder y el ingreso de las fracciones superiores de las clases dominantes han sido restablecidas tras un período de declive luego de la crisis estructural de los años setenta y ochenta (Duménil & Lévy, 2003: 3). Esta etapa en la que se reafirma el orden capitalista a nivel mundial, puede describirse como "*una nueva hegemonía financiera*" (Duménil & Lévy, 2003, 2004)

El pensamiento neoliberal es un pensamiento de legitimación de una sociedad específica, la sociedad burguesa, en contra de otras sociedades, diferenciándose con ello de un pensamiento conservador, ya que está última corriente no considera que exista una sociedad que deba legitimar. Asimismo, el neoliberalismo se distancia del pensamiento liberal, ya que se posiciona

en contra de las tendencias de la sociedad socialista (Hinkelammert, 1984), buscando evitar la superación de la misma a través de la imposición de la sociedad burguesa en donde dominan las clases propietarias del capital.

Dentro de esto contexto, el pilar fundamental para la sociedad burguesa será el mercado, concebido en términos de evitar el *caos o destrucción* y avanzar hacia una *competencia perfecta*, que permita un *equilibrio* (Hinkelammert, 1984). De esta manera, se considera que el mercado sólo puede funcionar en la medida que exista este equilibrio, y por ende, la preocupación política tiene que ser lograr efectivamente dicho equilibrio. En definitiva, esta característica esencial del neoliberalismo configura una sociedad que se centra en relaciones mercantiles, es decir, el mercado se expande a todas las áreas de la vida.

Ahora, es preciso realizar una aclaración respecto a la desregulación y la libertad de mercados, pues éstos deben ser comprendidos como herramientas en el contexto de las transformaciones del nuevo orden neoliberal, es decir, no constituyen fines en sí mismos (Duménil & Lévy, 2003). En este sentido, existen ambigüedades respecto a la concepción de mercados libres, por una parte, la regulación e intervención del estado son esenciales para la implementación y mantenimiento del neoliberalismo a nivel mundial, mientras que, por otro lado, la libre circulación de capitales internacionalmente es una característica fundamental para el desarrollo del mismo.

En concreto, el neoliberalismo puede entenderse como la expresión de una hegemonía de las clases propietarias del capital y las instituciones del sistema financiero en las que su poder se concentra, con el fin de restaurar la esencia del capitalismo como orden mundial y mantener el control del capital financiero. De esta manera, el neoliberalismo ha transformado las condiciones bajo las cuales se rige y funcionan los capitales de mercado, a nivel local e internacional, fomentando la destrucción del orden social a través de la reestructuración de las reglas capitalistas por excelencia (Duménil & Lévy, 2004).

Las políticas económicas que desarrolla el neoliberalismo se basan en una privatización del sector productivo y de servicios, la reducción del rol del Estado, y la apertura de la economía hacia los mercados y la desregulación del capital. De esta manera, es posible vislumbrar que el neoliberalismo no se define meramente dentro de la esfera económica, sino que además delimita las otras esferas de la sociedad, en función del mercado, por ende, el neoliberalismo se perfila como una expresión de la nueva hegemonía de las finanzas (Duménil & Lévy, 2004).

Por último, el neoliberalismo plantea la necesidad de promover la libertad, entendida en base a una libertad económica, es decir, *apertura de los mercados financieros*. De ahí, que se pueda señalar que la libertad que busca ser garantizada en esta nueva hegemonía mundial, es transar a niveles insospechados la propiedad privada, ya que en esta categoría pueden entrar todas las esferas de la vida del hombre. En suma, todas las características mencionadas anteriormente respecto al neoliberalismo permean profundamente en tres niveles, a saber; el Estado, el sujeto y la construcción de subjetividades.

En primer lugar, el Estado en un contexto neoliberal, debe restringir los gastos sociales y abstenerse de intervenciones económicas, esto ya que la estabilidad monetaria debe constituir el objetivo supremo de todos los gobiernos (Anderson, 1999). Bajo la ideología neoliberal, el papel del Estado será tanto crear como preservar un marco institucional que sea apropiado para el desarrollo de estas prácticas neoliberales, tales como, garantizar la calidad y la integridad del dinero, o bien disponer de estructuras militares, estas son necesarias para asegurar los derechos de propiedad privada y garantizar el correcto funcionamiento de los mercados.

Sin embargo, a pesar de la importancia entregada al rol que cumple el Estado, éste no tiene mayor incidencia en las reglas del mercado. En concreto, el Estado queda reducido a su función de abrir mercados, sin tener poder de regulación sobre ellos, sustituyendo a la institucionalidad que había regulado hasta ese entonces, basada en regular las contradicciones de clase.

En síntesis, el Estado constituye una superestructura en un contexto neoliberal, es decir, es encargado de promover una determinada ideología y política neoliberal, influyendo significativamente en las subjetividades de los sujetos, de manera que en la actualidad ha logrado permear la conciencia social, y por tanto, se ha incorporado a la forma natural en que la sociedad interpreta, vive y entiende al mundo.

En segundo lugar, en relación al sujeto, se puede señalar que se genera un cambio respecto a la concepción de sujeto con derechos sociales. De esta manera, se abre un proceso de negación de los derechos sociales, que los movimientos de base habían logrado conquistar a lo largo de décadas de luchas, así en la actualidad los sujetos colectivos son reducidos a individuos que se encuentran a merced de las reglas del mercado en desmedro de derechos económicos colectivos o sociales.

En efecto, el sujeto que se construye con el neoliberalismo es carente de derechos cuyas relaciones son perjudicialmente transformadas a la fuerza y finalmente es obligado a aceptar que aquellos derechos históricamente conquistados se vuelvan meros servicios que sólo el mercado puede entregar. En este sentido, el derecho es solo la posibilidad de acceder a dichos servicios, mediante el mérito y esfuerzo; lo que implica que los derechos constituyen un privilegio de algunos en la sociedad actual.

Lo anterior, genera contradicciones en las relaciones sociales que establecen los individuos generando una dicotomía entre competir y trabajar colectivamente, en consecuencia, existen dificultades para formar un proyecto colectivo. Del mismo modo, el sujeto se caracteriza por el consumismo, ya que la ideología neoliberal fomenta la compra de productos bajo la idea que es la única forma en que los individuos se integran a la sociedad, por tanto, los sujetos reproducen el sistema neoliberal a través del consumo.

Por último, la ideología neoliberal influye en la construcción de subjetividades, introduciendo un nuevo sentido común. Se logra constituir nuevas relaciones sociales en la sociedad atravesadas por la individualización, trasformando la vida de las personas a un nivel subjetivo, implementando el consumo, la competencia y el individualismo como los valores centrales y ejes estructurantes de la sociedad neoliberal.

En síntesis, el modelo neoliberal puede entenderse como la nueva forma que adopta el capitalismo luego de la crisis de los años setenta. Las raíces de esta nueva fase del capitalismo versan sobre la idea de aumentar la tasa de explotación, generar y mantener una deuda externa de los países, y por último incentivar el consumo de las personas a través del crédito. En definitiva, neoliberalismo es sin duda el conductor de un proceso generalizado de comercialización de las relaciones sociales, impulsado por la lógica de relaciones capitalistas que se extienden, y gobiernan todo el proceso que se despliega para mantener el control de la sociedad. Finalmente, dichas transformaciones son concomitantes con las reglas del capital (Duménil & Lévy, 2004).

1.2 Neoliberalismo en Chile 1973-1990: entre el autoritarismo y la democracia

Luego de hacer una caracterización general de lo que se entiende por neoliberalismo, es necesario dar cuenta de los procesos de transición al neoliberalismo en Chile, ya que su implementación ha tenido grandes consecuencias sociales, sobre todo en el ámbito laboral, y por

tanto, ha influido significativamente en la construcción de subjetividades de los sujetos sociales.

En el caso chileno, las transformaciones neoliberales se experimentaron muy tempranamente en comparación al resto de América Latina, instaurando un nuevo sistema de relaciones laborales, cuyo fin era limitar el accionar de los trabajadores, a través de los sindicatos, negociación colectiva o derecho a huelga.

En primer lugar, es preciso señalar que el neoliberalismo logra instaurarse en el país, a raíz de un convenio de intercambio académico entre la Universidad de Chicago, Administración de la Cooperación Internacional y la Universidad Católica de Chile, vinculando a los departamentos de economía de ambas universidades por más de una década (Cáceres, 1994). El objetivo de esta alianza no fue azaroso, y tenía como interés principal influir en la formación científica de jóvenes latinoamericanos. En efecto, se buscaba adoctrinarlos académicamente generando un impacto no sólo en el ámbito de la economía, sino que también en lo político e ideológico. En concreto, el discurso que se buscaba fomentar apuntaba a "reducir el tamaño y la intervención del Estado, privatizar y descentralizar la actividad económica, defender y promover la propiedad privada" (1994:160), asignando al mercado un papel determinante en el desenvolvimiento económico.

Además, es preciso señalar otro de los propósitos detrás de dicho convenio entre ambas instituciones, la posibilidad de neutralizar o bien atenuar la influencia de las perspectivas desarrollistas o marxistas, al igual que la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) con un enfoque de corte estructuralista. Por consiguiente, los jóvenes que fueron perfeccionados bajo el alero de la Universidad de Chicago publicaron sus estudios en los Cuadernos de Economía de la Universidad Católica, pasando desapercibido en una época en que la mayor producción de estudios económicos se producía bajo el enfoque nacional desarrollista - Cuadernos del CESO (Centro de Estudios Socioeconómicos) y Cuadernos de la Realidad Nacional (CEREN).

Hasta mediados de 1970 un número importante de los países latinoamericanos se encontraban influenciados por el paradigma del "*estructuralismo desarrollista*", tanto a nivel político, económico y social (Agacino, 2006). Bajo esta perspectiva desarrollista, la mayoría de estos países dio mayor importancia a sus mercados internos, adhiriendo al programa de la

industrialización sustitutiva de importaciones (ISI), apostando por el control del comercio exterior y de la inversión extranjera, privilegiando el empleo, y aplicando políticas de promoción social que se asemejaban a las políticas características de un “Estado de Bienestar”.

A partir de mediados de los años setenta, Chile comenzó a liderar el proceso de desarrollo del neoliberalismo en América del Sur, aplicando políticas estatales que comenzaron a orientarse hacia políticas de carácter liberal, y posteriormente ya hacia fines de la década del ochenta el proyecto neoliberal logra consolidarse en el resto del continente latinoamericano. Con ello, se generó una especie de "muerte del Estado de compromiso o Estado bienestar”, que se inició con un “*tratamiento de shock*” antiinflacionario, y continuo con el desmantelamiento paulatino de casi la totalidad de las formas institucionales y jurídicas que garantizaban la satisfacción de demandas sociales y que reconocían ciertos derechos de los sectores populares y trabajadores.

A este proceso de desmantelamiento descrito anteriormente, ha sido denominado como *contrarrevolución neoliberal* (Agacino, 2006) o *contrarrevolución capitalista* (Cáceres, 1994), y se caracterizó por la apertura al comercio mundial y profundización de las reformas estructurales impulsadas por la ideología neoliberal, lo que conllevo hacia el establecimiento de una nueva relación entre propiedad, escasez y racionalidad.

En efecto, el modelo neoliberal impuesto en Chile constituyó el caso de aplicación más extremo de la ortodoxia monetarista y librecambista de la Escuela de Chicago, ya que se implementó como una especie de experimento en el que las transformaciones se dieron drásticamente, utilizando como aliados estratégicos a los militares. En consecuencia, estos economistas liberales de la Universidad de Chicago son los principales artificies de la serie de reformas económicas y sociales, que se desarrollaron en un contexto de dictadura militar y que implicaron la descentralización del Estado en el control de la economía, desplegando una política económica enfocada en el mercado, con orientación neoclásica y monetarista.

Es importante destacar que la corriente económica neoliberal en Chile no emerge inmediatamente en paralelo a la dictadura, pues la primera fase del régimen autoritario corresponde, tal como plantea Pilar Vergara (1985), a un periodo de indefinición ideológica, ya que coexisten discursos dicotómicos, es decir, existen corrientes ideológicas de naturaleza y orígenes diversos. Por ello, es en la segunda fase de la dictadura militar que el proyecto ideológico neoliberal logra instaurarse y consolidarse dentro de la sociedad chilena, y puede

situarse históricamente en el año 1975, con el anuncio del *Plan de Recuperación Económica* o *Plan de Shock.*

Es en el periodo descrito anteriormente, cuando el régimen militar realizó una completa recomposición de la política, economía y sociedad chilena en su conjunto, cuyo objetivo radico implementar una reforma del Estado totalizante en paralelo a una modernización, principalmente a través de la acción autoritaria. De esta manera, la ideología neoliberal se expandió más allá del ámbito económico, logrando permear a todas las esferas de la vida social, convirtiéndose en el soporte ideológico de una propuesta global de refundación de la sociedad chilena (Vergara, 1985).

El predominio neoliberal en el ámbito económico vino aparejado de las doctrinas militares de seguridad nacional, desplazando tanto al tradicionalismo católico como a las ideologías participacionistas e integracionistas que habían regido hasta ese entonces en lo social y laboral (Vergara, 1985). Por otra parte, una dimensión fundamental en la implementación del neoliberalismo en Chile fue la violencia, es así como se impulsa un régimen autoritario que se prolongó por diecisiete años en el país, en donde a través de la violencia se forjo un nuevo orden social neoliberal, con el fin de controlar a los sujetos sociales en todos sus ámbitos, y que actualmente continúa siendo el principal motor de la sociedad chilena.

Por otra parte, es importante destacar que las preocupaciones iniciales de la dictadura se encaminaron a controlar los desequilibrios macroeconómicos, y en particular la hiperinflación heredada. Posteriormente, la preocupación se trasladó a las ineficiencias del sistema económico imperante, a medida que un grupo neoliberal ampliaba su poder hasta hegemonizar la conducción política que significó profundizar los cambios estructurales (Ffrench-Davis, 2001).

> “Las principales reformas fueron: eliminación de los controles de precios, apertura indiscriminada de las importaciones, liberalización del mercado financiero, reducción del tamaño del sector público y restricciones del accionar de empresas de este sector, devolución a los antiguos propietarios de empresas y terrenos expropiados, privatización de empresas publicas tradicionales, supresión de la mayoría de los derechos sindicales, reforma tributaria que redujo la participación de los tributos directos y de mayor progresividad” (Ffrench-Davis, 2001):71).

Dentro de este contexto, el objetivo radico en que el papel del Estado como motor de la industrialización y empresario debía ser reducido con el fin de que los procesos económicos fueran resultado de agentes privados. Además, es importante destacar que desde lo económico como base comenzaron a extender hacia otras áreas de la sociedad, como la política y la cultura. Es así como se fue desarrollando un programa de reformas sociales, destinadas a regular por *leyes del mercado* las relaciones laborales y el acceso a los servicios sociales.

En el año 75´ se generó una caída brusca del PIB, lo que implicó una elevada subutilización del promedio del PIB, a raíz del predominio de políticas contractivas de la demanda agregada por sobre políticas reasignadoras del gasto y de la producción (Ffrench-Davis, 2001). Su contrapartida estuvo en un elevado desempleo, salarios deprimidos, numerosas quiebras. Sin embargo, el país estuvo en condiciones de sostener una recuperación por varios años, con tasas significativas del aumento del PIB efectivo, lo que dio una imagen de éxito económico y financiero.

Esta etapa es caracterizada como el Plan del Shock del 75 por Pilar Vergara (1975), la que consistía en la intensificación de la estrategia estabilizadora que se había impulsado hasta ese entonces utilizando un instrumental de corte ortodoxo, poniendo énfasis en recortes adicionales al presupuesto fiscal. En efecto, las consecuencias de estas medidas se evidenciaron en una profunda y prolongada recesión en la economía chilena.

Con lo anterior se consolidó en la conducción de la economía los sectores de corte ortodoxo, lo que se manifestó tanto en el dogmatismo con que se aplicaron las medidas monetaristas como en la extensión y profundidad con la que se implementaron las reformas estructurales que abrieron paso a una economía de libre mercado y la plena apertura económica (Vergara, 1985:92-93)

En la década de los ochenta es cuando la dictadura comenzó a decaer en su objetivo de estabilizar la economía chilena, por tanto, se ve forzada a pactar una salida hacia la democracia, resguardando todas sus victorias. Esto se debe a que la economía chilena se vio afectada por una crisis recesiva, una de las más grandes en América Latina, entre los años 1982 y 1983 el PIB cayó un 14%.

Con la crisis de los sectores productivos, la industria y la construcción se enfrentaron a quiebras masivas, de manera que se generalizó el descontento y las manifestaciones de oposición. Por

consiguiente, el poder del gobierno se debilitó, obligado a rectificar su estrategia militar (Ffrench-Davis, 2001). Todo este clima generó un descontento social debido a la inestabilidad económica, lo que permitió la rearticulación de algunos movimientos sociales que habían sido desmantelados durante la dictadura, tales como el sindicalismo y los partidos políticos.

Durante esta fase de la dictadura, se profundizan las reformas extendiéndolas a nuevas esferas de la vida económica, social e institucional del país. Es también una fase de consolidación objetiva, pues se implementan las leyes orgánicas constitucionales de educación superior, de AFP (sistema previsional privado), de ISAPRES (salud privada), el código minero, entre otras. La deuda externa se paga por medio de la venta generalizada de activos productivos que, en la práctica, significó una segunda oleada de privatizaciones.

Esta segunda oleada de privatizaciones no implicó una mera reprivatización de empresas que el gobierno de Allende había pasado al área social, ya que esta vez se enajenaron otras firmas estatales productoras de bienes así como las vinculadas a la producción de servicios de utilidad pública (electricidad, transporte, agua, gas, comunicaciones, infraestructura, etc.), para posteriormente, desde el Estado, estimular la emergencia de actividades privadas comerciales en ámbitos antiguamente exclusivos de los servicios públicos: salud, educación, previsión (Agacino, 2006).

Estas reformas terminan por otorgar más espacio de decisión a empresas, en desmedro del espacio para decidir del Estado y de la sociedad en general. Las libertades que encarnan estas políticas neoliberales reflejan los intereses de la propiedad privada, las empresas, las compañías multinacionales, y el capital financiero. Los resultados fueron exitosos, y son internacionalmente conocidos como "*el milagro de Chile*", pasando de un Estado desarrollista a uno libremercadista en un corto periodo de tiempo. En efecto, durante este periodo se consolida la profundización y extensión de las prácticas neoliberales, consolidando el predominio del mercado, tanto a nivel objetivo como subjetivo.

Por último, resulta importante destacar que desde principio de los noventa, se da fin a la dictadura y se inicia un profundo proceso de democratización política, crecimiento económico y modernización cultural. Sin embargo, estas transformaciones aún permanecen entrampadas en las bases institucionales de la dictadura militar, por ello, Garretón (2007) la define como una

sociedad “postpinochetista” y no como una sociedad plenamente democrática, ya que se encuentra lejos de esta realidad, pues la herencia cultural de la dictadura continua latente en la sociedad chilena hasta nuestros días.

En efecto, el proceso de transición, desde una dictadura hacia un régimen, que se esperaba fuese democrático, se desencadenó por el plebiscito de 1988 y culminó en 1990 con el ascenso de Patricio Aylwin al poder en 1990 (Garretón, 2007).

Lo importante de resaltar de este periodo es que la transición hacia un supuesto régimen democrático en Chile no fue tal, pues no se generaron cambios profundos ni mucho menos radicales. Por tanto, no se alcanzó una democracia “completa”, por el contrario, fue restringida por la herencia de la dictadura y sus bases fundacionales. Por consiguiente, la democracia que se instaura en el país es de baja calidad y con *enclaves autoritarios*, puesto que el nuevo modelo no fue capaz de transformar las bases que sustentaban la dictadura, por tanto, los legados que dejó aún se encuentran enraizados, tanto en la institucionalidad como en la vida social de todos los chilenos.

Ahora bien, las dificultades de la transición a la democracia en el caso chileno, son dadas principalmente porque lo que se logra consolidar es “una democracia incompleta o semi-democracia”, dado que no se resolvieron una serie de problemas políticos; tales como, la conexión del nuevo gobierno con los enclaves autoritarios, la continuidad de la coalición con relación a los ejes de centro y de izquierda, la ausencia de debate de los grandes temas que definen la sociedad, y finalmente, el debilitamiento de la acción estatal (Garretón, 2007).

En efecto, la democracia de las últimas décadas es coherente con una lógica neoliberal; el Estado y la ciudadanía, no tiene mayor incidencia en las políticas nacionales, ni en la economía local y menos aún en la economía a nivel mundial. Una característica de estas "democracias" neoliberales es la llamada política del consenso que, como concepto, se basa en que la derecha, la izquierda y el centro de la política institucional defienden el neoliberalismo, pese a alternarse en el poder y cumplir distintos roles una vez en el poder.

En definitiva, el modelo neoliberal logra implementarse como un proyecto total de sociedad que trasciende lo económico para insertarse como un proyecto ideológico que abarca desde la formulación de la *democracia protegida* hasta la orientación de las políticas sociales y laborales.

Finalmente, cabe señalar que en Chile se desencadenó un proceso de transición a la democracia que se desarrolla dentro de plazos y mecanismos establecidos por el régimen autoritario, modificados en parte por la oposición, y alterados sustancialmente en su significado por esta última. Pese a que las condiciones eran de las más favorables, comparándolas con otros casos históricos cercanos, había dificultades particulares que provenían principalmente de los "enclaves neoliberales" heredados de la dictadura militar.

1.3 Neoliberalismo y Relaciones Sociales: *El homo neoliberal*

Más allá de la reducción del estado, la implementación del neoliberalismo conllevó al advenimiento de una nueva matriz sociopolítica (Garretón, 2000), y con ello se produce en el corazón de este proceso un nuevo modo de despliegue de las relaciones sociales, es así como algunos autores (Araujo & Martucelli, 2012) plantean que la versión chilena del capitalismo es una articulación entre una lógica de mercado y una lógica estatal. Esta discusión es la que se intentará desarrollar en este apartado, con el fin de caracterizar la manera en que el neoliberalismo ha penetrado en las relaciones sociales en Chile, y por tanto en la individualidad de los chilenos, y los trabajadores en particular.

Desde el golpe de Estado de 1973 la sociedad chilena vivió una experimentación política que hizo del país un laboratorio en primera instancia, y en segunda instancia un modelo, a saber, el orden neoliberal. Esto implicó el tránsito de un modelo centrado en el Estado hacia uno centrado en el mercado. La consolidación de este modelo o bien el llamado “milagro chileno” se da en los años noventa, con la transición a la democracia y los gobiernos de la concertación. Esto último es lo que se encuentra en discusión, en efecto, existen dos visiones antagónicas respecto a la naturaleza del capitalismo en chile:

- En la primera se otorga total peso al mercado, lo que termina no sólo por afectar el sector público, sino incluso afecta todo el entramado institucional del país.
- La segunda, se insiste en la forma particular en que se instauran los compromisos institucionales de los últimos veinte años en el país.

La tesis central que postulan Araujo y Martucelli (2012) es que el proyecto del advenimiento del homo neoliberal pasó por diferentes etapas y se presenta esquemáticamente a partir de ciertos rasgos, a saber:

1. En primer lugar, el proyecto va ligado a una estrategia represiva y posteriormente disuasiva. Ello propició un desinterés por los asuntos públicos y dio pasó a un énfasis por lo privado, es decir, se estableció el mercado como regulador de las relaciones sociales. Represión, disuasión, miedo y desmovilización social. 2. En segundo lugar, los valores tradicionales impuestos, muchas veces de impronta religiosa, asociación entre el orden social, la tradición y el autoritarismo. 3. En tercer lugar, generalización del principio de competencia en todos los niveles de la vida social 4. Por último, el individualismo.

La pregunta que guía su reflexión en torno a esta temática radica en que si efectivamente este proyecto neoliberal se encarnó en los individuos de la sociedad chilena. En efecto, lo que pueden constatar a partir del análisis de entrevistas a sujetos sociales, es que, si bien la sociedad chilena experimentó un cambio estructural a causa del neoliberalismo, esto no implicó un triunfo en el homo neoliberal. El proceso no ha sido lineal, y la única conclusión que es transversal a todos los individuos es que se sienten atrapados en un sistema. Para argumentar esta tesis los autores analizan el homo neoliberal desde la política, asociándola con la historia; y desde la economía, asociándola al consumo.

Respecto al homo neoliberal y la política se intenta evaluar la efectividad que tuvo el proyecto a nivel de las conciencias individuales, y se constata que en el caso chileno el proyecto del homo neoliberal más que un relato hegemónico del pasado, dio lugar a una lectura y a una memoria de la historia disociada, conflictiva, y plural en sus significaciones.

Los tres aspectos que se analizan son: la narrativa histórica, la ausencia de conciencia histórica y el retraimiento participativo. En relación a la narrativa histórica, señalan que existe una distancia entre el relato hegemónico y las vivencias personales de los individuos. Si bien existe un juicio moral por parte de estos, y un posicionamiento respecto a lo acontecido en los procesos históricos que se experimentaron en el país con la dictadura, no se evidencia en que se haya realizado el ejercicio de historizar dicho acontecimiento. En consecuencia, el pasado se tiende a leer en clave moral personal en la sociedad chilena, y el resultado de esto es que el pasado es un campo minado de conversación (Araujo & Martucelli, 2012).

A partir de lo anterior, se puede señalar que el homo neoliberal es un proyecto que ha avanzado gracias a su deshistorización del pasado, pero también un proyecto que ha fracasado por su

inhabilidad para homogeneizar la narración política sobre el país.

En concreto, existen tres mecanismos de cristalización de los dos mundos; la sanción moral a la transgresión relacional de las fronteras (división entre tener amigos de derecha o no), estrategia de evitación (evitar el conflicto, división política del país), activación de prejuicios, y por último, estereotipos sobre los otros (fascista o comunista).

En efecto, en Chile no se habla de política a menos que sea entre semejantes, por la división de la conciencia histórica en el país, esto genera un distanciamiento de la vida política, objetivo implícito, pero de gran predominancia del homo neoliberal. En definitiva, el conflicto de conciencias políticas es tan fuerte que muchos renuncian a hablar de política.

Lo anterior, se puede entender a partir de un elemento decisivo de la transición hacia la democracia en Chile, éste es la exigencia del olvido por parte del gobierno, o dicho de otro modo, el bloqueo de la memoria. Este es una característica típica en sociedades que vivieron experiencias traumáticas, y por ello, se intenta negar al pasado (Moulián, 1998). Sus efectos, son la pérdida del discurso y la dificultad del habla, de la expresión respecto a lo vivido.

En definitiva, se puede sostener que la transición ha operado como un sistema de trueques, tal como lo plantea Moulián (1998), pues la estabilidad fue comprada por el silencio de todos. De esta manera, los gobiernos post dictatoriales, asumieron este costo, quizás por el miedo, o por las ansias de ganar, en cualquier caso, la estrategia que utilizaron funcionó, y el resultado fue y sigue siendo en la actualidad la pérdida de un análisis histórico, la pérdida de un discurso, la pérdida de la comunicación, en definitiva, la pérdida de la memoria.

En último lugar, los autores mencionan que el proyecto neoliberal se impuso con mayor éxito en lo que ellos llaman, *la metamorfosis profunda de la participación social* (2012:49). El proyecto neoliberal afectó en el nivel de movilizaciones y en la modificación de las significaciones prácticas y simbólicas a nivel de los individuos, es decir, la sombra del homo neoliberal aparece en la dimensión represiva del régimen y en las tendencias hacia la desmovilización, privatización, el desinterés o la ignorancia política.

De esta manera, el alejamiento de la política se produjo por el temor, ya que desde el temor se abre el camino al homo neoliberal, generando una despolitización de la vida social, que es la

llave de la desmovilización, el imaginario creador en torno a la política es de carácter negativo, por tanto, los individuos buscan separarse del ámbito político en la sociedad. Por ello, la represión fue central en el advenimiento del homo neoliberal, pues al expandir el miedo afectó el costo de la participación.

Por otra parte, es preciso hacer referencia a la implementación de la política del consenso en el país que constituyo un acto fundador de la transición y es lo que configura al Chile de hoy. El recurso del consenso constituye un factor fundamental de la estrategia del olvido, y forma parte del intento por realizar una transición ordenada y pacífica, en donde primará el acuerdo. Así se buscaba mantener una imagen de país intachable, capaz de lograr pasar de "*la desconfianza y de la odiosidad del periodo de la lucha al acuerdo perfecto de la transición*" (Moulián, 1998, pág. 38).

Por consiguiente, el consenso se utilizó como un recurso para conseguir el olvido y la desmovilización de la sociedad chilena, puesto que eran las condiciones que se precisaban para lograr una transición hacia la democracia sin mayores escándalos. En concreto, la situación actual es la mezcla de contradicciones entre una privatización activa de los individuos (que se restringen a una competencia entre sí) por un lado, y la búsqueda de nuevas formas más equilibradas de participación y de implicación ciudadana o solidaria por otro.

Ahora, en referencia al homo neoliberal y la economía, es posible señalar que su triunfo implica la adhesión masiva de los individuos a la cultura de mercado y al consumo, en el que existe una influencia significativa por parte de los medios de comunicación. Esto se explica a partir de una tensión del homo neoliberal en la sociedad, entre el dinero, el consumo y el endeudamiento. En definitiva, la sociedad chilena de hoy en día se define por el consumo, sin embargo, existe una contradicción en esta característica, ya que es una sociedad consumista que carece de capacidad de consumir. De ahí que exista el sobreendeudamiento en la mayoría de los chilenos.

Por otra parte, respecto a la cultura de mercado y expansión del consumo, cabe mencionar que todos los mercados se encuentran insertos en relaciones sociales, y por tanto, están constantemente transformándose por la acción de los actores sociales y políticos. Los individuos en Chile evalúan positivamente la apertura económica y las privatizaciones en términos de consumo, lo que implica que existe una legitimidad del consumo, pues genera pertenencia al

colectivo nacional, a través de acceso a bienes, que a su vez genera nuevos problemas sociales, como lo es el endeudamiento.

Además, el individualismo se convirtió en un fenómeno de masas a raíz del advenimiento del consumo en Chile. El consumo afirmó el individualismo en el país y al mismo tiempo generó una nueva forma de integración social y participación, es decir, que a través del consumo se genera un sentimiento de ser miembros de la sociedad. Cabe destacar que el sentido de pertenencia a la sociedad que transmite el consumo es distinto al de ser ciudadano a través de la política. El acceso al consumo se da particularmente en sectores pobres incentivada fuertemente por el uso del crédito, y por tanto, el consumo constituye un agente ambivalente de individuación (Araujo & Martucelli, 2012).

En relación a los individuos frente al consumo, éstos lo caracterizan como un placer que hace contrapeso a las restricciones cotidianas más allá de los ingresos. El consumo es un placer ambivalente, en tanto se reconoce como egoísta (es irresponsable y superficial); además, representa una debilidad personal para controlar el placer y los excesos, y por otro lado, las restricciones materiales, ya que el endeudamiento pone medidas y los ingresos regulan. En definitiva, se puede señalar que el consumo es visualizado como un peligro, pues genera endeudamiento y sobreendeudamiento.

Bajo este panorama, es posible constatar que la sociedad chilena se caracteriza por ser una sociedad de consumo, con consumidores que poseen, desde su percepción, una limitada capacidad real de consumo y a consumidores frente a una amenaza y desasosiego. En efecto, el consumo revela uno de los grandes rasgos de la sociedad chilena, ya que los individuos deben protegerse de las instituciones, de sus abusos, pero también de sus prescripciones y de sus ineficiencias. En concreto, el consumo es una de las prácticas sociales más sometidas a control en el mundo de hoy, y al mismo tiempo es una conducta individual.

Ahora bien, ¿Cómo es posible el triunfo del sistema? La hipótesis que plantean los autores es que los cambios que ha experimentado el país no ha engendrado un homo neoliberal, debido a los límites que se constatan en lo que a la adhesión ideológica refiere, tanto en la política como la economía., por ello, nos encontramos en una matriz sociopolítica híbrida en términos de Garretón (2007).

La coyuntura histórica actual es que los individuos no se reconocen en la figura del homo neoliberal, pero sí reconocen estar aplastados por un sistema. En suma, para todos, el sistema está en todos lados, es ubicuo y asfixiante, está incluso dentro de uno mismo. En el chile de hoy el homo neoliberal es siempre el otro, jamás es uno mismo, es precisamente a través de este recurso crítico generalizado gracias a una denostación plural del sistema como se construye e impone una paradójica interpretación social dominante del neoliberalismo en Chile.

1.4 Legislación Laboral con el neoliberalismo: *El plan Laboral*

Las políticas laborales implementadas desde el neoliberalismo, entendido como una nueva fase del desarrollo capitalista mundial en dónde prima la intermediación financiera, han podido constituirse a costa de una liberalización y desreglamentación de los intercambios de las inversiones directas y los flujos financieros. Esto ha tenido sus repercusiones, logrando desestabilizar las relaciones entre capital-trabajo, y a la vez ha reestructurado las relaciones laborales precedentes.

El estado actual de la situación laboral en Chile es el resultado de la implementación de un determinado modelo de desarrollo, que ha conllevado a la modificación del código laboral, en función de políticas económicas y sociales orientadas a la apertura del mercado. Esto genera que las relaciones de mercado se extiendan a todas las esferas de la vida social, por tanto, el trabajo sufre grandes consecuencias, que van desde las reformas del código laboral hasta las transformaciones de las formas de organización de los trabajadores, tales como la negociación colectiva, el derecho a huelga y la sindicalización.

Reformas del Código Laboral

El actual modelo normativo del código laboral data de 1979 con el conocido “Plan Laboral”, suspendiendo la vigencia del antiguo Código del Trabajo de 1931, en lo que refiere a relaciones colectivas de Trabajo. Bajo la consigna de modernizar el mercado laboral, entre los años 1978 y 1981 se impone el nuevo modelo normativo a través de sucesivos textos legales (Rojas, 2009).

El objetivo de estas reformas se enfocó fundamentalmente en introducir flexibilidad en el mercado laboral con el fin de promover una mayor eficiencia, en la desregulación de la normativa de las relaciones individuales, y finalmente en una rígida regulación de las relaciones colectivas. Esto se evidencia, dado que se establece un Derecho Individual del Trabajo que deja

de regular diversos aspectos de las relaciones individuales de trabajo, o bien flexibiliza otras, por medio de técnicas que disminuyen los beneficios de los trabajadores.

Por otra parte, se limita el poder de la organización laboral en todos sus sentidos, esto se realizó a través de la regulación de cada una de las instituciones jurídico laborales, estableciendo además limitaciones y prohibiciones respecto de las organizaciones sindicales, de la negociación colectiva y de la huelga. En efecto, con esto las funciones del sindicato quedaron restringidas a la reivindicación económica en el nivel de empresa, prohibiéndose expresamente algunas actividades, en muchos casos con sanciones penales (Rojas, 2009).

Posteriormente, con la llegada de la Concertación al poder, bajo el alero de un supuesto gobierno democrático, se generaron nuevos cambios a la legislación laboral que contribuyeron a reforzar el poder negociador de los trabajadores, aunque de una manera coherente con el marco de mayor flexibilidad que se había impuesto en los años del gobierno militar.

En concreto, las reformas implementadas en el sistema laboral chileno, se desarrollaron bajo la ideología neoliberal y sus fundamentos en torno a la institucionalidad. Estas transformaciones se consolidaron con los gobiernos democráticos, pues se continuó con la herencia de las políticas neoliberales de flexibilización de las relaciones laborales.

En concreto, la normativa laboral afecta específicamente en dos ámbitos de la organización del trabajo; por una parte, la negociación colectiva y el derecho a huelga por otra. Éstas serán descritas a continuación, con el fin de destacar los principales elementos que los caracterizan en la actualidad, relacionándolo con el impacto que tiene la construcción de subjetividad de los trabajadores chilenos.

Negociación Colectiva

La negociación colectiva, es considerada como un instrumento de diálogo social y apuesta en términos amplios, a democratizar las relaciones laborales. No obstante, en la actualidad la negociación colectiva es una muestra más de las grandes desigualdades sociales imperantes en la sociedad neoliberal chilena, ya que existe déficit tanto cuantitativo como cualitativo de la negociación.

Desde la normatividad, se pueden identificar dos tipos de acuerdos colectivos: *el contrato colectivo y el convenio colectivo*. La diferencia entre ambos es que el contrato colectivo es el producto de un proceso de negociación colectiva reglada, es decir, es un proceso de negociación forzoso para el empleador y es regulado en el Código del Trabajo, y el segundo es un producto de cualquier negociación que no sea la reglada (Celhay & Gil, 2007).

Además, cabe destacar, que en Chile la negociación colectiva es exclusivamente a nivel de empresa, lo que acarrea diversas restricciones para los trabajadores, asimismo, el contrato colectivo no es más que un grupo de contratos individuales reunidos (Maturana & Mac Clure, 1992), por tanto, al existir una alta rotatividad, solo un pequeño porcentaje de los trabajadores tienen opción a ser cubiertos por el contrato colectivo. A partir de esta norma, es que se considera que no es necesaria la existencia de un sindicato para negociar, es decir, "la legislación permite que puedan negociar un sindicato más adherente individuales, varios sindicatos juntos, o simplemente un grupo de trabajadores constituido ad-hoc para esa única negociación colectiva" (1992:142).

En cualquiera de los casos, las negociaciones colectivas se encuentran sometidas a las mismas normativas; tal como se mencionó anteriormente solo pueden negociar los sindicatos de empresas, los contratos colectivos duran mínimo 24 meses, y las negociaciones están homogéneamente dispersas en ese lapso. Cabe destacar, que el plazo puede ser extendido sin ningún límite. Por otra parte, las materias a negociar están restringidas, de manera que los trabajadores están limitados a negociar remuneraciones.

Con la implementación del Plan Laboral, sólo se permite que la negociación colectiva fuera de la empresa sea pluri empresarial y nunca supra empresarial, lo que significa que los empleados, considerados individualmente, son los que negocian por sí mismos y pueden desentenderse en cualquier momento del proceso de negociación, por otro lado, la negociación pluri empresarial exige un acuerdo previo de las partes sobre la aceptación de la decisión de negociar (Rojas, 2009).

Los datos recientes sobre las negociaciones colectivas muestran que ha tendido a disminuir en el tiempo, junto con la tasa de afiliación de los trabajadores. "La creación de nuevos acuerdos colectivos en Chile sólo supera el 10% en 1991, año en que la tasa de afiliación alcanza su

máximo nivel, para luego caer en el tiempo alcanzando en el 2006 una tasa de 5,4% de la fuerza de trabajo asalariada del sector privado" (Celhay & Gil, 2007: 8).

En efecto, los niveles de negociación colectiva son resultados de la intervención de diversos factores de carácter económicos, culturales, sociales y jurídicos; que permiten el desarrollo de un determinado sistema de relaciones laborales neoliberal. En consecuencia, el rol que ha tenido el ordenamiento jurídico para promover la negociación colectiva resulta cuestionable, pues con el giro neoliberal, más bien lo que se busca es desindicalizar a los trabajadores, con el propósito de desmantelar cualquier intento de organización colectiva.

Derecho a Huelga

Por otra parte, el derecho a la huelga forma parte del catálogo de derechos fundamentales reconocidos por tratados internacionales, y que se encuentran plenamente vigentes, al ser un derecho considerado fundamental para asegurar las condiciones de una vida digna de los trabajadores.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el derecho a huelga es uno de los elementos esenciales del derecho sindical. Por tanto, la huelga es un derecho necesario para el logro de otros derechos sociales y laborales, como condiciones dignas de vida del trabajador y su familia, o bien, el derecho de un salario equitativo (Ugarte, 2008).

A pesar de la concepción internacional respecto al derecho a huelga, el Estado de Chile mantiene una legislación ampliamente restrictiva del derecho a la huelga en sus aspectos más esenciales. Al mismo tiempo, este contexto restrictivo se manifiesta también en los discursos del gobierno, los medios de comunicación y la jurisprudencia judicial y administrativa, legitimando un modelo restrictivo y alejando cada vez más las posibilidades de reconocimiento del derecho a huelga.

La legislación actual sienta sus raíces en los cambios introducidos con el giro neoliberal. Durante los años 1974 y 1979, al estar prohibida la negociación colectiva también lo estaban las huelgas. Esto a raíz de la implementación del Plan Laboral, que buscaba negar el conflicto colectivo en las relaciones laborales, pues se le acusaba propio de doctrinas marxistas. Así, el modelo de huelga que comenzó a imperar en Chile se basa en una baja sindicalización y mínimo dialogo social, caracterizado por tener una fuerte aversión al conflicto social (Ugarte, 2008), y que aún persiste en la sociedad chilena.

Respecto a los cambios introducidos durante este periodo, cabe mencionar que la votación de la huelga, para tener una aprobación válida, debía ser hecha por la mayoría de los trabajadores involucrados. Los que no votaban contaban a favor de la última oferta empresarial, por tanto, si la huelga no era aprobada, la última oferta pasaba a ser contrato colectivo, a menos que los trabajadores exigieran la forma de un contrato mínimo (Maturana & Mac Clure, 1992)

Sobre la realización de la huelga, ésta sólo podía hacerse efectiva al tercer día siguiente a su aprobación, pudiendo este plazo extenderse por cinco días, de común acuerdo entre las partes. En efecto, la huelga se hacía efectiva con alguna protección legal, si más del 50% de los trabajadores involucrados no asistía a trabajar el día en que debe iniciarse, sino se alcanza entonces se considera que la huelga nunca ha existido. De esta manera, la no realización de la huelga implicaba que los trabajadores aceptaban la última oferta empresarial.

En los primeros 30 días de huelga, el empleador puede contratar, reemplazantes o hacer lock-out, esto refiere a que los trabajadores que iniciaron la negociación deben mantenerse en la huelga hasta que los dirigentes firmen o bien hasta que la asamblea decida volver al trabajo, o se cumplan los 30 días de huelga. Ahora, después de los treinta días, existe una libertad individual, es decir que la ley permite pasado estos días que cada trabajador tome individualmente la decisión de volver o no a su trabajo (con previo acuerdo con el empresario) (Maturana & Mac Clure, 1992). Por último, se establecen las huelgas a plazo fijo, y es preciso destacar que la ley considera que los trabajadores que mantengan la huelga por más de sesenta días han renunciado a su empleo.

Si bien con la transición a la democracia se introdujeron ciertos cambios a este modelo normativo, es importante señalar que éstos se realizaron siguiendo la misma línea base del Plan Laboral. Uno de los principales cambios que se efectuaron refiere a que no habrá límite máximo de la duración de la huelga, por ende, no estarán limitadas por ley.

Por otra parte, cambian las normas sobre los reemplazantes y la vuelta individual al trabajo, estipulando que el regreso individual de cada trabajador, así como el derecho a contratar a reemplazantes durante la huelga, están ligados a la última oferta empresarial. En efecto, la huelga en la legislación actual es considerada como una etapa dentro del procedimiento de negociación colectiva reglada, contemplado en el Código del Trabajo. Sin embargo, la ley laboral en Chile sólo permite la huelga en la etapa posterior a la negociación directa de las partes, y como una

medida de acción directa vinculada únicamente a la *negociación o bien renegociación de un contrato colectivo*.

En definitiva, el modelo de huelga chileno se caracteriza por ser contractualista, a diferencia de la mayoría de los países latinoamericanos, pues fija una única y determinada finalidad para la huelga, ésta es "la negociación o renegociación de un convenio colectivo". De modo tal, que cualquier huelga que no persiga ese único objetivo, es decir, el deseado por el legislador, debe ser considerada ilícita (Ugarte, 2008).

1.5 Relaciones laborales en Chile: *La herencia neoliberal de la dictadura militar*

Los procesos que comprende la implementación del neoliberalismo en el país, generan una serie de transformaciones en las relaciones productivas, impulsando un nuevo sistema de producción que tiene un fuerte impacto en la organización del trabajo. En este sentido, se despliega un proceso de desregulación de las relaciones de trabajo (Lucena, 2000), que repercute fuertemente en la autonomía de los trabajadores, pues las políticas laborales se orientan hacia la individualización de las relaciones laborales dificultando la capacidad organizativa de los trabajadores. Del mismo modo, la desregulación afecta al mercado laboral en general, en tanto el trabajo cada vez se torna más precario, flexible, e individualizado limitando los derechos laborales.

El nuevo sistema de producción se caracteriza cada vez más por la existencia de redes y cadenas productivas, que involucran nuevas formas de relación, tanto entre empresas, como entre empleadores y trabajadores. Un claro ejemplo de esto, es el aumento de la subcontratación y contratación por tiempos, o bien para realizar faenas determinadas. Al mismo tiempo, la tecnología genera otras posibilidades de relaciones laborales, tales como el teletrabajo (Alburquerque & Oxman, 2001).

Ahora bien, resulta preciso destacar que este cambio en el sistema productivo viene dado por una transición hacia un nuevo patrón de acumulación o bien, una *nueva estructura social de acumulación* (Salas, 2000). En el caso particular de los países de América Latina, es un tema abierto, pues aún no se ha consolidado dicha estructura, por tanto, no se ha logrado un crecimiento económico sostenido desde la implementación del neoliberalismo, sino por el contrario, las tasas de crecimiento han fluctuado bastante, principalmente desde los años noventa

generando graves consecuencias sociales, como la exclusión social y perpetuando con ello las desigualdades en la sociedad. En definitiva, la ausencia de un modelo de acumulación consolidado ha conllevado a un aumento en la polarización económica, que conlleva a una mayor concentración del ingreso y una pobreza creciente (Ganuza, Morley, & Taylor, 1998).

El rol histórico de las relaciones laborales estaba orientado a regular los conflictos de intereses entre capital y trabajo en el mercado de trabajo. Sin embargo, con la consolidación del neoliberalismo como proyecto ideológico hegemónico a nivel mundial, esta función ha convergido hacia entregar una mayor competitividad y flexibilización en las relaciones laborales.

En el contexto neoliberal en el que nos encontramos hoy en día es necesario reconstruir instituciones que garanticen el fluido de la economía y la sociedad. Para llevar a cabo este objetivo que impone el modelo económico actual resulta evidente que se precisa de una concertación o pacto entre los distintos actores sociales.

El mundo laboral en Chile se caracteriza por la imposición autoritaria de reformas laborales, que se sintetizan en un deterioro de las relaciones laborales, introduciendo una mayor *flexibilidad laboral*, que consiste principalmente en la eliminación de normas de protección de los trabajadores, esto con el fin de reducir costos laborales, y de los obstáculos que impiden un ajuste inmediato del empleo a los requerimientos de la producción. Algunos ejemplos de esto son; la sustitución de contratos colectivos por contratos individuales, contratos indefinidos por contratos temporales, y la introducción de diversas reformas a los sistemas de seguridad social. La justificación para realizar estos cambios está basada en la necesidad de generar una mayor competitividad de las empresas (Salas, 2000), lo que va en concordancia con la ideología neoliberal que busca fomentar la competencia en todos los ámbitos de la vida.

En concreto, el modelo normativo actual que rige las relaciones entre trabajadores y empleadores en Chile se encuentra enraizado en el Plan Laboral, elaborado e implementado durante la dictadura militar, tal como se mencionó anteriormente, y se basa en las políticas neoliberales. En definitiva, se impone una serie de restricciones a los derechos laborales de los trabajadores, especialmente en términos colectivos.

Modelos Normativos de Relaciones Laborales en Chile

En la historia jurídico laboral chilena han existido dos modelos normativos de relaciones laborales. Por una parte, el del Código del Trabajo de 1931, definido en base a las Primeras Leyes Sociales y sus modificaciones, el que tuvo vigencia hasta el año 1973; por otra parte, el Plan Laboral de 1979 desarrollado por José Piñera, que corresponde al modelo impuesto durante el régimen autoritario, y al que se le suman las Reformas Laborales dictadas en el período de nuevo sistema democrático que lo continúa consolidando.

Respecto al primer modelo, éste cubre un largo periodo de aproximadamente cincuenta años, y termina abruptamente con la instauración de la dictadura militar. Sus principales características radican en que la fuente de regulación de este sistema de relaciones laborales fue la ley que se abocaba a proteger al trabajador, concediéndoles sus derechos fundamentales, por lo que este modelo normativo distinguía entre "empleados" y "obreros",

> *"el empleado era el que realizaba una labor "en la que predomina el esfuerzo intelectual sobre el físico" (Art. 2. nº 2 del C.T. 1931). Mientras que el obrero, por descarte, era quien realizaba una labor en la que predominaba el esfuerzo físico sobre el intelectual, aunque el texto legal utilizaba una redacción eufemística: "...toda persona que, sin estar comprendida en los números anteriores (es decir, patrón o empleador y empleado), trabaje por cuenta ajena en un oficio u obra de mano o preste un servicio material determinado"* (Rojas, 2009: 78).

En este sentido, la ley establecía un régimen jurídico distinto en función de la categoría del trabajador. Por otra parte, esta ley estableció una regulación rígida de las relaciones colectivas de trabajo, en tanto definió estrictamente los derechos de sindicalización, el marco de organización y de acción de las organizaciones de trabajadores.

Desde los inicios de los años sesenta, con la Unidad Popular se intentaron realizar modificaciones laborales, con fin de potenciar al actor sindical y la negociación colectiva. No obstante, los intentos por mejorar la organización sindical y los derechos de los trabajadores no implicaron grandes transformaciones en el modelo normativo de relaciones colectivas del trabajo, sino que sólo tuvieron mayor alcance en las reformas enfocadas al sistema de relaciones industriales, como fueron las planteadas por la Ley de Sindicación Campesina (Ley Nº 16.625) y la Ley que estableció las bases para el establecimiento de Comisiones Tripartitas (Ley Nº 17.074, reajuste de las remuneraciones de empleados y obreros) (Rojas, 2009).

En concreto, con estas reformas, se buscaba la institucionalización de un nuevo sistema de protección a los trabajadores y de generación de normas sobre condiciones mínimas de trabajo, y llegan a su fin a fines de la década.

En definitiva, el Código del Trabajo de 1931 se suspende con la dictadura militar, en un principio enfocado principalmente a eliminar las relaciones colectivas en el trabajo, sin embargo, posteriormente se anula en su totalidad. De esta manera, a fines de la década de los setenta, se impone el nuevo modelo normativo, que aún tiene vigencia en la actualidad, y es conocido como "El Plan Laboral".

Las principales características de este nuevo modelo normativo son el establecimiento de una flexibilidad y, en muchos casos, de desregulación de la normativa de las relaciones individuales de trabajo y una rígida regulación de las relaciones colectivas. En este sentido, se intentó regular estrictamente las relaciones individuales de trabajo, por medio de la flexibilización a través de la disminución de beneficios. Junto con ello, el derecho colectivo del trabajo se torna más rígido, otorgándole más importancia y representatividad a las empresas. Para llevar esto a cabo, se reguló las instituciones jurídicas laborales, estableciendo limitaciones en las organizaciones sindicales, de tal manera que las funciones del sindicato se restringieron a lo económico a nivel de la empresa (Rojas, 2009).

El Plan Laboral se elaboró en función de la ideología neoliberal que exalta la liberalización de los mercados. Por lo tanto, en coherencia con los planteamientos que establece el neoliberalismo, se busca desincentivar tanto la sindicalización como la formación de sindicatos, estableciendo un competidor dentro de la empresa que es el denominado grupo negociador (coalición transitoria de trabajadores) (Rojas, 2009), los que han sido funcionales a los empleadores. Por otra parte, se fija la negociación colectiva al ámbito de la empresa, y por tanto los trabajadores no tienen influencia en la elección, y finalmente, se establece el régimen legal restrictivo de la huelga.

En definitiva, los cuatro pilares que constituyeron el modelo laboral esbozados en el Plan Laboral son; negociación colectiva a nivel de empresa, huelga que no paraliza, paralelismo de agrupaciones (competencia entre sindicatos dentro de una misma empresa), y finalmente, despolitización sindical. En efecto, estos cuatro pilares fundamentales se perfilaron como un esquema que posiciona al mercado en el centro de las relaciones de trabajo, permitiendo que

regule la organización de los trabajadores, por ende, su definición misma implica una relación desigual poniendo a la empresa en una clara ventaja.

En síntesis, el plan consistió en dos leyes principales; por un lado, sobre los sindicatos, y posteriormente sobre la negociación colectiva, las que estuvieron orientadas a reformular las relaciones colectivas de trabajo (Fundación Sol, 2015), ya que constituye la estructura base sobre la cual se sostiene el modelo laboral chileno. Tal como lo declaró el propio José Piñera en la fundamentación del Plan Laboral en la que resalta el enfoque sindical;

"(...) La otra rama del derecho laboral corresponde al derecho colectivo del trabajo y es esta el área que el Plan Laboral iba a cubrir. El Plan Laboral no tiene nada que ver con el derecho individual del trabajo. El Plan Laboral es en realidad única y exclusivamente un plan sindical y si no lo bautizamos así fue porque nos pareció que las dos palabras no sonaban bien. Era mucho más hermoso el título de Plan Laboral" (Piñera, 1990:23).

Ahora bien, desde principio de los noventa en el marco de los procesos de la globalización, la sociedad chilena experimentó una transición a la democracia dando fin a la dictadura militar que se extendió por casi dos décadas. No obstante, tal como plantea Garretón (2007), esta transición no es tal como se presenta en la historia de Chile, ya que las bases institucionales de la dictadura se quedaron enraizadas en la constitución chilena. Por lo tanto, la sociedad chilena posterior a la dictadura se caracteriza por ser post pinochetista y se encuentra lejos de ser moderna o democrática.

Lo anterior, se evidencia en las reformas laborales que se han venido implementando desde los gobiernos de la Concertación, pues si bien las modificaciones legales han incidido en la regulación de las relaciones individuales de los trabajadores, logrando disminuir el carácter desregulador otorgado por el Plan Laboral, la situación difiere en el caso de las relaciones colectivas de trabajo, puesto que las bases normativas persisten.

Sin embargo, cabe señalar que el modelo laboral se logró cambiar específicamente en tres elementos: "se suprime la regulación que planteaba un control de las organizaciones sindicales, se reconocen las centrales sindicales -que corresponden a organizaciones sindicales de carácter nacional, constituida por organizaciones de trabajadores de ámbito menor-, y se establecen medidas de tutela de la libertad sindical" (Rojas, 2009: 91).

En definitiva, el sistema de relaciones laborales actual es una herencia de la dictadura, y continúa siendo vigente en el día de hoy. Está orientado a privilegiar a las empresas en desmedro de los trabajadores, y se caracteriza por ser coercitivo, limitando el accionar y organización sindical, la negociación colectiva, y el derecho a huelga. En suma, el esquema estructurado en el Plan Laboral se planteó la oposición de la función distributiva de la negociación colectiva distribuyendo el conflicto entre trabajadores y empresarios hacia un conflicto entre los propios trabajadores (Fundación Sol, 2015).

Desarrollo de Relaciones Laborales en Chile

Tal como se mencionó con anterioridad, mediante el modelo de relaciones laborales se establece el modo institucional para el desarrollo de las relaciones de trabajo entre empleadores y empleados, enfocándose principalmente en la productividad y conflictos de la relación de producción entre trabajadores y empleados.

En efecto, todos los países optan por distintos modelos de relaciones laborales, unos privilegian la intervención del Estado mediante la legislación laboral, y fijan el tipo y nivel de derechos laborales desde el sistema político; mientras que otros, se construyen sobre la base del diálogo social y son las partes las que definen el marco de desarrollo de las relaciones de trabajo (Alemparte, 2010). El modelo chileno que rige hoy en día está basado en el que articuló el régimen autoritario bajo el nombre de Plan Laboral, cuyos decretos de ley no consideraron ni la opinión ni la participación de los trabajadores.

En general, es posible vislumbrar a lo largo de la historia de Chile que ha existido una relación estrecha entre la situación política y la situación laboral del país. En este sentido, se entiende que con la transición a la democracia persisten enclaves neoliberales, heredados de la dictadura, por tanto, el sistema de relaciones laborales no se modifica completamente, sino más bien se consolida realizando ciertos ajustes que no logran generar un impacto significativo en las relaciones del trabajo.

Si bien existieron intentos por realizar cambios, por ejemplo, se buscó reemplazar la relación conflictiva que existió durante los años del régimen autoritario hacia una que se plantea desde la

de participación, o bien existió la intención de retomar el diálogo social, estos intentos fracasaron rápidamente. Los fracasos se pueden atribuir a diversos factores, tales como; la fuerte actitud anti-sindical de las corporaciones empresariales, una creciente priorización de los objetivos de política macro económica por sobre los de carácter social en el gobierno, y finalmente, una pérdida de protagonismo del movimiento sindical (Lopez, 2007).

En efecto, la legislación laboral que continúo legitimándose en el país favorece a las empresas y no a los trabajadores, por ello, aún persisten problemas que deben ser atendidos con urgencia para avanzar hacia un nuevo sistema de relaciones laborales.

Entre estos problemas se identifican que los principales conflictos laborales, especialmente la huelga se da en el sector público y no en el sector privado, por otra parte, se ha dado una tendencia creciente hacia la desprotección. En ese sentido, se busca fomentar y propender la autonomía individual en desmedro de la autonomía colectiva de los trabajadores,

Las nuevas formas de organización de la producción y del trabajo, tienden a debilitar la existencia de la relación de trabajo propiamente, por tanto, hoy día existe una tendencia hacia *deslaboralizar* lo que es laboral; es decir, se produce un desplazamiento entre lo laboral y lo no laboral, que evidentemente deja sin el marco de aplicación a la legislación del trabajo tradicional (Lucena, 2007). Todo esto genera una fuerte desprotección laboral.

En definitiva, las relaciones laborales que rigen en Chile radican fundamentalmente en el nivel de la empresa, esto tiene implicancias tanto para los sindicatos como para la negociación colectiva, de esta manera los sindicatos se tornan cada vez más pequeños, sin fuerza, y sin capacidad de asesoría técnica. Un ejemplo claro de esto es el derecho a huelga, que solo puede ser aplicado cuando la negociación colectiva es en la empresa, no intersectorial, ni inter-empresa.

Por otra parte, cabe agregar que la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) constató problemas del modelo laboral chileno y afirmó que "*las relaciones laborales en Chile son generalmente confrontacionales y marcadas por la falta de confianza*". Según el organismo, *la conflictividad se debe en parte a la limitada cobertura de los sindicatos y asociaciones empresariales. Por ejemplo, solo el 11% de la fuerza laboral está sindicalizada y se concentra en determinados sectores, en particular en la minería (donde un 42% de los empleados está sindicalizado).* (OCDE, 2009: 10)

En suma, es posible evidenciar que las relaciones laborales en Chile están marcadas por una falta de diálogo y acuerdo colectivo entre las partes involucradas (empresa principal o mandante, empresa contratista y trabajadores), lo que viene dado a partir de la implementación del neoliberalismo en el país, que se enfocó hacia las relaciones individuales del trabajo, más que laborales propiamente. Es así como las relaciones laborales que rigen actualmente la normativa laboral en Chile están determinadas por la herencia neoliberal de la dictadura militar, y se caracterizan por tener un derecho colectivo del trabajo con una estructura desigual, que favorece a los empresarios del país y acentúa las diferencias entre empleador y trabajadores.

Por último, cabe señalar, que el tema respecto al modelo laboral chileno cobra vigencia en la sociedad de hoy en día, puesto que ha vuelto al debate político. Hacia fines del año pasado, en el segundo gobierno liderado por Michelle Bachelet, se presentó un proyecto de reforma laboral que se plantea como histórico en el país, cuyo propósito está orientado a devolver los derechos de los trabajadores, saldando la deuda que tiene Chile con sus trabajadores. Sin embargo, aún no es posible señalar que esta reforma implicaría el desmantelamiento del Plan Laboral definitivamente.

1.6 Actores Laborales en Chile: *tensiones entre la individualidad y colectividad*

Una vez realizado una caracterización del sistema de relaciones laborales, es preciso identificar los principales elementos que la constituyen; los actores laborales. Por actores laborales, se entiende las formas de acción y organización de los trabajadores y sus representantes, los sindicatos; así como los modos de acción y organización de los empresarios y los estilos de su gerencia empresarial.

Es importante señalar, que en el neoliberalismo el mercado determina los derechos de los trabajadores según las condiciones de desarrollo de cada país. Así en Chile, la relación que se instaura entre la gran parte de los trabajadores chilenos y sus empleadores se caracteriza por no tener negociación colectiva, y en términos de derechos y deberes se encuentra determinada por factores externos, como la legalidad, o bien por la imposición unilateral de condiciones de trabajo por parte del empresario mediante la contratación individual (Córdova, 2005).

Los trabajadores de hoy

Tal como se ha intentado plasmar a lo largo de esta investigación, es sabido que en Chile el trabajo es precario, y una gran mayoría de los trabajadores de este país se encuentra completamente desprotegido. Esto se evidencia a través de características como el aumento de la subcontratación y los bajos salarios. Del mismo modo, es posible visualizarlo en que uno de cada diez trabajadores está desempleado, un alto porcentaje carece de contrato; suelen rotar entre períodos con o sin trabajo o por cuenta propia, más de la mitad de los afiliados y las AFP tienen salarios entre $100.000 y $200.000 mensuales, en consecuencia, un mínimo número de los trabajadores chilenos tendrán buenas jubilaciones (Riesco et al, 2008).

Bajo este contexto, Manuel Riesco (2012) plantea una tesis sobre los trabajadores chilenos, señalando que son la nueva "*clase obrera moderna*", o bien, "*el moderno proletariado chileno*". Dentro de esta categoría, se considera al conjunto de asalariados del país, por un lado, el proletariado más reciente que trabaja en empresas privadas en su mayoría, por otro lado, el proletariado más tradicional que trabaja en la industria, la minería y la construcción; que incluye técnicos y profesionales, obreros/as manuales, el profesorado, los trabajadores del sector de salud, comercio, banca, y en los servicios en general, como el transporte o restaurantes. De esta manera, el autor intenta plasmar la idea que los asalariados chilenos no han desaparecido dentro de la estructura económica del país, sino más bien por el contrario, constituyen la fuerza principal del país en conjunto con el empresariado.

Respecto a los datos que expone el autor, es posible señalar que en Chile la mayoría de los trabajadores ocupados están en el sector privado (50%), mientras que una minoría se desempeña en el sector público. Además, un 62% de estos se desempeña en el sector formal, este porcentaje es alto en comparación a América Latina en general; que en promedio tiene un 53,1% de las ocupaciones en estos sectores. A su vez, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), plantea que alrededor del 38% de los trabajadores están en el sector informal (Riesco et al, 2012).

Por otra parte, según el indicador de la OIT, sólo el 52% de los asalariados cumple con los requisitos que establece la ley respecto a los derechos laborales, y un 21% de ellos ni siquiera tiene contrato laboral. Además, dentro del crecimiento de los asalariados durante los últimos 18 meses del año 2012-2013, el 100% corresponde a trabajadores tercerizados, los cuales, trabajando para empresas contratistas o suministradoras de mano de obra, se encuentran con

altísimas probabilidades de ser parte del grupo de empleos desprotegidos. En general, es importante señalar que en nuestro país existe una fuerza de trabajo compuesto en su mayoría por asalariados con empleos precarios e inestables, es decir, que hay períodos en que deben trabajar de manera independiente o simplemente quedan cesantes.

Finalmente, se puede señalar que los trabajadores chilenos no están accediendo al trabajo en forma persistente, es decir, se asocian a él de manera transitoria y precaria, Esto, en buena medida, ha estado ligado a un crecimiento exponencial de jornadas parciales, donde la probabilidad de estar en una situación de subempleo o desprotección encubierta es alta (Narbona, Páez, & Tonelli, 2011).

Organización de los Trabajadores: Sindicalismo chileno en las últimas décadas

Por otra parte, resulta necesario dar cuenta de las principales características que ha adquirido el movimiento sindical en Chile, sobre todo tomando en consideración lo expuesto referente al modelo normativo del Plan Laboral, que fue un intento por desarticular el movimiento de los trabajadores.

Primero que todo, es necesario tener presente que antes de 1973, lo social –entendido como todo lo que tenga que ver con movimientos sociales, lo cual corresponde al sustrato de la política—y la política –campo institucional[2]— estaban relacionados a las representaciones formales de la política, en que el accionar de los individuos estaba directamente relacionado con los partidos políticos, lo que generaba una doble militancia en los sujetos (Muñoz, 2011). En este sentido, se entiende que, en esos años, los movimientos sociales estaban estrechamente vinculados a los partidos políticos institucionalizados, por tanto, había una lucha por ver asociado al movimiento sindical con los partidos políticos. Es preciso mencionar que esta doble militancia da cuenta de cómo los movimientos sociales, en este caso particular el movimiento sindical, tenían la capacidad de nutrir y complementar los partidos políticos.

[2] Según Salazar, hoy en día es un espacio que ya no se constituye como espacio legítimo que emana desde lo político, de la interacción de los sujetos que son parte de lo social (Salazar, 2009).

Este proceso de construcción entre movimientos y la política se ve mermada durante la dictadura, ya que los partidos políticos son prohibidos y hay una lucha constante contra las organizaciones sociales. Para que estas organizaciones se desplieguen de forma óptima es necesaria la democracia, no obstante, tal como se ha evidenciado, con los gobiernos de la Concertación se ha heredado y consolidado el mismo modelo establecido durante esos años. De esta manera, el problema es cómo la democracia se reconfigura posterior al término de la dictadura; en este sentido, la democracia actual está incompleta (Garretón, 2007), debido a los enclaves autoritarios que persisten en la Constitución del país, y a raíz que ésta no surgió desde la interacción de las personas que son parte del espacio social, sino que fue "entregada" desde el régimen autoritario antidemocrático, por ende, aún persisten limitaciones para la organización sindical.

En efecto, el modelo neoliberal asume que el Estado es extremadamente ineficiente en cuanto a funciones administrativas. Por ello, se adoptó una política radical para desmantelar la organización de trabajadores (CUT); se eliminan las leyes de resguardo a los trabajadores, la regulación de los conflictos, términos de contratos e indemnizaciones.

Ya casi tres décadas del sistema neoliberal en Chile, el movimiento de trabajadores se encuentra en una profunda crisis. Tal como plantea Agacino (2001), "Si consideramos la organización sindical formal como un indicador del grado de constitución de los trabajadores como sujetos colectivos, las estadísticas disponibles lamentablemente avalan la tesis de la desconstitución de la clase trabajadora", es decir, la acción sindical está permeada por una fuerte desconstitución del sujeto como actor político y social (Agacino , 2001: 9).

El giro neoliberal se vio consolidado por el programa económico de la Concertación, por ello, si bien el sindicalismo pudo retomar su organización como movimiento social, éste tuvo que enfrentarse a una continuidad en las políticas laborales implementadas en la dictadura. En cuanto a lo económico, la transición estuvo marcada por una economía floreciente, lo cual generó expectativas en las relaciones entre el Estado y el Sindicalismo, ya que se consideraba que el cambio de gobierno implicaría una apertura a las demandas de los trabajadores, y por ende un mejoramiento en las condiciones laborales.

Ruiz (2001) señala que hay un incumplimiento en la legislación laboral de un 80% por parte de los empleadores; siendo, entonces, el poder social empresarial el que se perfila como la fuerza

que regula las relaciones laborales, teniendo la capacidad y el poder de disciplinar la fuerza de trabajado. Esto se evidencia en la disminución sostenida de la cantidad de trabajadores que negocian de forma colectiva. Del mismo modo, la derecha política y el sector empresarial están en una posición que demuestra una postura de intransigencia frente al tema de la sindicalización, de hecho, el Senado, en 1997, rechazó la idea de legislar en relación a reformas laborales relacionada a la extensión de los derechos sindicales (Espinosa y Yanes, 1998).

En términos generales, el movimiento sindical actual se constituye a partir de la ideología neoliberal, y se caracteriza por estar sumergido en un proceso de desconstitución del sujeto político sindical. En síntesis, el movimiento sindical no ha podido reconstituirse desde la implementación de las políticas neoliberales de la dictadura, puesto que aún existen dichos enclaves en el modelo de relaciones laborales actual, por ello, el sindicalismo de nuestros días se ha sumergido en un proceso de desarticulación que enfrenta muchas dificultades para el fortalecimiento de la organización.

Capítulo 2: Nuevas subjetividades del trabajo: Individualización y acción colectiva

Este segundo capítulo busca presentar una discusión en torno a los nuevos significados del trabajo en la actualidad, poniendo especial énfasis en sus implicancias en el sujeto individual y sujeto colectivo en los procesos de acción colectiva. En concreto, se realizará un análisis de los cambios del sentido del trabajo y la manera en que han influido en el despliegue de una individualización de las relaciones sociales. Posteriormente, se relacionará con la influencia que ambos procesos han tenido sobre la articulación de movimientos sociales que luchen en pos de un objetivo común.

El análisis que guiará está discusión, se desarrollará sobre las distintas perspectivas que han emergido en torno a las temáticas señaladas. Cabe señalar, que la reflexión se realizará a partir de la concepción que los procesos de transformación del sistema productivo y del mercado laboral flexible, enmarcadas en un contexto neoliberal, han sido concomitantes con la radicalización del proceso de individualización de las relaciones laborales (Beck & Beck-Gerbsheim, 2003). Esto ha afectado la construcción de subjetividad de los sujetos laborales, por ende, la organización colectiva de los trabajadores para enfrentar los conflictos laborales.

2.1. Cambios en el sentido y significado del trabajo

Las perspectivas en sociología del trabajo desde la cual se estudian las nuevas significaciones y sentidos en el mundo del trabajo, y su incidencia en la construcción de identidades y acción colectiva, se desarrollan dentro del contexto de los procesos de reconfiguración de las sociedades modernas, entendida como el paso desde el capitalismo industrial al capitalismo flexible.

A partir de este fenómeno, se desarrolla una discusión sobre el papel que posee el trabajo en la sociedad actual; planteándola como la centralidad del trabajo, emergiendo diversas posturas para explicar los procesos de cambio que ha experimentado el trabajo. Existen posturas dentro de este debate, que plantean que el trabajo ha perdido la centralidad que poseía, como principal articulador de la sociedad y las relaciones sociales, estas son las teorías sobre el fin del trabajo en la sociedad. Dentro de este debate hay autores que lo plantean desde una visión pesimista (Gorz, 1982; Meda, 1998; Hopenhayn, 2001), y hay autores que plantean el fin de la sociedad del trabajo desde una perspectiva optimista, estas últimas se acercan al posmodernismo (Offe, 1985; Rifkin 1996).

Para fines de esta investigación no nos concentraremos en analizar dichas interpretaciones, por el contrario, se tomarán como base los planteamientos de los autores que postulan que las trasformaciones ocurridas en el mundo el trabajo, no significan necesariamente el fin de la sociedad del trabajo, sino más bien son cambios que responden a transformaciones ocurridas dentro de la misma sociedad capitalista, por tanto, no implican la supresión del trabajo como relación social central. Entre estos autores, se encuentran Robert Castel (1995; 1997), Jean Marie Harribey (2001), Zygmunt Bauman (2000), en el caso de la sociología del trabajo desarrollada para estudiar el contexto europeo y norteamericano; para el contexto latinoamericano, se revisarán los planteamientos de Enrique De la Garza (2000).

En las sociedades industriales el trabajo constituía una de las más relevantes fuentes de sentido y soporte identitario, por una parte, y de articulación de vínculos sociales y adquisición de derechos ciudadanos, por otra. En la práctica y en el nivel de las representaciones, operaba como el gran integrador y organizador del orden social (Castel, 1997). No obstante, con la reorganización del sistema capitalista que surge a partir de mediados de los años setenta, se instaura un nuevo proyecto ideológico que repercute en la legislación laboral, y que se ha concretado socialmente en el incremento de la vulnerabilidad social y en el crecimiento de las

desigualdades sociales, dando lugar a la emergencia de la llamada *'nueva cuestión social'* (1997).

Castel (1995 1997), plantea que, si se consideran las transformaciones del sentido del trabajo y los valores asociados a él en perspectiva histórica, se evidencia que desde finales del siglo XVII y comienzos del XVIII se reconoce la función económica del trabajo como tal. Previo a este periodo la función del trabajo estaba relacionada con otros ámbitos de índole religioso, por tanto, en este momento es que surge la concepción moderna del trabajo, introducida por el trabajo asalariado.

Por consiguiente, si se realiza un análisis dentro de las distintas sociedades, es posible constatar que desde siempre el trabajo ha ocupado un lugar importante dentro de la sociedad, constituyendo principalmente una forma de integración y reconocimiento social. En la actualidad el trabajo adquiere la forma de trabajo asalariado y este es el modelo dominante del trabajo socialmente reconocido. Según Castel, "la plena aceptación del salariado representó una etapa decisiva en la promoción de la modernidad: un modelo de sociedad en el cual las posiciones sociales quedan esencialmente delimitadas por el lugar que se ocupa en la división del trabajo" (Castel, 1997:315).

Ahora bien, el capitalismo industrial es una época en que los trabajadores adquieren una utilidad económica manifiesta sobre todo a comienzos de la revolución industrial, pues comienzan a producir nuevas riquezas para el mundo. Sin embargo, a pesar de la importancia atribuida al trabajo asalariado en términos económicos, socialmente la dignidad de los trabajadores se encuentra desvalorizada y sus condiciones laborales son denigrantes (Castel, 1995).

De esta manera, en un principio el trabajo se restringe solo a su función económica alcanzando su reconocimiento social solo a través de la introducción del derecho y protección social; en este sentido, los trabajadores adquieren un reconocimiento cuando se conciben como un colectivo y no un aislado individuo, lo que implicó una transformación a nivel de la concepción del trabajo como individual, pues el trabajo trasciende un acto individual y pasa a concebirse como un acto colectivo.

El fenómeno de transformación respecto a la concepción del trabajo, también es concomitante a la introducción de trabajo abstracto, esto es; reconocimiento de actividad laboral como acto

social; proceso que se desarrolla cuando el trabajo deja de asociarse o entenderse como una actividad privada o bien con algún oficio específico. Es así, que el trabajo abstracto permite la conexión entre la utilidad económica del trabajo y su reconocimiento social, pues se genera un acceso al trabajo en el espacio público, lo que va relacionado con el derecho laboral, que representa el medio por el cual se realiza dicho reconocimiento. De esta forma, se transciende hacia una relación laboral de carácter colectivo; "la colectivización de las relaciones laborales permite elaborar estrategias personales, y la consolidación de las condiciones de trabajo impide al trabajador ser asfixiado" (Castel, 1995: 767).

Según Castel, la transformación del trabajo en un régimen jurídico se comienza a desestabilizar desde mediados de los setenta, precisamente durante el periodo en que se comienza a instaurar el régimen neoliberal a nivel mundial. El autor explica este proceso principalmente a raíz de la precarización de las condiciones laborales, el desempleo en masa, entre otras razones. Cabe destacar, que el trabajo se haya tornado más inestable e inseguro no se traduce necesariamente en que se haya convertido en inútil, como lo plantean otros autores (Gorz, 1982; Offe, 1985, Rifkin, 1996), sino más bien el autor lo plantea en términos que se genera la descolectivización de las relaciones laborales, lo que indudablemente se traduce en precariedad y desempleo.

Por otra parte, cabe señalar que Castel (1997) realiza una revisión histórica respecto al surgimiento del asalariado, análisis que le permite constatar que la situación del asalariado en la sociedad moderna significó posicionarse como la más protegida ante los riesgos. No obstante, esto no fue siempre así, pues en otra época los asalariados eran desposeídos y su condición era de carácter inseguro y miserable, en tanto, solo podían vender su fuerza de trabajo. El análisis que realiza el autor respecto al trabajo en la sociedad moderna es desde la perspectiva que el trabajo constituye un soporte principal para el posicionamiento de los individuos en la estructura social.

En concreto, con la transición hacia un nuevo orden social moderno se logra instaurar una sociedad salarial, cuyo logro radica en desencadenar una desestabilización de las posiciones sociales, en el sentido que éstas representan incompatibilidad e interdependencia, esto alude a la noción de estructura social.

Si bien, la sociedad salarial en un principio implicó un proceso de desindividualización de las relaciones laborales, en tanto, los trabajadores eran incorporados a un régimen del trabajo que iba aparejado de una protección social. En la actualidad, con las transformaciones del mercado

laboral, se ha generado precisamente el proceso contrario, a saber; una reindividualización, desprotegiendo los derechos del trabajador, precarizando y flexibilizando las relaciones laborales. Esta situación se puede vislumbrar en el sector bancario, en aspectos tales como la introducción de las comisiones, lo que genera inestabilidad en los salarios, o bien con la radicalización de la competencia dentro de la dinámica laboral, ya que ambos implican una incertidumbre laboral latente, contraria a la situación de los empleados bancarios hace veinte años que se caracterizaba por su estabilidad laboral, carrera laboral, y posibilidad de ascenso social.

En general, el autor plantea que en el contexto actual, los cambios en el sentido del trabajo han significado una transformación de la relación salarial, que ha desembocado en nuevas formas de empleo, en oposición a la clásica relación salarial en la que primaba la seguridad y la protección de los trabajadores. En efecto, hoy en día en un contexto neoliberal que rige las normativas laborales a nivel mundial, se instala la precarización y la inseguridad en los vínculos laborales como elementos estructurantes dentro de las relaciones de trabajo.

En síntesis, lo que plantea el autor es que el trabajo abstracto retrocede hacia el trabajo concreto, basado en aptitudes personales, lo que permite la aparición de nuevos tipos de actividades dentro de la estructura económica. Bajo este panorama, otros aspectos se tornan relevantes dentro del mercado laboral, entre ellos se puede mencionar; las calificaciones de las personas, por lo que las reglas del juego cambian y los trabajadores se ven obligados a insertarse en este nuevo sistema de individualización de las relaciones laborales. En efecto, este proceso de individualización conlleva a una división de tareas, debilitamiento de la protección de los trabajadores, debilitamiento de la organización colectiva, por tanto, se genera la exclusión y se reproducción de desigualdades.

En definitiva, los cambios en las relaciones laborales y la organización del trabajo, afectan en el sentido del trabajo asalariado, distanciándose del significado que tenía en la sociedad industrial. Dichos cambios dicen relación con que en la actualidad el trabajo no necesariamente constituye un integrador y organizador del orden social, como en la sociedad industrial, de manera que no incide de la misma forma en la configuración de identidades colectivas y movimientos sociales.

Por otra parte, se tomará en consideración los postulados del autor Jean-Marie Harribey (1998, 2001), que plantea que en la actualidad existe una crisis de las relaciones sociales que se ve

representada en la crisis del trabajo. Dentro de este contexto, la relación entre capital y trabajo se ve permeada de una crisis generalizada a nivel mundial, desencadenada a raíz de la creciente acumulación de capital, generando desempleo, pobreza, marginación y exclusión (Harribey, 2001)**.** Esta crisis es impulsada por la nueva fase del capitalismo financiero que ha sido descrita a lo largo de esta investigación, el neoliberalismo.

En efecto, el autor postula que es un error pensar en *el fin de la sociedad del trabajo*, sobre todo tomando en consideración que el capitalismo, en su versión actual neoliberal, continúa extendiéndose hacia todas las esferas de la vida social. En este sentido, sería una contradicción plantear que el trabajo está desapareciendo, puesto que aún continúa perfilándose como un eje estructurante de la vida de las personas, y cumple la función de ser un integrador social de los trabajadores. Por consiguiente, el sistema capitalista basado en una relación salarial está lejos de desaparecer, y su salida tampoco implicaría una superación de la contradicción capital y trabajo, sino más bien todo lo contrario, una radicalización de la explotación y el debilitamiento de los derechos de los trabajadores, que se traduce en una desprotección laboral y social.

Siguiendo con el análisis, cabe destacar que en los postulados de los autores que plantean la tesis sobre el fin del trabajo, se genera una confusión entre el trabajo genérico (principio de realización humana) y trabajo alienado. En este sentido, se analiza en un mismo plano la concepción de trabajo en sentido antropológico con las formas históricas que ha asumido el trabajo, por tanto, el trabajo como creador de objetos y obras, y como necesidad de la vida humana jamás podría desaparecer, sino más bien el trabajo que se vende como mercancía o fuerza de trabajo se ha transformado.

A partir de lo anterior, el autor plantea la tesis que se ha generado una concepción errada en torno al trabajo, el cual se relaciona muchas veces con una actividad humana que implique esfuerzo o bien desemboque en una obra, o incluso más allá “la forma social dominante que reviste la actividad productiva en el capitalismo, el trabajo asalariado y su marco jurídico, el empleo asalariado” (Harribey, 2001:37). De esta manera, estas nociones determinan el análisis en torno al futuro del trabajo, las primeras dos, aluden a una perspectiva de tipo antropológico cultural respecto al trabajo, mientras que la tercera se relaciona con una visión del trabajo asalariado vinculado a las relaciones sociales de producción capitalistas. Este último elemento genera divergencias respecto a su teorización, algunos autores visualizan de manera positiva el

fin del trabajo asalariado, mientras que otros lo plantean como un fenómeno negativo para la sociedad.

Ahora bien, el primer desacierto de las teorías sobre el fin del trabajo apunta a que no se considera al trabajo como central dentro de las relaciones sociales de producción, lo que desemboca en un segundo desacierto que refiere a la concepción de valor y riqueza que son subyacentes las nociones de economía plural, tercer sector y asignación universal (Harribey, 2001). Por lo tanto, el autor plantea su análisis desde una crítica a la economía política y no meramente del economicismo.

Por otro lado, cabe mencionar que la introducción de nuevas tecnologías está generando cambios en los procesos productivos, que ha conllevado a plantear la idea de que el valor ya no se origina en el trabajo implementado por el capital. Dicho de otro modo, se considera que el aumento en la productividad es una prueba para plantear que la noción de valor-trabajo se encuentra obsoleta en la estructura económica.

Sin embargo, según Harribey estos planteamientos entrañan una contradicción, en tanto se plantea que existe un aumento en la productividad, pero a la vez, se postula que la noción de trabajo productivo pierde sentido, a raíz de la disminución de la cantidad de trabajo necesaria en el proceso productivo. Esto es discordante pues se realiza una lectura errada respecto a los aumentos en la productividad, ya que este proceso se genera por la creciente exclusión del trabajo del proceso productivo, lo que a su vez evidencia un aumento de la productividad del trabajo. Por consiguiente, la consecuencia de dicha disminución del trabajo radica en una disminución del valor de las mercancías.

En efecto, la teoría de valor trabajo aún se encuentra vigente en la actualidad y su validez se puede evidenciar en los precios de los bienes y servicios, ya que ambos descienden en función de los aumentos de la productividad. Es así, como el autor plantea que la acumulación de capital conlleva a una degenerescencia del valor, y no de la ley del valor. En síntesis, el autor intenta plasmar la idea que la acumulación de capital permite la disminución de la cantidad de trabajo socialmente necesaria para producir un determinado objeto, pero esto no se traduce en que el valor del objeto no se encuentre supeditado a la cantidad de trabajo humano incorporado.

En concreto, la premisa del autor es que la tesis del fin de la sociedad del trabajo se encuentra obsoleta, pues los mismos síntomas que plantean las teorías que sostienen esta perspectiva evidencian que el trabajo en la sociedad actual continúa configurándose como la relación social central, y está lejos de desaparecer. Al igual que señala Castel (1995), se puede plantear un cambio en la típica relación salarial, que a partir de los cambios en los procesos de acumulación de capital ha desembocado en una desprotección de los trabajadores, generando inestabilidad, desempleo, marginalidad, pobreza, en definitiva, una precarización del trabajo que persiste hasta nuestros días.

Por otra parte, Zygmunt Bauman (2000**)**, es otro autor que se tomará como referencia para dar cuenta de los cambios del sentido del trabajo. La base desde la que se plantea el análisis Bauman parte de la idea que el trabajo es el estado normal de los seres humanos, y en este sentido, no trabajar constituye un fenómeno anormal.

El autor reflexiona en torno a la ética del trabajo en la sociedad moderna, planteando la premisa que la introducción de la racionalidad de mercado implicó el desplazamiento de los instintos pre-modernos que establecían un profundo compromiso del trabajador con su trabajo. De esta manera, se generó una transición desde una ética del trabajo basada en un enraizamiento intrínseco con el trabajo, en la que el sentido, motivación y esfuerzo, constituían pilares para los trabajadores; hacia una ética de disciplinamiento, en la que la centralidad es desplazada, por ende, ya no estaba puesto en el orgullo, finalidad o sentido del trabajo, sino más bien el trabajo sistemático con un fin en particular: lograr una buena producción.

En efecto, se podría plantear la tesis que en el sector bancario éste fenómeno ha repercutido en la identidad de los trabajadores respecto a ser un empleado bancario y su rol en la sociedad, en tanto con la introducción de las lógicas neoliberales al mercado laboral, el sistema bancario sufrió las consecuencias de la flexibilización laboral, externalizando los servicios del banco, y con ello, reestructurando el funcionamiento interno. No obstante, al ser un sector relativamente estable, en términos de la calidad del empleo en Chile, la ética del trabajo basada en una fuerte identidad laboral, aún pueden persistir, pero con menor intensidad que antes de la radicalización de la flexibilización en el mercado laboral.

Por otra parte, la organización del trabajo de producción en masa y la introducción de nuevas tecnologías conllevó al sometimiento de los obreros a una rutina mecánica y administrativa,

enfocado a la producción y no al desarrollo personal de los trabajadores; *actuar y no pensar* (Bauman, 2000), por tanto, el fin era que todos los trabajadores fueran asalariados. Cabe señalar, que no se generó un cuestionamiento respecto al significado histórico del trabajo, pues la sociedad industrial entregaba seguridad y convicción a los trabajadores. El trabajo era el punto principal de referencia a partir del cual se estructuraban todos los otros ámbitos de la vida, y ocupaba una posición central en los tres niveles de la sociedad moderna: el individual, el social y el referido al sistema de producción de bienes, por ello la ética del trabajo tenía un papel decisivo en la creación de la sociedad moderna (Bauman, 2000:37).

A partir de lo anterior, el lugar de trabajo era primordial para la integración social, al igual como lo plantea Castel (1995), sobretodo, considerando que la mayor parte del tiempo los trabajadores estaban en su lugar de trabajo. En este contexto, la fábrica otorgaba una función primordial a la "nueva organización del trabajo industrial: la producción de riqueza material" (Bauman, 2000:35). En la actualidad, este fenómeno adquiere una nueva arista, en tanto, se genera una contradicción que va relacionada con las condiciones laborales. En este sentido, si bien existen extensas jornadas laborales, en la que la mayoría de los trabajadores tiene una jornada laboral de 9 horas diarias, o bien 45 horas semanales, no siempre opera como un integrador social, ni mucho menos genera una fuerte identidad laboral.

La sociedad moderna instauró la idea de que las personas debían elegir una vida dedicada al trabajo, esto implicaba que las personas no tenían posibilidad de elección, en consecuencia, se generó una pérdida de la autonomía de los trabajadores. Algunos de los dispositivos de control de la sociedad industrial para lograr que la ética del trabajo se instaurara de manera efectiva fueron los sentimientos, es decir, se acudía de manera estratégica a la parte subjetiva-emocional de los trabajadores. En la segunda ola de modernización, o bien con la instauración del neoliberalismo, la forma en que la sociedad moldea a las personas es a través de la necesidad de consumir, por tanto, la norma que se impone es la de tener capacidad y voluntad de consumir; a saber, *sociedad de consumo* (Bauman, 2000:44). En la sociedad de consumo la posibilidad de vivir la vida propia de otra forma posible se presenta como un libre ejercicio de voluntad.

Además, la elección de la carrera laboral (regular, estable y continua), coherente y bien estructurada, ya no está abierta para todos. Actualmente muy pocas personas pueden definir una identidad permanente en función del trabajo desempeñado, ya que los nuevos puestos de trabajo

están orientados a contratos temporarios, se suelen combinar con otras ocupaciones y no garantizan la continuidad, y menos aún la permanencia (Bauman, 2000:49). En consecuencia, se introduce un nuevo lema "la flexibilidad", que constituye la piedra angular de la normativa laboral, y opera como un mecanismo de control de las relaciones laborales que implementa la ideología neoliberal.

Bajo este panorama, las identidades se perfilan como temporales a lo largo de la vida de las personas, pues en la sociedad de consumo de hoy en día se habla de identidades de manera plural. Por consiguiente, la identidad se encuentra en permanente cambio, por ende, la construcción de las identidades se desarrolla de manera incompleta y condicionada. Las identidades pueden asemejarse a los bienes de consumo, es decir, deben pertenecer a alguien solo para ser consumidas y luego desaparecer nuevamente. Esta analogía resulta útil para comprender el fenómeno de las identidades laborales en la sociedad actual, sobre todo tomando en consideración las trayectorias laborales inconsistentes de los trabajadores.

Por otra parte, es preciso señalar que el consumo constituye un acto de carácter solitario, por tanto, se vive en soledad, nunca podrá ser colectivo, y en este sentido, es resistente a formas de coordinación o integración. En síntesis, actualmente nos encontramos inmersos en una sociedad del hoy y el ahora, que se encuentra arraigada en el deseo, y no en la idea comunidad o colectivo. Es por ello que las normas regulatorias son prescindibles, ya que elemento integrador en la sociedad de consumidores es la estética y la ética pasa a segundo plano.

En concreto, el autor plantea que el mercado flexible de trabajo no ofrece ni permite un compromiso con ninguna de las ocupaciones actuales, ya que la vocación es algo inexistente en la mayoría de las personas, solo un porcentaje mínimo de trabajadores puede acceder al trabajo como vocación, es decir, una experiencia gratificante y de realización personal (Bauman, 2000). El autor, acá hace referencia a que la inestabilidad laboral introducida por la legislación laboral neoliberal, no permite una identificación y compromiso efectivo con la posición que se ocupa en el mercado laboral, de manera que vivimos en el ahora, y por tanto, en la mayoría de los casos, no se genera un arraigo con el trabajo.

Por último, es preciso hacer referencia a los postulados de Enrique de la Garza (1999; 2001) respecto a las transformaciones del sentido del trabajo en el contexto latinoamericano. Los planteamientos de este autor permitirán realizar el análisis de los cambios que ha experimentado

el mercado laboral con la forma que ha adquirido el neoliberalismo en los paises de América Latina.

En efecto, desde mediados del siglo XX, se ha generado un deterioro de las condiciones laborales de los trabajadores de latinoamerica, evidenciado por el aumento del desempleo, la subcontratación, informalidad, y en general, el advenimiento de una precarización laboral (Muñiz, 2009). Bajo este contexto, De la Garza postula que las distintas teorizaciones y afirmaciones que surgen respecto a la crisis del trabajo en el mundo se pueden encontrar en la base, es decir, el concepto mismo de trabajo. El trabajo tiene una doble dimension, una objetiva como acción y producto; y otra subjetiva como proyecto y reconocimiento social (De la Garza, 1999).

Con el capitalismo industrial el trabajo fue restringido a los límites de la fábrica lo que se debe a una coyuntura histórica, social, económica y política, que generó que los vínculos con el no trabajo fueran cortados materialmente, pero no desaparecieron. Es decir, la compra de fuera de trabajo provocó la escisión entre los mundos de la vida material, pero no necesariamente en el mundo subjetivo de los trabajadores (De la Garza, 1999).

En la actualidad, el fenómeno del trabajo adquiere otras características, ya que el contexto del capitalismo es distinto al de dicha época, pues con el neoliberalismo se generan cambios que repercuten en la inestabilidad laboral. De esta manera, no siempre existe la capacidad de producir y vender la fuerza de trabajo en un tiempo continuo y ni tampoco una ubicación territorial definida. Dicho de manera precisa, con la precarización del trabajo las jornadas laborales están definidas dentro de un parámetro flexible, así como no existe un lugar físico específico en el que se desarrolla el trabajo, por ejemplo, trabajos a domicilio o subcontratación.

En este sentido, lo que De la Garza plantea es que la tendencia del trabajo no es hacia un fin o termino, sino más bien por el contrario, la tendencia es a ampliarse y mezclarse con otros mundos de la vida considerados propios de la reproducción social de los trabajadores; por tanto, se genera una fusión entre el trabajo y la reproducción de la fuerza de trabajo, que obstaculiza la construcción de identidades colectivas y organización sindical.

Por otra parte, es preciso mencionar que el capitalismo instauró la idea del uso restringido del trabajo como asalariado, lo que conlleva inevitablemente a diversos autores a plantear la tesis

sobre el fin del trabajo, pues la evidencia empírica indica que disminuye la población económicamente activa y el empleo en el sector industrial. No obstante, la discusión en torno al fin del trabajo, se encuentra mal planteada desde el principio, sobre todo para entender el contexto latinoamericano, ya que el fenómeno que se despliega con el neoliberalismo dice relación con la reducción del trabajo formal y estable, el que es reemplazado por otras formas de trabajo. Si bien en los países desarrollados no se había vivenciado este fenómeno hasta ahora, en el tercer mundo ya tenía una larga trayectoria de existencia.

En concreto, De la Garza postula que con el neoliberalismo se genera una dualidad respecto a la importancia del trabajo en la sociedad, por una parte, se instaura la idea que la riqueza es creada especulativamente, y en este sentido, el trabajo no sería imprescindible dentro de la sociedad; por otro lado, la producción material e inmaterial y la circulación productiva son elementos indispensables para satisfacer las necesidades humanas y para las ganancias especulativas, y por tanto, el trabajo continúa siendo importante. Entre ambos paradigmas, de producción y mercado, se disputa el rol del trabajo en la sociedad y su utilidad.

El contexto social generado a partir de la implementación del neoliberalismo conllevo a que las teorías sociales fueran desalojando la temática de la centralidad del trabajo como tesis, este fenómeno se puede explicar a partir de una serie de elementos, tales como; la crisis del marxismo, los nuevos modelos de producción y de industrialización, desarrollo de neoliberalismo, posmodernidad, crisis del sindicalismo, entre otros (De la Garza, 1999). Dicho de manera precisa, se generó un ambiente de pesimismo entre los intelectuales, quiénes comenzaron a plantear nuevas tesis respecto a la importancia del trabajo en la sociedad actual, así como la capacidad de rearticulación y acción del movimiento sindical.

De la Garza plantea que en América Latina la crisis del trabajo se remonta a la crisis de la precarización de las actividades. Es por esta razón que el autor postula que en nuestro continente, la crisis adquiere otra particularidad y no puede ser comparada con el contexto europeo o de Estados Unidos; y por tanto, la crisis no puede atribuirse a la ausencia de trabajo asalariado, o de empleo industrial, ni tampoco a un crecimiento de los trabajadores técnicos y administrativos. La crisis se puede relacionar en términos concretos con; el aumento del desempleo, sobretodo a partir de los años noventa, la disminución de los salarios reales y el crecimiento de la economía no estructurada en todos los países de la región (asociadas a las ocupaciones por cuenta propia),

por último, al empleo en microestablecimientos, que tienen condiciones laborales precarias, desprotección laboral y bajos salarios.

Por otra parte, es necesario hacer referencia a que la crisis del trabajo industrial adquiere connotaciones diferentes en países en vías de desarrollo, pues la crisis del trabajo se genera principalmente en las empresas de mediana y pequeña escala, sean de servicios, manufactureras o de autoempleo. De esta manera, el autor plantea que la fragmentación de la clase obrera no está dada por la separación de los mundos de vida o por la heterogeneidad en el mercado laboral (terciarización, servicios), sino que más bien es una fragmentación de las micro unidades que se encuentran separadas unas de otras (De la Garza, 2001).

Así, la fragmentación es concebida de manera horizontal, entre trabajadores con características y condiciones similares de empleo, es decir, bajas calificaciones y precarización laboral. Junto con ello, se genera un aumento sostenido de las actividades precarias dentro del mercado laboral, por ello, el acento está puesto en la precariedad de las condiciones actuales de trabajo. En síntesis, el autor postula que la fragmentación de las identidades de los trabajadores está dada por trabajar en diversas unidades, que son de carácter pequeño y se encuentran desarticuladas; en definitiva, el elemento más importante de la fragmentación remite a la precarización laboral.

A pesar de lo anterior, es preciso destacar que en América Latina existe una paradoja entre los trabajadores de grandes, medianas y pequeñas empresas, puesto que todos estos sectores se encuentran en una situación de precariedad laboral, es decir, los trabajadores de grandes empresas se encuentran en una situación en la que son trabajadores pobres en empresas modernas. Por lo tanto, los trabajadores del sistema bancario entran en esta clasificación descrita por De la Garza, ya que trabajan en empresas modernas, prestigiosas, pero a la vez, sus condiciones laborales son igual de precarias que las de un trabajador en una mediana o pequeña empresa; como por ejemplo, las jornadas laborales son igual de extensas, los salarios son inestables, y existe una incertidumbre respecto a la trayectoria laboral.

Por otra parte, el autor hace referencia a la capacidad de acción y organización colectiva de los trabajadores en el contexto actual. Dentro de las transformaciones neoliberales, considera que no existe evidencia sustentable para argumentar que el fenómeno de la terciarización o las nuevas ocupaciones dentro del mercado laboral, vayan necesariamente en contra del sindicalismo. La evidencia empírica que lleva a teorizar sobre la incapacidad de articulación de los sindicatos y su

débil organización es a raíz de que se analizan las bajas tasas de sindicalización y por correlación se asocia a las nuevas ocupaciones. Frente a ello, el autor señala “los trabajadores asalariados no privilegiados son suficientemente numerosos en todos los países como para ser potenciales miembros de organizaciones obreras, además de que por ahora resulta exagerado el impacto de la reestructuración productiva en las ocupaciones” (De la Garza, 2001:19).

En suma, De la Garza postula que con la situación social neoliberal en la que nos encontramos actualmente, el mundo del trabajo es un campo potencial de lucha, pero se debe considerar la particularidad que el concepto de mundo de trabajo; entendido como ámbito separado de los otros mundos de vida, como la familia o el tiempo libre, es una construcción social que se da en el contexto neoliberal. Siguiendo esta línea, resulta necesario considerar ciertos elementos característicos de la época neoliberal, a saber, la reestructuración productiva, las nuevas formas que el trabajo no asalariado se subordina a la producción capitalista y la articulación entre el mundo del trabajo y del no trabajo; ya que estos elementos permitirán plantear los límites de la acción colectiva de los sindicatos y los trabajadores.

2.2. El sujeto individual y el sujeto colectivo: individualización de las relaciones laborales

Las transformaciones en el mercado laboral, desde la organización de la producción hasta las nuevas formas de gestión, conllevan necesariamente a cambios en la construcción de identidad individual y social de los trabajadores (Sisto, 2009). Dentro de este contexto, adquiere especial relevancia el fenómeno de la individualización de los vínculos sociales, esto refiere principalmente al debilitamiento de los referentes colectivos tradicionales y a la emergencia de un individuo que debe hacerse responsable de la búsqueda y construcción de sus propios referentes que entreguen un marco normativo y certidumbre a su trayectoria, tanto social como laboral. Por ello, un segundo elemento que se torna necesario analizar para comprender el fenómeno de la construcción de subjetividades en el trabajo, es la *individualización de las relaciones laborales*.

En efecto, los cambios en la producción y organización del sistema capitalista han instaurado la flexibilidad laboral como norma en los procesos de vinculación laboral (Sisto, 2009), que tiene repercusiones a nivel del trabajador, en tanto se busca responsabilizar a los sujetos de gestar “su propia inclusión social a través de la gestión de su propia empleabilidad” (2009: 192). De esta

manera, en el contexto neoliberal actual se torna relevante analizar la tensión entre lo individual y lo colectivo en el mundo del trabajo, puesto que refiere a modos diferentes de acción en espacios laborales.

Los trabajadores del mercado laboral flexible que rige hoy en día, se encuentran en una constante disputa; entre las acciones individuales en desmedro de las acciones colectivas. Es decir, por una parte, deben luchar por lograr mayor éxito en el trabajo, alcanzar mayor perfeccionamiento, hacer carrera laboral y ascender de posición, tanto social como laboralmente, y por otra, deben generar acciones colectivas que permitan luchar por mejorar las condiciones laborales del conjunto, por medio de la organización con todos los trabajadores. Esto conlleva al desarrollo de contradicciones para los trabajadores, ya que en medio de la competencia y la individualización deben articular el movimiento de trabajadores para defender los derechos laborales de todos.

Tomando en consideración esta panorámica general respecto a la individualización del trabajo en las relaciones laborales, resulta necesario hacer referencia al significado de la individualización en el neoliberalismo. Para ello, se tomarán como referentes los postulados del sociólogo alemán Ulrich Beck (2003), quien realiza una conceptualización de este fenómeno en la sociedad contemporánea, principalmente analizándolo en el contexto de Alemania. No obstante, es posible abstraer ciertos elementos teóricos generales que pueden ser útiles para analizar el contexto latinoamericano, particularmente al chileno.

Beck (2001, 2003) entiende el proceso de individualización dentro de la modernidad reflexiva, continua, en términos de individualismo institucionalizado. La economía neoliberal descansa en la imagen de un yo humano autárquico, es decir, se basa en la idea de que los individuos deben tener la responsabilidad entera de sus vidas, por tanto, pueden dominarla en todos sus ámbitos (social, cultural, económico), de ahí la idea del discurso del sujeto como “emprendedor” (Beck & Beck-Gerbsheim, 2003).

La individualización es la característica estructural de una sociedad altamente diferenciada, por tanto, actualmente nos encontramos insertos en una sociedad con una estructura individualizadora. En este sentido, la individualización puede ser definida como un *desequilibrio institucionalizado* entre el individuo desincrustado y los problemas globales en una sociedad del riesgo social. Dicho de otro modo, las estructuras sociales han experimentado diversas

transformaciones con los cambios a nivel económico, social y cultural, y en paralelo ha surgido un proceso de individualización que desencaja.

La experiencia colectiva que esta predominando en occidente es la lucha por vivir la vida propia, es decir, la ética de la realización y el triunfo individual (Beck, 2001) es preponderante en el neoliberalismo, y se puede explicar a partir de diversos fenómenos que caracterizan la sociedad actual, tales como la proliferación de las diferencias sociales, la dependencia de las instituciones, la responsabilización del fracaso, entre otros. En efecto, la corriente más poderosa de la sociedad moderna es la ética de la autorrealización personal, es decir, que el ser humano es el creador de su propia vida, y en consecuencia de la identidad individual lo que entrega un nuevo sentido a la cohesión social en la medida que los individuos construyen proyectos individuales que no siempre están en concordancia con una colectividad. De ahí, que se genere una dicotomía para los sujetos sociales entre mantener un discurso individual versus uno que apela a la colectividad.

Por lo tanto, la ideología del mercado neoliberal pone en práctica la atomización con toda su voluntad política, y en ese sentido, la inmediatez está impregnada en la relación entre individuo y sociedad. En la sociedad industrial las fuentes de identidad y significados eran colectivas, a diferencia de la sociedad actual en la que las culturas son hibridas, y prima la individualidad, ya que los sujetos tienen mayor dificultad para construir significados de manera colectiva, pues son obligados a construir biografías individuales.

A partir de lo anterior, el autor plantea que la individualización alude a una destradicionalización que va aparejada con la forma de vivir conflictivamente (Beck, 2001), ya que la sociedad neoliberal se encuentra fragmentada. De esta manera, los sujetos se ven enfrentados a llevar una vida individualizada, aparentando una estabilidad ilusoria que se irrumpe con cualquier crisis que pueda emerger, puesto que en dichos momentos las personas se ven obligadas a enfrentar la crisis de manera individual, por lo tanto, las redes de apoyo serían en la mayoría de los casos inexistentes. Es precisamente con las crisis que se pueden evidenciar las consecuencias de los procesos de individualización que se despliegan en la sociedad, a raíz de las transformaciones sociales de los últimos tiempos, sobre todo desde la consolidación del neoliberalismo como ideología hegemónica en la sociedad, pues este proceso se radicaliza.

Por otra parte, el autor postula que los procesos de individualización han experimentado cambios sustanciales a lo largo de la historia del capitalismo. Durante la etapa del capitalismo industrial la

individualización era producto esencialmente de la propiedad y acumulación de capital, en este periodo la "burguesía desarrolló su identidad social y política en lucha contra las estructuras de dominio y autoridad feudales" (Beck & Beck-Gerbsheim, 2003: 84). Sin embargo, en la etapa actual del capitalismo, en donde predominia lo financiero, el motor de la individualización se encuentra en el mercado laboral, y se manifiesta por medio de la oferta y demanda de las cualificaciones laborales. El autor desarrolla este argumento a partir de tres dimensiones del mercado laboral: la educación, la movilidad y la competencia.

En primer lugar, la educación opera como una movilidad hacia arriba de carácter ilusiorio, pues es más bien una protección contra la movilidad hacia abajo, o bien dicho de manera precisa, solo se puede completar la educación formal en caso de que se cumplan las condiciones necesarias que van asociadas a un éxito individual (exámenes, tareas, etc.) en desmedro de las condicones materiales objetivas de cada persona (condición socioeconómica). En síntesis, la educación otorga "credenciales individuales necesarias para acceder a oportunidades individualizadas del mercado de trabajo" (2003:85).

En segundo lugar, la movilidad se puede experimentar al ingresar al mercado laboral, puesto que se considera como una fuerza motriz importante de la individualización, ya que las personas se desvinculan de su tradición heredada de su entorno social, lo que crea la idea de tener una experiencia y destino propio. En concreto, la movilidad ocupacional genera que los sujetos se vean obligados a tomar las riendas de su propia vida e insertarse en la dinámica laboral neoliberal.

Por último, la competencia descansa en un intercambio de cualificaciones que impulsan a la individualidad en la medida que las personas tienen que exacerbar sus logros y competencias dentro del mercado laboral. Esta creciente radicalización de la competencia entre los trabajadores conduce hacia la individualización entre iguales, es decir, entre sujetos que tienen trayectorias similares (educación, experiencia, conocimientos). A pesar de tener características iguales se buscan diferenciar, por tanto, la "competencia socava la igualdad de los iguales" (2003:86) sin lograr eliminarla, pero si genera aislamiento entre grupos sociales homogéneos.

En concreto, el autor plantea que el proceso de individualización debe entenderse como un proceso de socialización históricamente contradictorio. En esta fase de la modernidad avanzada, las consecuencias de los procesos de individualización son importantes para comprender los

procesos de cambios, sobre todo en el mercado laboral. En síntesis, cabe señalar que estas tres dimensiones mencionadas: educación, movilidad y competencia, no son independientes ni excluyentes entre sí, por el contrario, los tres se complementan y potencian.

Bajo este panorama, es posible plantear que en las sociedades contemporáneas la individualización de las trayectorias, laborales, sociales, personales, se instaura como una tendencia estructural (Beck, 2002; Martuccelli, 2007), ya que las instituciones clásicas de la modernidad pierden centralidad como fuente de sentido para los sujetos, razón por la que éstos deben buscar nuevos referentes de manera individual, con el fin de orientar y dar sentido a sus vidas y experiencias sociales.

Dentro de este contexto, el trabajo se torna fundamental en la construcción de dicho sentido, pues la experiencia se vive como una prueba de carácter estrictamente individual (Araujo & Martuccelli, 2012; Martuccelli, 2007), donde los individuos desarrollan un fuerte proceso de reflexividad y recurren a sus capacidades de agencia para otorgar sentido a sus experiencias laborales (Beck, Giddens & Lash, 2001).

En efecto, los estudios desarrollados en el ámbito de la sociología del trabajo, han dado cuenta del carácter fuertemente individualizado de los procesos de construcción identitaria en el mundo del trabajo, donde priman disposiciones como la responsabilización individual, la búsqueda de oportunidades y el no cuestionamiento de las reglas de movilidad individual. De esta forma, el sentido del trabajo o su valor, remite a un abanico de significaciones diferentes, y se perfilan como singulares referencias a sí mismo, que combinan lo instrumental y lo expresivo (Araujo & Martuccelli, 2012).

Por otra parte, es preciso hacer alusión respecto a la discusión en torno a la posición dentro del mercado laboral y el estatus social de los sujetos laborales. En Chile, se ha construido un relato sobre la “sociedad de oportunidades”, en el que se destaca precisamente a los individuos como los principales agentes de su bienestar, a partir de las oportunidades que la sociedad les ofrece, independiente de su posición en la estructura social. En este sentido, existe el planteamiento que las trayectorias laborales flexibles (trayectorias con mayor grado de incertidumbre, marcadas por la inestabilidad) dan cuenta de una realidad social en la que prima la autorrealización de los sujetos por sobre el tradicionalismo del deber (Soto, 2009).

Este cambio descrito anteriormente, corresponde a una nueva concepción respecto al trabajo que está impulsada desde la ideología neoliberal, y es funcional a los cambios económicos del mercado de trabajo, es decir, en la medida que los trabajadores desarrollen una trayectoria laboral flexible de manera constante o bien asuman el auto empleo como opción deseable para sus vidas, el neoliberalismo sigue avanzado en posicionar su proyecto hegemónico y en aumentar el capital.

En efecto, el fenómeno que está ocurriendo en el mercado laboral alude a una simbiosis entre ocupación y clase, esto producto de una generalización de los rasgos básicos de las clases sociales, y la disolución de la cultura corporativa (Beck & Beck-Gerbsheim, 2003). De esta manera, en la actualidad resulta difícil hablar de clase de trabajadores o de empleados, ya que las referencias básicas que permitían identificar o establecer categorías, no permiten dilucidar la diferencia entre el proceso que se está desplegando, es decir, si el proletariado se encuentra aburguesado o los empleados están proletarizándose. Además, la dinámica laboral del neoliberalismo establece la relación salarial de manera generalizada en todos los grupos de trabajadores, y por tanto, las brechas cada vez se acortan más para la diferenciación de los grupos, quiénes en casi su totalidad se definen por ingresos o educación (2003).

Bajo este panorama, se puede establecer que la experiencia social del trabajo en el neoliberalismo se sitúa en espacios organizacionales fuertemente segmentados, y a su vez individualizados, que son el reflejo de una sociedad fragmentada en términos de referentes identitarios con otro, lo que repercute inevitablemente en la organización de los trabajadores y las formas de acción colectiva.

Es así, como las lógicas de acción que desarrollan las personas en el trabajo es el juego individualizado que propone la empresa y el mercado (Soto, 2009:116). En consecuencia, el trabajo en el contexto neoliberal se caracteriza por una dinámica de individualización, que se evidencia en las características estructurantes de la actividad y en las formas de acción y relación en el trabajo (2009).

En síntesis, todo parece intrincadamente reservado para unos pocos: las oportunidades en el mercado del trabajo, los espacios de trabajo autónomo, la estabilidad del empleo, el reconocimiento simbólico de la empresa, las recompensas. En definitiva, las experiencias de los sujetos laborales en un contexto de individualización de las relaciones laborales se encuentran

marcadas por la precariedad y la flexibilización, es decir: empleos inestables, malas remuneraciones, imposibilidad de proyectarse, trabajo rutinario y sometido a rigurosos y permanentes mecanismos de control.

2.3. Acción Colectiva y Sindicatos: vaivenes entre la individualidad y colectividad

Diversos estudios (Beck, 2000; López, 2000, De la Garza, 2002, 2009, Neffa, 2009, Muñiz, 2009) en torno al impacto de la flexibilización del mercado laboral en la construcción de identidades de los sujetos laborales, dan cuenta del carácter individualizado de estas identidades. Sin embargo, la predominancia de la individualidad no debe conllevar a la idea de la inexistencia del colectivo como referente de construcción identitaria, ya que, si bien el colectivo pierde relevancia en la constitución de la misma, el sujeto se muestra siempre como un sujeto en relación, lo que abre finalmente oportunidades para la acción colectiva.

El fenómeno de las posibilidades de la acción colectiva de los trabajadores en un contexto neoliberal, resulta interesante como objeto de estudio en cuanto abre la posibilidad de observar diversas formas de movilización para el logro de ciertos objetivos, ya sean individuales o colectivos. En efecto, en el mundo del trabajo de hoy, la tensión entre lo individual y lo colectivo adquiere especial relevancia, pues refiere a modos diferentes de acción en espacios laborales individualizados. En este sentido, un trabajador se encuentra en la constante dicotomía respecto a la elección de acciones individuales (capacitaciones, carrera laboral, movilidad social, entre otras) versus la acción colectiva para mejorar el conjunto de las condiciones laborales de todos los trabajadores, tal como se mencionó en el apartado anterior.

Las nuevas formas de coexistir entre la acción individual y colectiva dentro de las experiencias laborales de los trabajadores inciden en la significación de la conflictividad. De esta manera, se torna relevante realizar una discusión respecto a la acción colectiva y sus implicancias para el sindicato de hoy, el que se encuentra debilitado y en una incierta reestructuración (De la Garza, 1994).

Para llevar a cabo el análisis respecto a la comprensión del fenómeno de la acción colectiva, se tomarán como referente las conceptualizaciones realizadas por Charles Tilly (1977, 2000) y Alberto Melucci (1994).

En primer lugar, Charles Tilly realizó una serie de contribuciones sociológicas para la comprensión de los repertorios de la acción colectiva con las transformaciones del capitalismo, a partir de diversas investigaciones empíricas respecto a los procesos sociales en occidente, principalmente analizando conflictos políticos y sociales en Europa. Desde la recopilación de sus análisis, Tilly entiende la acción colectiva como un fenómeno vinculado al desarrollo del capitalismo y estado moderno, desde una mirada histórica.

El autor define a la acción colectiva como un concepto amplio y ambiguo que requiere de recursos combinados con intereses compartidos (Tilly, 2000). La acción colectiva generalmente logra la participación de una gran cantidad de sujetos activos insertos en una estructura social determinada, la convocatoria en la mayoría de los casos no es total, además, dichos participantes se asocian a partir de la identificación de alguna estructura determinada (como un gremio, por ejemplo).

El término es utilizado por científicos sociales para explicar fenómenos que no se despliegan de manera rutinaria, así como las formas de acción difieren a los modos adoptados en la cotidianeidad de las personas. La característica principal radica en su discontinuidad y que es contenciosa, es decir, se construye sobre rutinas diarias y tiene implicancias para los intereses de personas distintas al grupo que actúa, así como para los propios intereses compartidos de los actores (Tilly, 2000). Cuando estas implicancias son negativas emerge el conflicto; cuando son positivas alude a una cooperación.

Una definición de carácter acotado en torno a la acción colectiva refiere a una contención colectiva que es discontinua. Para desarrollar esta idea el autor establece cuatro calificaciones que se presentan a continuación: 1. no existen fronteras precisas entre qué es “rutina” y qué es “extraordinario”, 2. un número excepcional de participantes o los modelos inusuales de acción siempre dependen en parte de las relaciones sociales preexistentes y de los modelos conocidos de realizar reclamos, incluso en las formas de acción colectiva en apariencia repetitivas, 3. los participantes estaban negociando incesantemente, improvisando y utilizando la presión del grupo, y por último, 4. tanto los episodios excepcionales como los cotidianos de acción colectiva, plantean esencialmente los mismos problemas explicativos.

Por otra parte, el autor propone cinco etapas claves de la acción colectiva, que operan de manera dinámica en los distintos periodos de la historia, dependiendo de cada estructura social de las acciones:

- *Intereses comunes*: refiere a las aspiraciones compartidas por un grupo, que son indicadas por las relaciones sociales de producción.
- *Organización*: es importante la existencia de una estructura organizativa que lleve adelante los procesos de acción colectiva, que logre generar una identidad y estructura unificada para alcanzar los objetivos de la acción y actuar sobre los intereses establecidos.
- *Movilización*: los movimientos se forman a partir de reivindicaciones e ideas compartidas sobre un fin común que se busca alcanzar. Las bases que sustentan la movilización se encuentran en las demandas fijadas con anterioridad a la acción colectiva.
- *Oportunidad*: la relación entre la protesta y el contexto en que se produce es dialéctica, es decir la acción colectiva actúa como un referente para otros grupos que pueden tener menos fuerza o significancia en la sociedad, y en este sentido, ofrece una oportunidad para actuar y movilizarse.
- *Acción colectiva*: los factores generales que indicen en la acción colectiva radican en la solidaridad interna del grupo, es decir, cohesión y capacidad de integración, la autonomía frente a otros grupos, sus capacidades de organización, y su estructura de oportunidades (posibilidad de aliados). Estos factores se entremezclan para dar cursos de acción a las movilizaciones.

En síntesis, la acción colectiva siempre ocurre como parte de la interacción entre personas y grupos y no como una *performance* individual. Por ello, la acción colectiva opera dentro de los límites impuestos por las instituciones y prácticas existentes y los entendimientos compartidos, ya que los participantes aprenden, innovan y construyen historia en el propio curso de la acción colectiva. En definitiva, dado que las interacciones están históricamente situadas crean acuerdos, memorias, historia, prácticas y relaciones sociales, cada forma de acción colectiva posee una historia que dirige y transforma usos subsecuentes de esa forma.

En consecuencia, la acción colectiva se enmarca dentro de *repertorios* que se encuentran establecidos dentro de parámetros definidos y limitados, puesto que son particulares a diversos

actores, objetos de acción, tiempos, lugares y circunstancias estratégicas. Del mismo modo, las *performances* constituyen un repertorio dado que permanecen flexibles y sujetas a negociación e innovación, por ende, tienden a perder efectividad pues la acción se torna predecible y se reduce su impacto estratégico.

Para entregar una síntesis respecto a lo analizado por el autor en sus investigaciones, se pueden señalar los siguientes puntos:

- La modernización no tiene efectos uniformes en el nivel, foco forma y ritmo del conflicto político.
- En el corto plazo, la urbanización y la industrialización suelen deprimir el nivel del conflicto. Sin embargo, pueden estimular conflicto cuando absorben recursos de grupos establecidos que conservan su organización interna.
- La frecuencia y resultado del conflicto depende en gran parte de la actitud que adopte el Estado.

A partir de estos planteamientos, el autor deriva la conceptualización de la acción colectiva como un fenómeno condicionado por la movilización de recursos, la organización y los fines políticos que persiguen los grupos y organizaciones sociales (González, 2012). Todos estos elementos sitúan a los movimientos sociales directamente en el dominio de la acción política, así como también los cambios estratégicos en la lucha por el poder explican las tendencias de la acción colectiva.

Por otra parte, Melucci (1994, 1999) es otro autor que realiza un análisis respecto a la acción colectiva, adoptando un enfoque en el que comprende la acción colectiva como "resultado de intenciones, recursos, límites, con una orientación construida por medio de relaciones dentro de un sistema de oportunidades y restricciones" (1999: 42). Este planteamiento se encuentra fuertemente influenciado por el interaccionismo simbólico, ya que el autor considera a la acción colectiva como una construcción social.

La acción colectiva ha sido visualizada desde las contradicciones o dualidades, lo que impide entenderla como un sistema de relaciones. Según el autor, los movimientos sociales deben analizarse como un sistema de acción que opera en un campo sistémico de posibilidades y límites, y se entienden como sistemas en tanto funcionan según estructuras y la acción no es

posible sin la integración de los individuos (Melucci, 1999). En este sentido, los individuos construyen su acción de manera organizada, esto implica que activan sus relaciones para orientar y dar sentido a su accionar, a esto el autor lo denomina *sistema de acción multipolar*, entendido como un grupo de individuos realizando una acción colectiva.

A partir de lo anterior, postula que la unidad debe ser analizada como un resultado, ya que son los actores colectivos los que producen la acción, es decir, los individuos crean un "nosotros" a partir de dos elementos: primero, a orientaciones relacionadas con los fines de la acción; segundo, con los medios para realizar la acción y, tercero, con el campo en donde se realiza la acción (relación con el ambiente). En consecuencia, el sistema de acción multipolar se organiza en torno a estos tres ejes (fines, medios, ambiente) (1999:43), los que se encuentran interconectados y están en constante tensión, por ello, los actores colectivos negocian y renegocian estos diferentes aspectos de su acción.

La construcción social de lo colectivo es un proceso que se encuentra en continuo trabajo, en caso de interrumpirse, resulta imposible la acción; este proceso tiene la función de entregarle el significado a la acción colectiva, como identidad colectiva. Es importante relevar que el término identidad no da cuenta de la cualidad dinámica de este proceso, sino que permite evidenciar la necesidad de identificación como precondición de la acción colectiva.

Por otra parte, cabe mencionar que algunos fenómenos colectivos implican la presencia de un conflicto; esto es la oposición entre dos actores (o más) compitiendo por los mismos recursos que poseen algún valor determinado (Melucci, 1999); otros, surgen a partir del consenso de los actores para controlar y dar uso a los recursos que se valoran, así se genera una dualidad entre conflicto y consenso.

Junto con estos fenómenos mencionados, existen otros que transgreden los límites de compatibilidad (rango de variación tolerable por el sistema sin la modificación de su estructura), y otros son formas de adaptación del orden en el que se sitúan, esto es la dualidad entre transgresión y adaptación. En definitiva, el significado de la acción colectiva depende de su sistema de referencia y sus dimensiones analíticas (si se refiere a la vida cotidiana, a la política, a un modo de producción, etc.). Por lo tanto, la acción colectiva es entendida como un producto.

A partir de la conceptualización de la acción colectiva, se deriva el análisis de los movimientos sociales, el autor entiende un movimiento como un sistema integrado de acción en el que convergen diferentes significados, fines formas de solidaridad y organización. Por una parte, la solidaridad es la capacidad de los actores para compartir una identidad colectiva, esto es reconocerse y reconocer a una determinada unidad social; el conflicto, aludiendo a la relación entre actores opuestos que luchan por los mismos recursos, por último, refiere a que los límites de un sistema indican las diversas variaciones aceptadas dentro de la estructura. En síntesis, el movimiento social se entiende como una forma de acción social que se enmarca en tres dimensiones; pasa de la solidaridad, desarrolla un conflicto, y posteriormente rompe con los límites del sistema. (Melucci, 1999:45-46).

En la actualidad, es posible señalar que las luchas por los cambios sociales no han acabado del todo, sino más bien su enfoque y formas han ido variando, es decir, la diferenciación de campos, actores y formas de acción no permite seguir con la imagen estereotipada de los actores colectivos. Los fenómenos colectivos son el resultado de múltiples procesos que favorecen o impiden la formación de la estructura y los sistemas de relación que se necesitan para la acción. Los actores, producen significados, comunican, negocian y toman decisiones.

En definitiva, en el contexto actual del mercado laboral se genera una dicotomía a partir de la lógica neoliberal, por una parte, existe una desestabilización inducida a nivel de los individuos (flexibilidad laboral, generalización de la competencia, sinuosidad de las trayectorias laborales), y por otra, se intenta crear lógica democratizadora ilusoria (reconocimiento del mérito, esfuerzo, buen trato, respeto). Ambos elementos influyen en la configuración de la identidad de los movimientos sociales de los trabajadores y determinan la manera en que se organizan colectivamente para lograr fines comunes en tanto la contradicción identitaria opera como un mecanismo de control para desarticular las acciones colectivas de los trabajadores.

Capítulo 3: Conflicto laboral en empleados bancarios

A continuación, se presentan los principales hallazgos encontrados a partir del análisis cualitativo de las entrevistas realizadas a empleados bancarios. Tal como se mencionó anteriormente, la estrategia metodológica seleccionada para realizar el análisis de la información producida corresponde al análisis de contenido. Los niveles de análisis con los que se trabajaron corresponden a los desarrollados por Navarro y Díaz (1995), lo sintáctico (lo que se dice), semántico (cómo se dice) y pragmático (la sociedad que se construye con el habla).

El análisis de los 16 relatos de hombres y mujeres del sector bancario (sindicalizados, no sindicalizados, pertenecientes al sindicato, y cargos de jefaturas), se orientó a identificar la experiencia de los empleados en torno al conflicto laboral, principalmente poniendo énfasis en los significados que le otorgan a su trabajo, la representación que tienen del banco y su experiencia sobre el ser empleado bancario.

Junto con ello, se exploraron elementos respecto a las experiencias de organización colectiva de los empleados, y la manera que se articula con su experiencia respecto al conflicto laboral y su percepción sobre la acción colectiva en general. Todo esto, nos entrega luces respecto a la manera en que los sujetos laborales del sector bancario construyen significados en torno a los conflictos laborales que emergen en el marco de los procesos individualización de las relaciones laborales.

El análisis de los datos se dividió en cuatro capítulos, cada uno de los cuales desarrolla una de las dimensiones del estudio en cuestión: identidad laboral, acción colectiva, experiencias de organización, y finalmente, conflicto laboral y posición social.

A continuación, se presenta la estructura del texto:

1. Identidad Laboral: *tensiones entre el ayer y hoy*

1.1 Significados otorgados al trabajo
- 1.1.1 Prestigio y Estatus
- 1.1.2 Estabilidad Laboral
- 1.1.3 Desarrollo Profesional
- 1.1.4 Relación trabajo y vida íntima
- 1.1.5 Satisfacción con el trabajo

1.2 Auto representación como empleado bancario
- 1.2.1 Valoración de la sociedad: *Ser un trabajador Bancario*

1.2.2 Visión respecto al banco: El orgullo de ser empleado bancario
1.2.3 Visión respecto a ser empleado bancario
1.2.4 Perfil laboral: Habilidades para ser empleado bancario
1.2.5 Ventajas de trabajar en un banco

1.3 Relaciones Laborales

1.3.1Dinámica laboral: rol del trabajo, estrategias para enfrentar el estrés, ventas y la competencia.
1.3.2 Cambios en el sistema bancario
1.3.4 Relación con compañeros: dicotomía entre ser competitivo y trabajar en equipo
1.3.5 Relación con jefes: un discurso superficial

1.4 Trayectorias laborales

1.4.1 Experiencias laborales anteriores
1.4.2 Carrera funcionaria en el banco: ¿ilusión del pasado?
1.4.3 Proyecciones Laborales

2. Acción colectiva en el sistema bancario: *la nueva identidad de los sindicatos en el contexto neoliberal*

2.1 Percepción sobre el sindicato
2.1.1 Rol del sindicato en la negociación colectiva
2.1.2 Percepción sobre la sindicalización en el banco
2.2 Negociación Colectiva
2.2.1 Rol del sindicato en la negociación colectiva
2.2.2 Participación de los trabajadores en negociación colectiva
2.2.3 Percepción sobre los logros de la negociación colectiva
2.2.4 Estrategias de presión del banco
2.3 Estrategias Sindicales
2.3.1. Estrategias para sindicalizar a los trabajadores
2.3.2. Proyecciones del Sindicato

3. Experiencias de organización colectiva: el triunfo de la ideología neoliberal

3.1 Percepción sobre la huelga y organización colectiva
3.2 Experiencias de organización colectiva
3.3 Percepción sobre los derechos de los trabajadores

4. Conflicto laboral y posición social: una relación en tensión

4.1 Reglas del mercado laboral
4.2 Percepción sobre sociedad chilena
4.3 Identidad de clase en conflicto: clase trabajadora versus clase media
4.4 Elementos para alcanzar el éxito
4.5 Proyecciones Futuras

1. Identidad Laboral: *tensiones entre el ayer y hoy*

La identidad ha sido conceptualizada de diversas maneras por las ciencias sociales (Giménez, 1997; Dubar, 2002; Larraín, 2003; Basttistini, 2004), entendiéndola desde la comunicación hasta la cultura. Los planteamientos desarrollados por los autores Giménez (1996, 1997) y Larraín (2001, 2003), señalan que la identidad tiene un carácter intersubjetivo y relacional, enmarcándolo dentro de un contexto cultural, simbólico y social. En este sentido, la identidad constituye la autopercepción del sujeto en relación con los otros, en la que éstos se reconocen como objetos y en este proceso van construyendo una narrativa sobre sí mismos (Giménez, 1997).

En general, "*la identidad de un actor social emerge y se afirma sólo en la confrontación con otras identidades en el proceso de interacción social, la cual frecuentemente implica relación desigual y, por ende, luchas y contradicciones"*. (1997:5). Es decir, la identidad implica un proceso de interacción simbólica por la que la identidad del sujeto se construye en base al reconocimiento de los otros, y a su vez, es el resultado de una lucha por la aprobación de los otros. Además, es preciso mencionar que la identidad está en constante proceso de producción relacional con el contexto en cual se insertan los sujetos, y se constituye en base a la significación de los sucesos que se van experimentando y vivenciando, y que por tanto, van determinando las decisiones y acciones que realicen a lo largo de su vida social y laboral.

En efecto, la identidad permite comprender las formas de vínculación social actuales de los individuos. (Sisto, 2009). Por elllo, es que se considera que la identidad con el trabajo constituye un elemento central para comprender la significación de la acción colectiva de los entrevistados.

En términos generales, la construcción de la identidad laboral refiere a los procesos subjetivos a partir de los cuales los sujetos asignan continuidad y diferenciación a su existencia y otorgan sentido a su experiencia de trabajo y a sus prácticas sociales. Por ello, la identidad laboral permite dar cuenta de los procesos de construcción subjetiva laboral que surgen en el contexto de flexibilización laboral en el sistema bancario. Martuccelli (2007) plantea que las instituciones de hoy en día, están obligando al individuo a desarrollar una biografía personal cada vez más singular, lo que influye en la identidad laboral de los empleados bancarios, por tanto, en las posibilidades de acción colectiva de los conflictos laborales.

En definitiva, se considera que la construcción de la identidad de los empleados bancarios se encuentra permeada por identidades personales y colectivas, pues es un proceso que involucra la cultura, lo material y lo social (Larraín, 2003). Por ello, en esta primera dimensión se analizan cuatro elementos que emergen a partir de los relatos de los entrevistados: *los significados que se atribuyen a trabajar en un banco, las representaciones en torno a ser empleado bancario, las relaciones laborales, y finalmente, la trayectoria laboral de los empleados bancarios.*

1.1 Significados otorgados al trabajo

Los empleados bancarios se encuentran en una posición privilegiada dentro del mercado laboral, puesto que el sector financiero se ha perfilado como uno de los principales dentro de la economía, introduciendo nuevas tecnologías, realizando la apertura de los créditos en la sociedad y las tarjetas bancarias. En este sentido, las condiciones de empleo que experimentan los empleados bancarios son mejores que otros sectores de la economía, y a pesar de haber sufrido las consecuencias de la precarización del trabajo en Chile, sus condiciones laborales están por sobre la media de los trabajadores chilenos. Todos estos elementos mencionados influyen en la manera en que los empleados bancarios significan su trabajo, por tanto, su discurso se ve permeado por la valoración de los bancos en la sociedad.

La valoración del banco por parte de la sociedad como institución financiera constituye un elemento importante en los significados que los empleados bancarios le otorgan al trabajo. Siendo la principal motivación para entrar al sistema bancario la estabilidad y el estatus que otorgan las instituciones financieras. Esto se traduce en una visión positiva respecto a la satisfacción laboral de los empleados bancarios, quienes en su mayoría señalan sentirse conformes con su desempeño laboral. Cabe destacar, que la satisfacción con el trabajo se encuentra influenciada por la motivación monetaria, mientras más trabaje un empleado bancario mayor posibilidades de aumentar el salario a fin de mes.

Por otra parte, el banco es visualizado como un espacio de oportunidades para la movilidad social, la que va necesariamente asociada a la productividad de cada trabajador, quien debe cumplir con metas cada mes para poder perfilarse como el mejor dentro de su área y ser ascendido. No obstante, se reconoce que, si bien el desarrollo profesional es de libre acceso para todos los trabajadores del banco, éste puede estar supeditado a la relación con los jefes, quiénes pueden influir tanto positiva como negativamente en la carrera laboral de los empleados.

A pesar de este panorama general, se logra evidenciar que la estabilidad laboral en el banco es una ilusión y se perfila como una expectativa que mantienen los trabajadores, sobretodo en el caso de los empleados que llevan más años en el sistema bancario. No obstante, los entrevistados revelan no sentirse seguros respecto a futuro laboral dentro del banco, es decir, los trabajadores anhelan jubilar dentro del banco, pero esta expectativa es presentada como una meta, pues el banco no asegura la posición de los sujetos.

1.1.1 Prestigio y Estatus

La principal motivación que señalan los entrevistados para entrar al sistema bancario radica en el prestigio y estatus que entregan las instituciones financieras. Esta visión se encuentra supeditada a la valoración que la sociedad tiene respecto a ser empleado bancario y la importancia de los bancos en el sistema económico, razón por la cual muchos de los entrevistados indican su interés por pertenecer a un banco.

> *"entonces el trabajo de… de trabajar en la parte bancaria era como… era bien visto por la sociedad, trabajar digamos "ay yo trabajo en un banco" digamos te da como un buen estatus ¿ya?, más que un estatus así… un estatus arribista… te da un estatus de seriedad digamos, de respeto". Sindicalizado, Banco Corpbanca.*
>
> *"llegue porque… eh… en primer lugar quería comenzar trabajando en banco, me conseguí los correos de recepción de currículum, de postulación y comencé a mandar, así que quede… de hecho en el único banco que quería quedar es en el Chile" No sindicalizado, Banco de Chile.*
>
> *"siempre me gusto, desde chica, siempre, siempre, siempre… mi… mi sueño era entrar al banco". No sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"el banco, el prestigio… el prestigio, el banco, eh… la expectativa, un banco conocido, grande… entonces sí, esa era la motivación". No sindicalizada, Banco Santander.*

Además, a partir de las citas se evidencia que el banco es representado como un espacio para la **movilidad social**, en el que se puede tener mejores oportunidades y proyecciones para desarrollarse profesionalmente, ya sea por las capacitaciones que ofrecen los bancos o por el sueldo que puede aumentar a partir del sistema de comisiones con el que se trabaja.

> *"bueno, lo que pasa es que hace 30 años atrás entrar a un banco era… como… una carrera como más prestigiosa… eh… también, por el tipo de situación económica digamos, se paga más, te da más estabilidad y te trae más proyección y también te da la posibilidad si tú querí estudiar o capacitarte, así que… además que en ese tiempo, cuando yo empecé a trabajar, estaba la crisis económica del año… 1983, entonces no*

habían muchas posibilidades, entonces es sabido dentro de que… se necesitaba trabajar y si había una… eh… este postulación al banco del desarrollo y… bueno, prospero… fue un poco como… al azar, o sea no fue una opción mía de como "yo quiero trabajar en esto". Sindicalizado, Corpbanca.

"(…) trabajar dentro de un banco era diferente a lo mejor, obviamente existían los obreros, el que trabajaban en los seguros, que se llamaba obrero, los empleados particulares, y después venían los bancarios que estaban más alto y ese era el motivo". Sindicato, Banco Santander.

"quería una empresa que tuviera mayores proyecciones… sí, mejores ingresos y mayores proyecciones". Jefatura, Banco Scotiabank.

"que había desarrollo profesional, eh… expectativas de crecer… una institución responsable, grande entonces por eso da como más prestigio y más peso en caso de… y que… no iba a tener problemas, o sea la verdad fue como súper motivante pa mí entrar acá". No sindicalizada, Banco de Chile.

En definitiva, los entrevistados señalan que el pertenecer a un banco entrega un estatus social como trabajador diferente de otras áreas del mercado laboral, principalmente por el prestigio de los bancos en la sociedad, y por la percepción de tener la posibilidad de encontrar mayores posibilidades de desarrollo profesional y mejores sueldos. El discurso de los empleados bancarios da cuenta de que existe confianza con el banco, ya que se identifica como una institución financiera prestigiosa y las expectativas van enfocadas a ascender, tanto laboralmente como en la esfera de lo social.

1.1.2 Estabilidad Laboral

Otra significación que se le entrega al trabajo es la estabilidad económica que conlleva el pertenecer a una institución bancaria. Los relatos de los entrevistados dan cuenta que se considera que los bancos entregan una seguridad económica, puesto que los sueldos son más altos en comparación a otros sectores del mercado laboral, y a su vez, los empleados pueden optar por hacer carrera funcionaria dentro del banco.

Sin embargo, esta percepción entra en tensión con los cambios que se han introducido en el sistema bancario desde la implementación del neoliberalismo, ya que los sueldos base de los empleados han disminuido, y se reemplazan por el sistema de comisiones, lo que conlleva a una constante inestabilidad salarial, ya que los sueldos de los empleados bancarios quedan supeditados a las ventas mensuales que realice, tanto cada trabajador de manera individual como con su equipo de trabajo.

"la estabilidad económica, porque es muy estable, es muy difícil que un banco quiebre… es muy difícil que de un banco te echen porque… falta… por reducción de personal; te pueden echar, por ejemplo, en Entel te pueden echar por, Entel PCS pertenece a la empresa en que trabajé anteriormente… te pueden echar por reducción de personal, por infinidades de cosas. Pero acá es muy difícil que te echen por eso, te pueden echar por alguna falta grave, por algún problema que tú hayas tenido… eso". No sindicalizada, Banco de Chile

"*eh… la verdad es que… la seguridad laboral más que nada, o sea estar trabajando en un lugar que sea seguro, que no te van a… no se po', que un día para otro te van a echar o que no vaí a tener proyecciones laborales o que no te van a pagar el sueldo, eso". No sindicalizada, BBVA.*

"…uno se acostumbra a un estándar, entonces de repente verte con menos lucas al mes claro que se te desarma todo, porque… tú piensas pucha tengo tanta plata, no me va alcanzar para… para pagar esto, el colegio o que no voy a poder comprar tanta mercadería o menos mercadería, entonces te tienes que ajustar a una renta que no estaí acostumbra, entonces por eso uno se exige todos los meses son… todos los meses son… son… la venta es cíclica, porque uno la hace cíclica" No sindicalizada, Banco Condell.

Tal como se evidencia en las citas, la visión respecto a la estabilidad que entrega el banco se perfila como ilusoria, y no se condice con la realidad que deben enfrentar los empleados bancarios en su cotidianeidad, en este sentido, es una promesa anclada a la valoración que históricamente han tenido los bancos en la sociedad, pues los mismos empleados bancarios reconocen que las ventas son cíclicas y un mes te puede ir bien como al siguiente te puede ir mal.

Además, se releva en el discurso de los entrevistados, que existe la percepción que las instituciones bancarias otorgan mejores beneficios que otras empresas, por ejemplo, a través de bonos o planes de salud. Junto con ello, se considera que las posibilidades de capacitación son mayores, lo que implica que los empleados tienen acceso a seguir estudiando y perfeccionándose.

"eh… estabilidad laboral, porque igual pertenecer a un banco igual te da estabilidad por los beneficios que tiene… porque acá hay hartos beneficios de salud, te están apoyando para estudiar, hay bonos… eso y porque la renta po, porque yo trabajaba en un call telefónico y la renta era muy inferior a lo que yo recibo ahora". Sindicalizada, Banco de Chile.

"para mí era atractivo, porque trabajar en un banco era sinónimo de una pega estable e ingresos mensuales asegurables, además de… por lo menos en mi caso te aseguraban al ingresar eh… se nos aseguraban estudios también y tenía la posibilidad de estudiar entre otras cosas". Sindicato, Banco Santander.

A partir de los relatos encontrados en las entrevistas, es posible colegir que los empleados bancarios significan la estabilidad y seguridad laboral en una idea del banco que está permeada por la posición que ocupa el banco en el mercado laboral y la significación que se le otorga socialmente. Cabe agregar, que esta percepción se encuentra tanto en empleados antiguos (que llevan más de 10 años en el sistema bancario) como en empleados nuevos (que llevan menos de un año), de manera que constituye un discurso transversal a todos los entrevistados.

1.1.3 Desarrollo Profesional

Un tercer elemento, que sale a relucir a partir de los relatos observados refiere a la importancia otorgada al **desarrollo profesional**. El concepto de desarrollarse profesionalmente dentro del banco va aparejado a las posibilidades de perfeccionamiento que existen en las instituciones financieras. Este elemento es valorado por los entrevistados, y es determinante a la hora de significar la importancia de trabajar en un banco, ya que es visualizado como una forma de surgir y obtener mejores remuneraciones, por ello, implicaría un ascenso social.

> *"si, si, por ejemplo, nosotros tenemos una beca de capacitación y uno puede elegir los cursos externos y… no me acuerdo cuanto es, cierta plata que te entrega el banco y además los cursos que te entregan ellos que son lo de capacitación que uno en el fondo, nosotros como área, por ejemplo, levantamos todos los años, decimos el próximo año nos gustaría hacer un curso de esto, un curso de esto otro y eso es lo que vamos hacer el próximo año". No sindicalizada, Banco BBVA.*
>
> *"yo creo que también, otra característica que yo creo que tiene este banco es que… eh… da muchas posibilidades de estudios, de preparación ¿Ya? O sea, si tú quieres acceder a un post grado, un diplomado, todo eso, son como más concretas, más factibles". Jefatura, Banco Scotiabank.*
>
> *"Lo que pasa es que para que uno pueda ser beneficiaria… tú mandas la recomendación… mandas la solicitud a recursos humanos, recursos humanos después a jefatura… entonces te dicen "sí, sabes qué… se lo merece en realidad" "ya… que se quede, se lo vamos a otorgar". No sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"mira yo no he postulado a más, porque para eso tienes que tener tiempo, y a veces yo no lo tengo, pero si para gente joven sobre todo hay harto campo para atender, y si se quieren perfeccionar hay becas que da el banco, eh… que también que nos dan a nosotros en las negociaciones, y que se le otorga al trabajador para estudiar, no tanto, pero por lo menos algo". Sindicato, Banco Falabella.*
>
> *"te entrega las posibilidades de desarrollarte… entonces… eso es lo que está aquí…, lo he visto en varios bancos… sobre todo en amigos que trabajan en otros bancos y… y eso es normal digamos… no… tengo por ejemplo una amiga que… ahora se va tres meses a*

Australia digamos, por cursos de inglés… luego hacen un diplomado". Sindicalizado, Banco Corpbanca.

Ahora bien, se encuentran divergencias en los relatos respecto a la importancia otorgada al desarrollo profesional entre los entrevistados.

Existe una visión diferente respecto a las posibilidades de perfeccionamiento que el banco entrega a sus empleados, pues se considera que es una promesa enraizada en una sobrevaloración de las condiciones laborales reales que existen actualmente en el sistema bancario. Es decir, el banco genera expectativas hacia los empleados que no se concretan en la realidad, lo que se evidencia en la poca movilidad interna, en horarios laborales extensos y poco flexibles, y que finalmente no les permiten acceder materialmente a realizar cursos o capacitaciones manteniendo un ritmo de trabajo tan intenso como el que deben sobrellevar.

Por otro lado, algunos entrevistados mencionan que el obtener perfeccionamiento no necesariamente se traduce en ascender dentro del banco, o lograr tener un mejor cargo, ya que tal como se evidencia en los relatos, el ascenso de puesto está sujeto a otros factores, tales como redes laborales que se tengan en el banco, o bien óptimos resultados en ventas.

"yo creo que el pensamiento es similar, que lo ven algo, porque les da lucas, porque es rentable, porque ya están insertos en esto… pero de mayor desarrollo no, o sea tengo un ejecutivo tengo un compañero que lleva como treinta años siendo lo mismo… ejecutivo de cunetas… es como bastante… y otra compañera que lleva en el banco como veinticinco y también, siempre ejecutiva… relacionado con la venta… entonces por lo mismo, ellos se mantienen siempre en eso". No sindicalizada, Banco Santander.

"no… por eso te digo, sin desmerecer a los ejecutivos, cualquier persona con cuarto medio puede ser ejecutivo de cuenta, que tenga técnicas de ventas, haber hecho un curso, pero… no… desarrollo profesional… la verdad es que no, tampoco lo he encontrado, entonces no". No sindicalizada, Banco Santander.

"el desarrollo impuesto a la gente que estando en el banco y estudia, se queda en el mismo puesto después". Sindicato, Scotiabank.

"claro, y bueno eso es lo otro, siempre se ha dado que el que es amigo del jefe tiene posibilidades de surgir, el que le sigue todas las, las… todas las… lo que dice el jefe que tiene que hacer, tiene posibilidades de surgir". Sindicato, Banco Paris.

1.1.4 Relación trabajo y vida íntima

La significación del trabajo es asociada a la satisfacción personal que les entrega en la esfera social, es decir, se encuentra asociada a los incentivos monetarios que entrega el estar

económicamente activo en la sociedad. En este sentido, la **autorrealización** es un factor determinante a la hora de atribuirle sentido al trabajo, puesto que se visualiza como un medio para desenvolverse en la vida social y tener acceso a bienes, principalmente materiales.

> *"eh… bueno somos el futuro del país (risas) yo creo que todas las empresas como trabajadores, somos los que movemos al país, más que los ejecutivos y los que están arriba(…) por supuesto si yo no trabajo yo no tengo nada con que subsistir". Sindicalizada, Banco Paris.*
>
> *"es que el trabajo igual es fundamental para todo lo que tú quieras hacer, porque aunque suene materialista, si no tienes ingresos no puedes hacer nada, no puedes salir de vacaciones, no te puedes distraer, no puedes tener casa, ni puedes ver tu salud". Sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"el trabajo… eh… dependiente o independiente tiene… eh… tiene una gran importancia eh… para poder crecer con tus cosas, con tu independencia, con tu casa, con tu auto, tus comodidades; por eso, esto también es independiente, tú necesitas ingresos para poder ser independiente o tener una familia, para poder moverte en el sistema en realidad". Jefatura, Banco de Chile.*
>
> *"el ingreso, eh… desarrollo también, no es tanto el ingreso de cómo trabaja porque le motiva, porque le gusta, porque quieres desarrollarte profesionalmente y también por los ingresos, por la plata". No sindicalizada, Banco Santander.*
>
> *"mira muy importante, pero por la siguiente razón… por los proyectos que yo tengo a futuro, por eh… yo tengo pensado más en el corto que en el largo plazo… independizarme, tener mis cosas, quizás mi casa, mis documentos, mi auto… y… pero más allá de eso, de tener mis bienes, de tener la independencia". No sindicalizado, Banco de Chile.*

Por otra parte, en los relatos es posible encontrar un segundo factor que influye en los sentidos que se otorgan al trabajo, éste es atribuido a la familia y la posibilidad de entregarle un sustento y mejores condiciones de vida. En efecto, la relación entre trabajo y familia es determinante para los entrevistados, puesto que el trabajar entrega un bienestar para el conjunto de la familia de cada empleado. Es importante resaltar que dicho bienestar es asociado al ámbito económico y al tener la posibilidad de ofrecer mejores oportunidades a su núcleo familiar.

Destaca en este punto que en los relatos de los entrevistados no se releva una tensión entre las extensas jornadas laborales versus el tiempo que se comparte en familia, dicho de otro modo, no existe una crítica sobre pasar más tiempo trabajando y no estar con la familia.

“muchísimo, vas a así… sin cuentas no sé, la familia, tu vida personal, es una parte y tu vida profesional también está como ligadito a eso porque, porque… el bienestar, lo que uno pueda otorgarle un bienestar a tu familia, está ligado también a tu desarrollo profesional ¿Ya? Eh… no… uno en este ámbito también encuentra como… es su mundo, sus amistades, su… crece en todo sentido, entonces… importancia enorme para mí” Jefatura, Banco Scotiabank.

“claro, si, si porque dependen de mí, todavía están mis hijos más chicos, a pesar que tiene veinte tres años igual yo tengo que estar ahí presente, mi hijo mayor está con sus abuelos y es un poco más independiente, pero… necesito darle apoyo a los dos más chicos” No sindicalizada, Banco Condell.

“yo creo que para toda persona es importante el trabajo, porque con eso puede cumplir varios sueños, y lograr tener una mejor calidad de vida para tu gente”. Sindicato Banco Falabella.

Es importante relucir que el factor más importante se vincula a la familia y a lo material, puesto que actualmente nuestra sociedad es de consumidores tal como lo plantea Bauman (2002), por lo que se debe saciar la necesidad de poder consumir y acceder a bienes, lo que está dado por el trabajo en el banco. De ahí, que el cuestionamiento respecto a las condiciones laborales de cada empleado bancario no sea un tema destacado en las entrevistas observadas, ya que el enfoque está puesto en mejorar el estatus social y mantener a la familia económicamente estable, lo que permite entregar una mejor calidad de vida a su núcleo cercano, desplazando a segundo plano las condiciones laborales que cada trabajador posee según su cargo.

Cabe añadir, que son pocos los entrevistados que tienen una visión del trabajo como una forma de aportar a la sociedad en que vivimos. De las personas entrevistadas, solo una hace referencia a la importancia de retribuir a la sociedad con el trabajo que realizamos, ya que la mayoría lo concibe como una satisfacción económica mientras que ninguno releva el aspecto social del trabajo, es decir, el desarrollo del país, pues todos los relatos dan cuenta de la individualización del trabajo.

“bueno, yo creo es fundamental… yo creo que el trabajo dignifica digamos; y yo creo que genera digamos una situación de… no se po, de conocimiento, de expertis, de tener un lugar un poco en la sociedad, o sea yo me siento satisfecho de participar y tratar de siempre como un poco más grande el país… yo creo que todos aquí tenemos un lugar, y tenemos digamos una situación de… de aportar al país, no solamente una necesidad digamos de… económica, personal, sino yo creo que también tenemos una… un asunto social digamos que aportar y eso digamos, en la medida que lo tengamos claro, yo creo

que vamos a ser un país un poquito más grande, todos aportamos un granito de arena" Sindicalizado, Banco Corpbanca.

1.1.5 Satisfacción con el trabajo

Respecto a la satisfacción con el trabajo, existe un sentimiento común a todos los relatos analizados, que da cuenta de la satisfacción personal que sienten los empleados bancarios respecto a su trabajo. El pertenecer a un banco constituye un elemento fundamental al momento de evaluar la satisfacción, sobre todo para los empleados que tienen antigüedad laboral, ya que trabajar en una institución financiera no solo es valorado por ellos mismos, sino que además tiene **legitimidad en la sociedad**, lo que contribuye a tener una percepción de bienestar en el lugar de trabajo.

> *"es que siempre he trabajado en el banco, me gusta, además que uno la relación que tiene ejecutivo cliente, es muy rica, o sea si uno sabe hacer bien la pega eh… es algo gratificante, porque aparte de ejecutiva tu pasas a ser consejera, psicóloga en cierta forma, asistente de los clientes". No sindicalizada, Banco Condell.*
>
> *"en compartir con mis compañeros, en tener más conocimiento, en ver cuando te aprueban un crédito para cuando uno está medio jodido y ver que hay gente que… que luchan constantemente con el sistema… eh… todas esas cosas en que…pero ahora absolutamente… no feliz, no, muy feliz… muy feliz… amo mi trabajo, amo lo que hago, me gusta…". No sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"buena, buena, porque el hecho de haber pasado de fuerza externa a banco y a plataforma eh… es como mirado de otra manera, es mejor mirado que… que el hecho de estar en fuerza de venta externa… sí, sí, porque a mí me gusta lo que estoy haciendo en este minuto". Sindicalizada, Banco Paris.*
>
> *"si, en con mi trabajo sí. Aunque si me gustaría después pertenecer a otra área, pero por el momento si". Sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"a mí me encanta mi trabajo, siempre me ha gustado lo que hago, sí, siempre me ha gustado… si no, no estaría en esto… yo hubiese buscado otra cosa hace años, pero… a mí me gusta lo que hago, siempre me ha gustado". Jefatura, Banco Scotiabank.*

Uno de los elementos que se toma en consideración al momento de evaluar la satisfacción con el trabajo es la **relación con los clientes**, ya que se genera una relación simbiótica entre los clientes y los empleados bancarios, sobre todo en el caso de los ejecutivos de cuenta que tienen contacto directo con las personas y son quiénes otorgan créditos.

Además, se releva la importancia de tener un buen clima laboral con los compañeros, lo que llama la atención puesto que una de las características principales que tiene el banco es el fomento de la competencia, esta situación se puede explicar porque los empleados bancarios no forman relaciones estrechas con sus pares, por lo que no existe conflicto, pero tampoco compañerismo ni solidaridad.

Por otra parte, hay empleados que se encuentran insatisfechos con su trabajo, discursos que provienen de personas con menos de un año de antigüedad en el sistema bancario y también del sindicato.

Casos particulares, dan cuenta que el ambiente estresante que genera el trabajar en ventas no compensa en relación a los salarios que tienen los bancos, y en efecto, esto desemboca en una mala satisfacción con el cargo, no así con el banco, pues se releva que otras áreas no son de la misma forma.

En el caso del sindicato del banco París, la insatisfacción va aparejada a la incertidumbre laboral y los bajos sueldos que tiene la empresa para los trabajadores, cabe destacar, que es una crítica proveniente de un sector más concientizado respecto a los derechos de los trabajadores: el sindicato. Esta situación no es menor si se considera que los propios empleados del banco no toman como factor determinante las condiciones laborales.

> *"es mala, no hay satisfacción y no lo veo solamente de una mirada mía, o sea en general y si es más yo te puedo hablar de lo que está pasando acá en el banco parís específicamente… es que nosotros hace ya varios años que se viene viendo una incertidumbre laboral… entonces a parte de lo que es la renta… de lo que vive el día a día el trabajador, de no saber si va a tener su fuente laboral de aquí a mañana". Sindicato, Banco Paris.*

> *"eh… no… el estrés que se vive versus con lo que uno puede generar como venta no… no vale la pena… no vale la pena el sacrificio, no lo compensa… no, es harto". No sindicalizada, Banco de Chile.*

1.2 Representaciones sobre ser un empleado bancario

La representación que tienen los discursos de las personas entrevistadas respecto a ***ser empleado bancario*** se encuentra permeada por la valoración de los bancos en la sociedad, tal como se ha mencionado a lo largo de este análisis.

La concepción que los empleados tienen respecto a la posición de los bancos en el sistema económico influye directamente en una sobrevalorización de lo que significa pertenecer a un banco. De esta manera, salen a relucir temáticas como la visión que tienen respecto al banco, las implicancias de ser un empleado bancario en el sistema laboral actual, el perfil laboral que se requiere para permanecer en el sistema bancario, es decir, habilidades que deben tener los empleados, y finalmente, emerge la temática de las ventajas de trabajar en un banco en comparación a otras áreas de la estructura económica.

1.2.1 Valoración de la sociedad: *Ser un trabajador bancario*

La valoración respecto a pertenecer al sistema bancario que se encuentra en los discursos de los entrevistados, está enraizada al pasado, es decir, a la posición que se otorgaba antes en la sociedad, ya que era concebido como un espacio de crecimiento profesional y económico.

Actualmente, los entrevistados relevan que aún persiste dicha visión en algunos empleados, pero en la mayoría se ha diluido a lo largo del tiempo, principalmente por las transformaciones que ha experimentado el mercado laboral con el neoliberalismo; tales como la masificación de los bancos en la sociedad chilena, la introducción de nuevas tecnologías, y las facilidades para acceder a créditos de consumo. De ahí, que exista la percepción que los bancos han cambiado su posición de prestigio, y en la actualidad no se diferencian de otras instituciones, por ende, están en el mismo nivel que otros sectores.

> *"si, yo creo que es algo que viene de antes, en el fondo antiguamente ser un empleado bancario era como: ¡oh!, casi era una maravilla, ahora no sé, yo creo que quizás la gente que está en este mismo mundo te diría lo mismo que yo, pero de afuera suele ser bien visto, pero yo encuentro que ahora se perdió un poco, o sea al final ahora hay tanto banco, hay tanto campo laboral en el mundo bancario que ya no es tan así…". No sindicalizada, Banco BBVA.*

> *"claro, y era como bien mirado también, ahora un empleado bancario en términos de… de igualdad ante otras pegas… es un trabajo más… no más… entonces era [inaudible] porque la gente entendía el concepto que si trabajabai en un banco, eras un banquero, no erai bancario, el concepto errado era que el banquero es el dueño del banco, y el bancario es el que trabaja en un banco. El bancario nos tiran en un mismo saco y la sociedad en general consideraba que si trabajabas en el banco prácticamente eras parte, dueño de la empresa. Entonces había una valorización errónea distinta, pero en el concepto era más valorizado trabajar en un banco que me imagino un empleado particular o un empleado público". Sindicato, Banco Santander.*

A pesar de que hay elementos que hacen repensar la posición del banco en la sociedad de hoy en día, estos intentos por reposicionar al banco en el sistema económico se ven influenciados por la ya mencionada sobrevalorización de los bancos como institución que entrega oportunidades de ascenso a sus empleados. En este sentido, los relatos de los entrevistados siguen manteniendo la idea que los bancos ocupan un lugar privilegiado en el mercado laboral chileno, por ello, ser empleado bancario se relaciona con tener mejores posibilidades de desarrollo, tanto en la esfera social como laboral.

> *"en un principio yo pensaba que no, que era como un trabajo más… pero sabes que sí… porque los pares te reconocen "oye, estás trabajando en un banco" se relaciona a que uno está bien económicamente". No sindicalizado, Banco de Chile.*
>
> *"si… si… de todas maneras… si, porque después uno lo va conversando con otras personas y estar en una institución grande sí… te da, te sirve para el curriculum, te da otro peso. Que a lo mejor que trabajar en otra empresa con tres chanchitos versus en un banco…". No Sindicalizada, Banco Santander.*
>
> *"eh… si, porque, bueno los bancos hoy en día representan… representan el flujo de movimiento que tiene la gente cuando quiere dinero, el que no se endeuda prácticamente no tiene y todo, todo en algún cierto grado están tomando deuda, ya sea banco o casa comercial y los bancos se están metiendo en la parte comercial, en las tiendas y eso se está manejando así". Sindicalizada, Banco Paris.*

Por otra parte, se releva a partir de las entrevistadas analizadas que la valoración de la sociedad hacia los bancos se encuentra relacionada al servicio que ofrecen a las personas diariamente, ya sea por el uso de las tarjetas (redcompra/crédito) y los cajeros automáticos. En definitiva, se considera que los servicios entregados por las instituciones bancarias son utilizados por todas las personas diariamente y son indispensables para la vida de hoy, por lo que siempre serán considerados prominentes en la sociedad y en consecuencia serán valorados positivamente por todos. Cabe destacar, que esta visión se encuentra principalmente en cargos altos del banco, es decir, las personas entrevistadas que mencionan valorar los servicios que entrega el banco son las jefaturas.

> *"sí, sí… muchísimo, el que… en cualquier parte hay un cajero y que esté eso al día, de que si vas a la playa y llevas tu tarjetita y nada más, no necesitas nada, nada más que eso para poder manejarte, yo creo que eso se valora ¿Ya? Entonces yo siento que en general la gente valora a las empresas, a las instituciones bancarias, sobre todo el apoyo y las facilidades que le pueda dar la tecnología". Jefatura, Banco Scotiabank.*

"eh… en el caso de nosotros es valorado porque nosotros prestamos un servicio telefónico las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana… sí es valorado, sin el banco la gente tampoco se podría mover mucho, estamos hablando de créditos hipotecarios, créditos de consumo, servicios, seguros… entonces sí, yo creo que es súper necesario los bancos para toda la sociedad". Jefatura, Banco de Chile.

1.2.2 Visión respecto al banco: *El orgullo de ser empleado bancario*

Por otra parte, una visión que es transversal en todos los relatos observados respecto al banco es el indudable orgullo que sienten los entrevistados al sentirse parte de una institución financiera prestigiosa. Esto sienta sus bases en la concepción del banco como espacio de oportunidades para acceder a bienes y mejorar el estatus social, ya que los salarios del banco son mejores en comparación al resto del mercado laboral, sobre todo para las personas que llevan más antigüedad en el banco.

"si me siento orgullosa de trabajar en un banco, eh… porque no cualquier persona puede trabajar en un banco sin tener algún tipo de estudio bancario, eh… porque la institución es conocida, porque tiene marca, porque tiene prestigio eh… porque ascendí muy rápidamente solo con mis conocimientos eh… sin ser conocida de alguien, como en algunas empresas… por eso". Jefatura, Banco de Chile.

"yo puntualmente, yo al banco le debo todo, porque eh… yo que tengo mi hija con dificultades… como ella tiene un autismo leve y un retraso de psicomotor… aquí hay… todas las prestaciones de salud de ella que no me reembolsa mi isapre, el banco me las rembolsa, siempre está pendiente de ella, cuando hay algo que queda sin rembolso el banco me consulta, me da una ayuda económica… gracias al banco yo pude optar a comprar mi departamento, si tú quieres estudiar, el banco te ayuda con un bono, si tu hija por ejemplo, está enferma… acá hay prestamos médicos… entonces yo todo lo que en mi vida ha sucedido yo se lo atribuyo al banco… gracias al banco he podido salir de esos percances". Sindicalizada, Banco de Chile.

"es que el banco por ejemplo… era, era mi segundo hogar… el banco digamos… era… también pasaba a ser una familia… como que algo yo realmente sentía que… ya estoy. Y también como profesional porque… tal vez sentía que había una obligación o un compromiso… además los bancos… son empresas que uno tiene que estar funcionando a las 9 e la mañana todos los días… entonces nada de lo que pueda dejar digamos uno… para mañana digamos… no se da una cosa así… tú tienes que atender un problema y… ese hay que solucionarlo… entonces… el compromiso es eso digamos… yo creo que todos los trabajos… tienen su… o sea pasan por sus cosas difíciles… la cosa difícil, el tema difícil era… las horas extraordinarias… o sea yo es diferente a ahora que si a uno

se le solicitaba tenía que estar ahí… era cansador si en realidad". Sindicalizado, Corpbanca.

"es un prestigio, un prestigio que hay que por ultimo sirve para el curriculum". No sindicalizado, Banco Santander.

"… si… yo de verdad que yo digo, cuando me preguntan en dónde trabajo, "Scotiabank" es como que me llena la boca, sí… sí, mira yo creo que esto del trabajo, yo creo que es un tema también como de actitud, o sea, si… yo… yo creo que, si uno va a mirar y va a mirar el vaso lleno, esto también tiene cien sabores, como cualquier otro trabajo". Jefatura, Scotiabank.

Además, el banco permitía a las personas entrar sin tener estudios universitarios, lo que facilitaba la entrada de personas que no podían optar a un mejor empleo al no tener las calificaciones necesarias.

En este sentido, las personas valoran la oportunidad de desarrollo profesional que entrega el banco, sintiendo un compromiso con la institución que los lleva a una valoración exacerbada de lo que es el banco hoy en día. En efecto, los cambios que ha sufrido el sector bancario en los últimos años son invisibilizados por algunos entrevistados, sobre todo los que llevan más años en el sistema bancario, ya que existe un compromiso con las instituciones financieras, y además existe un sentimiento de deuda con el banco, ya que se concibe como un espacio laboral que les ha entregado la oportunidad de tener una mejor condición económica.

1.2.3 Visión respecto a ser empleado bancario

Ahora bien, al momento de mirarse a sí mismos y entregar una visión respecto a lo que es *ser empleado bancario* sale a relucir un discurso opuesto al señalado sobre la visión del banco. Por tanto, se logran reconocer elementos fundamentales del trabajo que no se condicen necesariamente con la evaluación positiva que se realiza sobre el banco y el trabajo en la institución. En este sentido, se releva un cambio sustancial respecto a lo que es ser empleado bancario marcado principalmente por las **dinámicas de ventas** que tiene el banco, las que generan **estrés laboral** a los empleados, así como inestabilidad laboral, puesto que los salarios dependen directamente de las ventas de servicios que realicen mensualmente los trabajadores. Es preciso especificar que esta situación es particular a los empleados que pertenecen a la banca comercial, no obstante, la dinámica de la competencia y las ventas son promovidas en todas las áreas del banco.

"mi trabajo igual es estresante eh… nosotros tenemos que cumplir metas y depende de lo que tu vendas en el mes va a ser tu sueldo, entonces tienes que estar ahí todos los días eh… pensando en una forma de trabajo que te lleve al… al logro, o sea cumplir tus objetivos del mes, que es tener un buen sueldo y… y lo otro cumplir la meta de tu… tu trabajo, porque a mí también me exigen, me exigen una meta y si no la cumplo soy mal evaluada, me entiendes entonces, son dos cosas cumplir metas y cumplir mi meta personal". No sindicalizada, Banco Condell.

"para trabajar en un banco igual hay que aprender harto del negocio, porque en el fondo sin eso es como no… no, te sentí como medio perdido, en el fondo hay que aprender harto del negocio y mientras más uno sabe se te va haciendo más fácil, igual es como un mundo aparte, tiene se propio lenguaje sus cosas medias raras, eso". No sindicalizada, Banco BBVA.

"eh… mira, este comentario que te voy a hacer me lo decían mucho antes de comenzar a buscar trabajo, que mucha gente me decía "no… yo no trabajaría en una… en un puesto que tiene que ver con metas porque es muy estresante…" y todo eso… entonces por eso no sé si será bien visto el trabajar en banco, porque también está la contra parte del… del cargo en sí". No sindicalizado, Banco de Chile.

"Lo que pasa es que uno puede tener un vínculo con un banco, pero lo que tiene que existir es empatía… con los ejecutivos… si te va mal con los ejecutivos, es la cara visible del banco, entonces… si yo no me llevo bien con un cliente, es… obviamente el cliente me va a catalogar mal a mí y a banco… va a decir "no, que el banco es horrible…" y el banco soy yo". No sindicalizada, Banco de Chile.

"que no se les cruce por la cabeza meterse al banco (risas), porque es un área en la cual te puede generar venta, pero el nivel de estrés es muy alto, entonces si tú puedes sobrellevar el estrés laboral, de lo que ya implica andar en Santiago, de la rutina, de andar en metro de allá para acá… y más encima sumarle un estrés laboral… no, te sobrepasa… entonces no… ultima expectativa el banco… pero… depende de cada persona, eso". No sindicalizada, Banco Santander.

Finalmente, cabe señalar que se evidencia una diferencia respecto a los empleados antiguos y los nuevos, ya que éstos últimos deben pasar por un proceso de adaptación a las dinámicas laborales, de manera que no todos están interiorizados con las herramientas necesarias para enfrentarse a las exigencias del banco. En definitiva, se releva a partir de los relatos analizados que los trabajadores con más años de servicio han logrado interiorizar de mejor manera las nuevas reglas del mercado laboral que son impuestas por el banco, por tanto, tienen un discurso legitimador en comparación a los empleados que llevan menos tiempo en el sector bancario.

1.2.4 Perfil laboral: *Habilidades para ser empleado bancario*

La principal característica que se releva en relación al perfil laboral que requieren los bancos refiere a la ***atención al cliente***, ya que los entrevistados significan su trabajo como una labor que va necesariamente asociada a la relación con lo demás. Este valor atribuido al perfil laboral de los trabajadores del banco encuentra sus bases en la ideología que promueve el banco a sus empleados, ya que pone especial énfasis en captar la mayor cantidad de clientes posibles y ofrecer el mejor servicio para que exista una conformidad con la institución y las ventas se mantengan en niveles altos.

> *"yo creo que lo que hay que hacer, mira… yo creo que la, más que habilidad, es ser empático con la gente… ser empático tratar de… de escuchar y entender… porque mucha gente… hay gente muy difícil, pero fundamentalmente es eso… o sea no… yo tengo muchos clientes que vienen a contarme sus historias". No sindicalizada, Banco de Chile.*

> *"no, yo creo que las ganas y el saber tener el contacto con las personas, el aprender los papeles, pero los papeles es el mismo sueldo, entonces en el fondo eh… es trabajar para uno mismo, entonces como una constante, yo creo que lo más importante aquí es querer trabajar con la gente, tener buena llegada con las personas, es eso, más que nada eso". Sindicalizada, Banco Paris.*

> *"o sea, bueno… paciencia no más… porque todo lo que uno haga acá en el banco se ve por servicio al cliente… y hay clientes conflictivos, como hay harta gente de edad que llama y hay que tener paciencia porque cada vez el banco se moderniza más, por ejemplo esas aplicaciones de celular… la gente va y no tiene idea… y uno tiene que explicar porque el banco va avanzando y no se va a detener por los clientes antiguos… pero paciencia… porque hay mucha gente que no entiende las cartolas, los estados de cuenta, y hay que explicar eso". Sindicalizada, Banco Paris.*

Tal como se evidencia en estos relatos, los empleados bancarios dan cuenta de la visión impuesta por la política de los bancos sobre la importancia de los clientes y la relación con ellos, incluso hay casos en que los entrevistados señalan sentir cercanía con sus clientes, dar consejos, y jugar un rol de psicólogo. Además, cabe agregar que se menciona la paciencia como virtud que es necesaria tener para trabajar con servicio al cliente.

1.2.5 Ventajas de trabajar en un banco

Finalmente, los entrevistados sintetizan su discurso respecto a la visión sobre ser empleado bancario en las ventajas que implica pertenecer a una institución financiera, y los principales elementos que se mencionan son: **mejores salarios, oportunidades para desarrollo profesional y prestigio social**. Los entrevistados mencionan estos tres factores como centrales a

la hora de identificar las ventajas que significa trabajar en una institución bancaria, y que determinan la satisfacción laboral de los empleados, la visión respecto al banco y las motivaciones para permanecer en las instituciones bancarias.

El discurso de los entrevistados se torna ambiguo al momento de identificarse como empleado bancario, en tanto se relevan aspectos negativos del trabajo que son invisibilizados por la fuerte legitimidad que tienen los bancos en la perspectiva de los trabajadores. No obstante, el compromiso y la identidad son elementos más relevantes que terminan por suprimir las visiones negativas de los empleados, significándolas de una manera positiva, ya que se reconocen elementos más beneficiosos que perjudiciales para los trabajadores.

> *"yo creo que las ventajas de trabajar en un banco que… se paga bien en los bancos… hoy día y también, la otra ventaja es que tú puedes también eh… hacer carrera… no tanto como carrera, sino que hacer… capacitarte también, hoy día hay mucha competencia, entonces si hoy día los bancos quieren más profesionales y están dispuestos a invertir en uno de los mejores profesionales ¿ya? Hoy día uno busca a alguien, con los cursos de inglés, magister, os cursos de diplomado, por ejemplo, que, que eso es muy normal hoy día en los bancos, entonces…". Sindicalizado, Corpbanca.*
>
> *"es una excelente empresa para trabajar, con hartas oportunidades y que finalmente es uno mismo el que se abre camino…". Jefatura, Scotiabank.*

1.3 Relaciones Laborales

En cuanto a las relaciones laborales de los empleados bancarios, se evidencia en los relatos analizados que existe una dicotomía entre los entrevistados, en tanto la competencia se encuentra instaurada dentro de la dinámica laboral por lo que es naturalizada por los trabajadores, al mismo tiempo que se debe trabajar en equipo para lograr metas comunes. Esta tensión entre el trabajar de manera individual y a la vez colectiva, determina la relación de superficialidad que termina por definir las relaciones laborales actuales de los entrevistados.

En consecuencia, los relatos dan cuenta que todos los entrevistados significan la competencia de manera positiva, pues es un incentivo para alcanzar las metas que les impone el banco. Los trabajadores enfrentan el desafío de trabajar individualmente versus trabajar colectivamente, puesto que se genera la contradicción entre trabajar por un objetivo personal y llevarlo a cabo con un equipo que busca los mismos objetivos, que solo algunos podrán alcanzar.

A pesar de este panorama, los trabajadores indican que las relaciones con los compañeros se basan en el apoyo y la solidaridad, esto depende netamente de la institución financiera en la que trabajan y de la relación con los jefes. Los empleados que señalan tener una mejor relación con los jefes, se sienten apoyados y valorados por sus pares, mientras que los trabajadores que señalan tener una mala relación con los jefes, significan de distinta manera la relación con sus compañeros, en tanto no se releva el apoyo del equipo.

En general, las relaciones de los empleados bancarios están marcadas por una fuerte individualización, se restringen meramente al ámbito laboral, y en una minoría los trabajadores señalan compartir temas personales con sus compañeros. Esto puede explicarse a partir de las nuevas dinámicas que se establecen en las relaciones laborales, en la que los trabajadores deben competir con sus compañeros para alcanzar las metas impuestas por el banco.

1.3.1 Dinámica laboral: *rol del trabajo, estrategias para enfrentar el estrés, ventas y la competencia.*

La dinámica laboral dentro del banco se encuentra marcada por el fuerte ***rol del trabajo*** que impone el banco respecto a las expectativas y metas que se deben cumplir mensualmente para alcanzar los objetivos económicos que requieren las instituciones financieras. A esto se le agrega las distintas estrategias de presión que genera el banco para mantener a los empleados comprometidos con su labor, principalmente se evidencia los incentivos económicos como una herramienta que es efectiva, en tanto los trabajadores interiorizan trabajar por obtener un mejor sueldo cada mes, dejando en segundo plano el cuestionamiento respecto a los medios que se requieren para alcanzar dichos objetivos. Es decir, que los trabajadores bancarios desplazan la crítica respecto a sus condiciones laborales, por obtener mejores ingresos y alcanzar las metas impuestas por el banco.

> *"se nota aquí a fin de mes, se nota harto, son como dos… una semana más o menos que… que se nota, que cambia un poco el… nosotros como área no… como te decía no nos afecta eso, porque nosotros como que no existe el fin de mes, nada, pero si tu vaí a otra área, o sea de partida no te contestan nada, o sea uno llama a… la gente que le afecta el cierre de mes y cero respuesta y uno entiende igual, es eso o quedarse hasta las diez de la noche todos los días". No sindicalizada, Banco BBVA.*

> *"a ti solo te miden por los números, por las ventas y ahí van ligado los aumentos y todas esas cosas. Aumentos de o sea… decir que me van a subir el puesto, porque obviamente*

si ganas comisión te pagan más por vender, pero en cuanto a beneficios por decir de desarrollo profesional e ir creciendo dentro de la empresa es netamente por… por ventas… te miden solo por eso… por ventas". No sindicalizada, Banco Santander.

"si, si igual se dan las instancias una vez al mes, nos reunimos, hacemos una reunión… vemos los resultados… se suponen que los jefes grafican ahí… porque estamos tan bajos en algo o se ve comentar… algún problema que haya o eso mismo que te explicaba yo… las veces que se ha intentado tocar el tema como que no… mucha gente no… no… no habla para no causar problemas o con temor de perder el trabajo, porque la verdad que yo tengo claro, yo tengo 28, pero en esa área que estoy yo la mayoría de la gente, ya es… o sea… no vieja pero… tengo compañeras de 55 años… de 57 años… que como lo único que están esperando es jubilar". Sindicalizada, Banco de Chile.

"mira, si tú cumples aquí, cumples allá… vas a poder llegar con estas ventas… pueden llegar a ganar seis, siete millones… ya no vas a ganar tres millones, puedes llegar a ganar eso. En algunos casos los trabajadores que son buenos y tienen el manejo, han logrado ganar esos siete millones y cuando ellos se dan cuenta que esa persona escapa, es buena y logra ganar los siete millones, vienen un le dicen "¿Sabes qué? Te voy a subir las metas" entonces, esas metas ya son inalcanzables". Sindicato, Banco Scotiabank.

"no, es un sueldo fijo, los ejecutivos comerciales es con… con comisiones. Igual nosotros como… el banco Falabella se ha puesto un poquito ambicioso, todos los que trabajamos ahí tenemos que vender, ya sea seguros, ya sea seguros de vida vendemos, seguros de los autos, cualquier cosa que sea vender". Sindicato, Banco Falabella.

Por otra parte, sale a relucir el tema de las ***estrategias para enfrentar el estrés*** que tiene el banco, las que son inexistentes, puesto que la mayoría de los entrevistados desconocen de instancias que generen los bancos para hacer frente a esta problemática. El estrés es una temática relevante dentro de las instituciones financieras, y el mismo sindicato señala que las licencias médicas por estrés laboral son bastante altas en el sector bancario.

En efecto, la única opción para enfrentar el estrés es el apoyo del equipo de trabajo, ya que los empleados deben apoyarse en los jefes y sus compañeros para dar frente a las metas que impone los bancos todos los meses, en este sentido, las instituciones bancarias dejan la responsabilidad en los cargos de jefatura.

"mira nosotros tenemos todos los días reunión, en las mañana siempre hay una reunión de… del día… y… como te digo mi jefa es tan, este tema de la psicología la llena, entonces ella no… nos da, nos lee mucho en la mañana como eh… manejar emociones, como enfrentar los problemas o el día, entonces por ahí va la cosa". No sindicalizada, Banco Condell.

"lo desconozco, lo desconozco mayormente si después de tres años, cuatro años o de un año ya te empiezan a tratar eso, pero… creo que debiera ser súper importante, porque es un… es un estrés muy alto, que de hecho tengo compañeros que toman medicamentos... es mucho… es mucha la exigencia". No sindicalizada, Banco Santander.

ahí hay una cosa importante, yo diría que las enfermedades de estrés, psicológicas, las más fuertes están en la banca, son las… yo creo que los trabajadores con más licencias psicológicas están acá…a la presión psicológica porque… por ejemplo físicamente no es que la gente trabaje tanto, que descargue cosas no, la gente está detrás de un computador más que nada, pero resulta que la presión… la presión e que tienes que cumplir metas, la presión de que todo el día te están chicoteando ¿No es cierto? Eso hace que la gente se enferme… mucha gente se enferma. Sindicato, Scotiabank.

Otro elemento que se menciona respecto a la dinámica laboral dentro del banco es la ***venta*** y su incidencia en la estabilidad laboral. Las metas que impone el banco son presentadas como metas que los trabajadores deben incorporar dentro de sus labores y por tanto adjudicárselas como metas personales, entendiendo que la venta es cíclica el banco deja la responsabilidad de obtener mejores ingresos a los trabajadores, desligándose de dicha responsabilidad en los meses que los números disminuyen y las ventas son bajas. De ahí que no se generen estrategias para enfrentar el estrés como problema laboral que afecta a los trabajadores.

"si po', si tu no vendes lo que te pide el banco y tus logros personales, es que la venta es muy cíclica, un mes bien, bajo… porque todos los meses son irregulares, o sea yo sé que dicen, siempre dicen no hay mes malo que uno lo hace malo… uno como persona, que no le puso mucho power, porque no hizo algo adicional, porque no… montones de cosas, pero siempre depende de uno lograr lo que tú quieras, cachai, entonces yo no me puedo darme el lujo de que me vaya mal, no puedo decir este mes no voy a vender, porque ya estoy cansa, no puedo decir eso y en que yo lo piense, porque si yo no vendo no tengo plata". No sindicalizada, Banco Condell.

"lo otro y… lo que tiene éste banco, que no sé si los demás bancos lo tendrán, que por ejemplo… contratan a un ejecutivo que tienen porque saben que tiene una cartera buena de clientes, lo traen ya, ponte tú lo traen al banco y después aquí el banco le despoja la cartera y… el banco se queda con ella". Sindicato, Banco Scotiabank.

Un último elemento que sale a relucir en los relatos de los entrevistados refiere a un valor de los bancos que es común en todas las instituciones; ***la competencia***. La competencia es visualizada como una característica positiva dentro del clima laboral, por esta razón los entrevistados la significan como "sana" ya que se busca ser el mejor, vender más para aumentar el salario y posicionarse como el mejor empleado. Este camino les permite acceder a mejores cargos, en definitiva, ascender dentro del banco y hacer carrera funcionaria.

“la competencia hablemos sanamente, no competencia insana, hay competencia sansa, porque cada uno quiere ser siempre el mejor, esas son las competencias que nosotros tenemos ya, porque mi compañera de al lado quiere ser mejor que yo o quiere ganarme o quiere vender más que yo, entonces eso es competencia”. No sindicalizada, Banco Condell.

“sí claro… se genera competencia, porque en el fondo uno siempre quiere mostrarse, quiere ser la mejor… quiere que le vaya bien, las lucas, la plata, que sean buena onda… y todas esas cosas”. No sindicalizada, Banco de Chile.

“lo que pasa es que cada uno tiene sus clientes. Entonces no peleamos los unos con otros… uno es una lucha interna y constante que hace pero con sus clientes… ahora obviamente siempre va a estar el pucha que mi compañero cumplió que yo no… pero no… no hay rivalidad porque en el fondo cada uno tiene su… de setecientos a ochocientos clientes y no se puede levantar un cliente de un compañero”. No sindicalizada, Banco Santander.

“Yo he estado en otras sucursales, aquí en el banco llevo ya casi cuatro años y he estado en tres sucursales y esta ha sido la sucursal que mejor he tenido… que no se ha dado eso ¿ya? Con las chicas tenemos muy buena relación entre nosotros, pero si se da, si se da, hay otras sucursales que si hay compañeros con ese… de… de luchar por sí mismos y no en con… en compañía”. Sindicalizada, Banco Paris.

“o sea ahí… si po, siempre hay competencia, pero depende como te lo tomi, o sea igual hay ente que no tiene… tiene malas prácticas como para conseguir ventas y créditos, pero…”. Sindicalizada, Banco de Chile.

“sí… sí po, existe competencia po, porque… el mismo banco los hace competir po”. Sindicato, Scotiabank.

En suma, en relación a la dinámica laboral se releva la importancia del rol del trabajo que deben asumir los empleados bancarios, que va relacionada con las ventas y las distintas estrategias que diseñan las instituciones bancarias para lograr que los trabajadores se apropien de estos valores y asuman un compromiso de metas que deben cumplir todos los meses con el banco. A su vez, se da cuenta según los relatos observados que el banco delega responsabilidad a los jefes para enfrentar el estrés de los empleados, ya que no se hace cargo de este tipo de conflicto que es recurrente en un ambiente laboral que trabaja con ventas y metas mensuales. Finalmente, se hace referencia a la competencia como dinámica por excelencia que tienen los bancos, como característica percibida de manera positiva por los empleados bancarios, ya que el clima laboral conlleva a que los trabajadores deban competir entre ellos, fomentando la individualización de las relaciones laborales.

1.3.2 Cambios en el sistema bancario

Un elemento que ha marcado las relaciones laborales de los empleados bancarios se encuentra relacionado a los cambios que ha enfrentado el sistema bancario a partir de las políticas neoliberales que se han introducido en el mercado laboral, y que se han exacerbado con más fuerza en la última década en el sector bancario. En general, se señalan tres factores que han impulsado los cambios en el sector bancario y que se visibilizan por los entrevistados, a saber; estabilidad laboral, la externalización de los servicios y la fusión de bancos.

En primera instancia, se hace referencia a la **estabilidad laboral** como principal cambio que ha afectado a los empleados bancarios, dado principalmente por la disminución de los salarios fijos y el aumento del porcentaje de las comisiones. Es decir, el salario de los empleados se encuentra supeditado a la variabilidad de las ventas en el mercado, lo que genera una inestabilidad laboral para los entrevistados. Esto ha generado un cambio importante en las condiciones laborales de los trabajadores que no es reconocido en las personas entrevistadas, quiénes no logran formular una crítica respecto a esta temática. Llama la atención precisamente el compromiso y representatividad que los empleados resaltan en sus discursos respecto al banco.

> *"… ya no es la estabilidad que uno tenía antes… digamos hoy día hay muchos negocios que se hacen en la banca y… y… no sé po, es… hoy día es en general digamos… el tema de la rentabilidad es importante para los bancos… por eso suben tantos los proceso de fusión de… que… no sé po, se enteran los bancos digamos de cómo va el cuota o rentabilizar mayas digamos, hoy día la finalidad ya del bancos… ¿ya? Hoy día prácticamente no hay tema social, hoy día lo que prima es el valor del dinero no más, y uno lo ve digamos con todo, que las empresas tienen su… su… todas las cosas relacionadas… todas las cosas relacionadas… si tú tienes tu crédito hipotecario, tú pagas tu seguro de incendio, seguro de desgravamen y todo se contratan las primas… o sea las compañías que son relacionadas con los bancos… y todos los bancos operan igual". Sindicalizado, Banco Corpbanca.*

> *"el cambio de los incentivos, eso no lo hemos logrado estabilizar, en ninguna banca permite que eso se pueda controlar esa parte de las comisiones y la ley tampoco nos apoya en ese sentido. Yo creo que sería, ese como el punto más fuerte que estaría pendiente de los sindicatos con la empresa y con el gobierno, porque de ahí partiría todo el cambio, si se modifica la ley del trabajo, se modificaría esto segundo." Sindicato, Banco Falabella.*

> *"Lo que pasa es que antes, por ejemplo, los trabajadores tenían un sueldo… le pagaban tres millones, cuatro millones ponte tú a un gallo por sueldo fijo, pero como vieron que… para bajar ese sueldo… vinieron y te, y te dicen a ti ¿Sabes qué? Yo te voy a bajar el sueldo, o sea, te bajo el sueldo no sé, a un millón y medio fijo… pero tú te vas a poder ganar cinco millones con variables, entonces…". Sindicato, Banco Scotiabank.*

Otro cambio que es señalado en las entrevistas analizadas, refiere a la **externalización de los servicios bancarios**. Este fenómeno se da en mayor medida en los bancos que tienen menos años funcionando, pero también se da en los bancos con mayor experiencia, como es el caso del Banco de Chile. La subcontratación es un fenómeno que no ha escapado del sector bancario y ha entrado con fuerza en los últimos años, precarizando las condiciones laborales de los trabajadores.

> *"como en los últimos tres años ya… por ejemplo el banco ya no hace contrataciones directas, son empresas externas, son otros filtros, es como… antes te pedían la experiencia o nivel de estudios un poco más altos, ahora si te piden que estés egresado de algo, pero de cualquier cosa". Sindicalizada, Banco de Chile.*

> *"…también hay gente externa y esa gente externa y a está ingresando con otras condiciones… que si yo por ejemplo si yo entrara en este momento con esas condiciones… quizás lo tomaría por el horario lo tomaría igual, pero no con las ansias que tengo yo por mi contrato, que es de hace nueve años, porque la gente ahora gana el mínimo, pero lo toman igual porque son cuatro horas y tanto, entonces para los estudiantes ese turno es bueno". Sindicalizada, Banco Paris.*

> *"ha habido diferencias, lo del banco parís, habido diferencia a lo que antes éramos como banco parís a lo que somos banco parís con Cencosud, porque como banco parís teníamos un trato más directo y era un poco más claro todo, hoy en día que es con Cencosud, las jefaturas ni esas están paradas, entonces las directrices que hay hacia abajo… nada claro, nadie sabe para dónde va nada…". Sindicato, Banco Paris.*

> *"yo creo que como todas las fusiones, porque yo fui, nosotros fuimos comprados… entonces obviamente que cuando te compran siempre hay un mayor riesgo y un mayor miedo de perder tu trabajo". Jefatura, Banco Scotiabank.*

Finalmente, se menciona la **fusión de los bancos**, fenómeno que ya se viene arrastrando desde hace una década que ha afectado a muchos trabajadores del sector bancario que han debido enfrentarse al despido. Los bancos son comprados por otros más grandes, o bien por bancos internacionales como fue el caso de Scotiabank que compró al banco de Desarrollo. Esta situación provocó despidos masivos de trabajadores que se vieron obligados a encontrar nuevos trabajos, puesto que el banco no permitió que todos los empleados siguieran trabajando en los mismos cargos.

1.3.3 Diferencia entre empleados nuevos y antiguos

Una de las principales diferencias que se observan entre los empleados bancarios nuevos y los antiguos es la proyección de estabilidad y oportunidades dentro del banco, es decir, que los

empleados que llevan más años en el sistema bancario tienen expectativas de jubilar en el mismo banco y mantenerse en esa misma empresa. Esta situación es opuesta en el caso de los empleados nuevos, ya que los jóvenes aspiran a cambiarse de empleo después de dos o tres años en una empresa. En concreto, se asocia el desarrollo profesional a la posibilidad de ir creciendo en distintas empresas, adquiriendo experiencia en cada una, aspirando a mejores cargo y mejores sueldos.

> *"algunos que vienen de pasada y dicen "no, yo vengo aquí… no pretendo", cuando empiezan… los que vienen recién partiendo…entonces ahí ya… empiezan a… a irse o simplemente empiezan a exigir también, en cambio claro… la persona… por ejemplo, en el caso de nosotros como sindicato, tenemos un fenómeno, que nosotros veníamos de un banco, que nosotros… era el Banco del Desarrollo, que no despedía trabajadores… entonces la gente ahí, mucha gente antigua había ahí, que tiene la mentalidad antigua; pero por ejemplo, el Scotiabank… que se llaman Scotiabank… que contratan… les pagan una caga, ¡perdón! (Risas) una miseria y son súper levantados de raja po". Sindicato, Scotiabank.*

> *"yo creo que hay varias cosas, primero las personas jóvenes están como muy dispuestas al cambio ¿Ya? Y por eso son como mucho más permeable y eso facilita ¿Ya? Eso facilita, o sea… lo otro es que hay un tema de rapidez ¿Ya? Que también eso es algo que no… cuando estoy hablando, cuando uno tiene colaboradores". Jefatura, Banco Scotiabank.*

> *"yo me cambie de mi otro trabajo, yo llevaba tres años, me cambie porque ya estaba aburrida de lo que yo estaba haciendo y veía que no existía mucha posibilidad para moverse y eso a la larga también te empieza aburrir, o sea tanto tiempo…". No sindicalizada, Banco BBVA".*

> *"…en la sociedad de hoy, los profesionales de hoy como que no quieren estar como antes veinte años en un mismo cargo, no les interesa en el fondo, entonces… aquí si te dan la oportunidad de poder moverte, o sea de hecho mucha gente que yo conozco que se ha cambiado de área o de sección o de cargo, porque simplemente no están a gusto". No sindicalizado, Banco de Chile.*

Como se evidencia en los relatos, los empleados jóvenes vienen con otra visión respecto al compromiso con una empresa y el desarrollo profesional, en este sentido, se encuentran predispuestos al cambio y a adaptarse a nuevas dinámicas laborales, de ahí que sea valorado como positivo el cambiar de empresas.

1.3.4 Relación con compañeros: *dicotomía entre ser competitivo y trabajar en equipo*

Respecto a la relación con los compañeros de trabajo destacan tres características que dan cuenta de cómo los empleados bancarios se relacionan con sus pares:

- Dicotomía entre ser competitivo y trabajar en equipo
- Sistema de comisiones del banco
- Jefatura y referentes que promueven

En primer lugar, se evidencia una dicotomía en las relaciones con los compañeros de los empleados bancarios, puesto que deben trabajar individualmente para cumplir metas de ventas que son impuestas personalmente a cada trabajador por el banco. Además, por otro lado, deben cumplir metas por equipo, lo que conlleva necesariamente a una relación en constante tensión con los compañeros de trabajo.

Esta dicotomía no es percibida directamente por los empleados bancarios, ya que en su mayoría señalan sentirse cómodos con sus compañeros, situación que se puede explicar a partir de lo impersonal que son las relaciones, es decir, no hay mayor involucramiento con el otro.

> *"eh… yo creo que ha mejorado un poco…es que como te contaba igual aquí me tocó trabajar con gente que llevaba muchos, muchos años acá y yo llegue a esta área y la formaron, como que sacaron gente de distintas áreas , entonces yo llegue e igual era gente súper adulta y yo estaba acostumbrada a trabajar con gente muy joven y yo soy la menor, o sea mis compañeras cincuenta, cuarenta y ochos años, y la verdad es que… tenemos distintos modos de hacer las cosas, también por la misma enseñanza, ahora el área creció un poco y somos más y la verdad es que… nunca nos llevamos mal ni nada, pero ahora estamos más sueltos, en el sentido que nadie hablaba de sus cosas privada, apenas se saludaba, entonces era como raro, pero bien, ahora estamos súper bien, si yo creo que vamos evolucionando". No sindicalizada, Banco BBVA.*
>
> *"esta pega al… al… al tener uno que relacionarse con harta gente, de llamar, de atender clientes, y de conversar todo el día con distintas personas, con distintas personalidades… eh… inevitablemente hace que uno mejore la relación con… con otras personas que no conoce, entonces por eso… a mi… eh… en los cambios de sucursales cuando llegaba, se me hacía fácil porque sabía". No sindicalizado, Banco de Chile.*
>
> *"yo creo que sí… porque yo digo que la relación entre los trabajadores es fría, no hay mucho compañerismo… todo es individualismo". Sindicato, Scotiabank.*

Por otra parte, se releva el hecho de que las relaciones con los compañeros que están sometidas a la competencia está dada por el sistema de incentivos que manejan los bancos, es decir, que si los incentivos son grupales iguales para todos los trabajadores es más fácil que se generen prácticas de comunidad y compañerismo en el equipo. Situación totalmente distinta es la que enfrentan los

empleados que deben asumir metas personales, ya que se ven en la obligación de entrar en una dinámica de competencia con sus compañeros, intentando ser el mejor, y tener mejores ventas.

> *"por el equipo mismo, por el equipo mismo, somos nosotros los que andamos, en el fondo hemos impuesto esto, porque somos nosotros mismo… es que no po', o sea es que… nosotros le hemos dicho a la jefa, o sea no po' o luchamos todos o vamos todos por un mismo camino o no vamos". Sindicalizada, Banco Paris.*

> *"no, no… no lo que pasa es que el sistema de comisiones que existe hoy en día no incentiva a eso, porque las chiquillas tienen un sistema de comisiones de, de… cómo se llama, en común… un sistema de comisiones que tienen que llegar a una cierta meta todas para poder ganar una cierta cantidad de dinero…". Sindicato, Banco Paris.*

Finalmente, cabe mencionar que la relación que existe entre los compañeros se encuentra supeditada al liderazgo que tengas los jefes respecto al ambiente laboral, es decir, los jefes son un factor determinante en el despliegue de las relaciones laborales entre los empleados, en tanto, pueden afectar de manera positiva o negativa.

> *"entonces yo hago mi pega, o sea buena onda y todo, peor hago mi pega, hago mis cosas y me voy porque pa que… Se produce más conflicto, cuando son jefes que eran como nosotros y fueron ascendidos a jefes…". Sindicalizada, Banco de Chile.*

> *"no excelente, por lo menos en esta sucursal somos muy unidos, somos excelentes. Y los chiquillos tratan que si uno llega a la meta que el otro también llegue, entonces cuando llega un crédito se lo pasan al compañero, para que también lleguen a la meta, y podamos llegar todos". Sindicato, Banco Falabella.*

> *"porque yo trabajo en mi piso sola, sola con mi jefes digamos, porque los demás son mis ejecutivas. Aparte de eso, yo las tomo como mis iguales, o sea yo no me siento como el jefe y que yo soy el jefe, pero… si hablamos de compañeros, yo trabajo con mis compañeras de otro súper digamos, yo trabajo con mis ejecutivas". Jefatura, Banco Condell.*

> *"…tú tienes que aprovechar… tratar de adaptarte, de buscar lo mejor en las personas, como cuidarte de los que hay que cuidarse, confiar de los que hay que confiar, ¿No es cierto? Y armar, tratar… y en eso teni que armas un equipo no más, o sea… nunca uno va a poder tener, no sé po, todo a tu favor ¿Ya? ¿Me entiendes? Hay que adaptarse y tratar con lo que tienes armas un equipo…". Jefatura, Banco Scotiabank.*

En general, se evidencia un cambio en la relación con los compañeros en el sector bancario, ya que las relaciones se han vuelto impersonales, de carácter laboral, ya no existe un involucramiento con el otro. Salvaguardando los casos particulares, los relatos de los

entrevistados dan cuenta del proceso de desvinculación con los compañeros, dominado por la individualización de las relaciones laborales actuales.

1.3.5 Relación con jefes: un discurso superficial

Respecto a la relación con los jefes se evidencia a partir de los relatos de los entrevistados que es difícil evaluarla con una perspectiva crítica, de manera que los discursos observados solo realizan una evaluación superficial.

En general, todos dan cuenta que la relación es de carácter laboral, restringida a este ámbito, que es "*buena*" en términos muy generales, es decir, no se ahonda más allá en el tipo de relación. Esta situación se puede explicar ya que se considera que los jefes representan el símbolo de la empresa de manera más directa por lo que es difícil generar confianza con ellos en un ámbito más íntimo.

> *"ha súper buena, yo con mi jefa un siete, nada que decir, la confianza que ella deposita en ti yo uh… yo valoro harto a Pamela, tú la conociste ella es un siete como jefa y con mi otro jefe igual, he tenido siempre buena relación". No sindicalizada, Banco Condell.*
>
> *"no súper bien, relajado, no somos amigas, pero bien". No sindicalizada, Banco BBVA.*
>
> *"en este momento… como está el jefe… súper, súper buena… ¿Por qué? Porque trabajamos par a par, yo… yo pienso que es por un tema de… de también del tamaño de la sucursal, porque como en la sucursal en la que estoy es pequeña". No sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"Depende del jefe. Yo tuve la suerte de trabajar en… en una sucursal en Pirque y la jefa era un siete, o sea la jefa si era exigente, pero era de estas jefas exigente pero motivadora, que te decía "ya, vamos equipo… vamos a salir adelante, ya vamos, nos fue mal hoy día, pero vamos mañana". En cambio, tengo otra jefa ahora que ella es exigente, pero, como que más te hunde "como pucha, vamos mal, cómo no es posible", entonces depende mucho de…". No sindicalizada, Banco Santander.*
>
> *"no, no… porque los jefes tienen acceso y ahí siempre hay un regalón… una regalona, entonces están todos, están las ventas bajas y… la que es regalona va por arriba, entonces todos sabemos porque, pero todo". Sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"ahí es diferente porque hay jefes y jefes y la mayoría de los jefes son… eh… están por la empresa y no transmiten toda la información que deberían transmitir… eh… en ese sentido no son claros, ni transparentes… eh… las relaciones son… no son del todo tan cercanas". Sindicato, Banco Paris.*

Tal como se puede observar en los relatos de los entrevistados, la relación con los jefes se evalúa de manera positiva, pero este análisis es de carácter superficial, sólo un entrevistado da cuenta de que existe la dinámica del "*favoritismo*", es decir, que hay empleados que son elegidos por los

jefes y se perfilan como los protegidos. Esto funciona como una dinámica laboral que todos saben que ocurre, no obstante; nadie se atreve a hablarlo o enfrentarlo, ya que se naturaliza y se acepta como característica típica de todo trabajo, en definitiva, como una práctica recurrente en el mercado laboral en general.

1.4 Trayectoria laboral

Respecto a la trayectoria laboral de los empleados bancarios, esta se define por una estabilidad laboral en el sistema bancario, y una alta rotación interna entre distintos bancos. En su mayoría, las personas entrevistadas señalan haberse cambiado al menos una vez de banco, principalmente por quiebre o fusión entre bancos, dinámica que fue mencionada anteriormente como característica de los cambios en el sector bancario. Cabe agregar, que se advierte una diferencia sustancial entre las instituciones financieras, sobre todo entre los bancos más grandes y los más pequeños.

1.4.1 Experiencias laborales anteriores

En relación a los trabajos anteriores de los entrevistados, se evidencia que, en la mayoría de los casos analizados, los entrevistados han permanecido en el sistema bancario desde el inicio de su actividad laboral, por tanto, pocos han tenido experiencias previas en otros rubros. Esta característica se perfila como transversal a todos los entrevistados, destaca dentro del análisis que los entrevistados que tuvieron experiencias laborales en otras áreas, mencionaron que siempre se aspiró a entrar al sistema bancario, y siempre motivados por la visión de encontrar mayores proyecciones y estabilidad laboral.

> *"yo trabaje en Entel durante nueve años en la banca empresas". No sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"trabaje acá, estuve dos años en fuerza de venta, ejecutiva… o sea ejecutiva de fuerza de venta… trabaje acá mismo en el banco, pero por una empresa externa". Sindicalizada, Banco Paris.*
>
> *"es que en ese tiempo todavía la banca no estaba tan mala como ahora… entonces eh… eso… motivaba po', trabajar de lunes a viernes ¿Me entiendes? Y el tema en ese tiempo*

también de los sueldos que eran mejores que en otras empresas… que en otro rubro". Sindicato, Scotiabank.

"En realidad lo primero era quedar en la institución… eh… empresa de prestigio, con muchos beneficios, estabilidad laboral". Jefatura, Banco de Chile.

"estaba buscando mayores proyecciones y… apareció un aviso en el diario de una institución financiera que necesitaba un programador que tuviera conocimiento en sistemas de remuneraciones, y o no tenía ningún conocimiento bancario…". Jefatura, Scotiabank.

"mira mi punto de comparación es bien bajo, porque la verdad es que yo antes de trabajar en banco, trabaje en una… en Tucapel, que era una distribuidora de alimentos, entonces eran rubros súper distintos y la verdad es que estoy muchísimo más contenta acá, o sea no volvería a ese mundo, porque igual el tema de planificación eh… no, no va conmigo". No sindicalizada, Banco BBVA.

Se evidencia a partir de los relatos que existe una movilidad interna entre distintos bancos del sistema bancario, ya que los entrevistados señalan haber trabajado en al menos dos bancos anteriores previos al banco que se encuentran trabajando actualmente. Esta situación se explica a partir de las transformaciones que ha experimentado el sistema bancario con la introducción de nuevas lógicas en el mercado laboral, como la fusión de bancos y externalización de los servicios.

"trabaje en el banco del desarrollo, eh… por 25 años". Sindicalizado, Corpbanca.

"eh… trabajé en banco sudamericano, cuatro años… anterior a ese trabajé cuatro años en Falabella…". Sindicato, Banco Paris.

"…una amiga, que en ese entonces ella estaba en el Banco Chile y… ella me motivo, porque yo igual estaba por… pasando por un tema difícil y necesitaba trabajar y… sin experiencia, no tenía ninguna experiencia en bancos, nada y ella me motivo y me llevo, entonces ahí empecé, esos fueron mis inicios en el Banco Chile, ahí me inicié, tuve… cinco años en el Banco Chile". No sindicalizada, Banco Condell.

En definitiva, los relatos dan cuenta que el banco fue concebido como un lugar de trabajo en el que existía desarrollo profesional, oportunidades para personas sin calificaciones, y estabilidad laboral, por tanto, se considera que existen proyecciones laborales. De esta manera, trabajar en un banco siempre fue considerado como una expectativa laboral para los entrevistados, ya que constituye una institución que permite la movilidad social.

1.4.2 Carrera funcionaria en el banco: *¿ilusión del pasado?*

Existen visiones divergentes en torno a las posibilidades de desarrollar una carrera funcionaria o profesional dentro del banco, y se encuentra estrechamente relacionado con el tipo de banco y el tiempo que llevan en el sistema bancario.

Por una parte, el sindicato considera que la *carrera funcionaria* es una ilusión anclada en la posición que han tenido los bancos históricamente en el mercado laboral. Sin embargo, con las transformaciones que ha experimentado el sistema bancario en los últimos años, las posibilidades de realizar una carrera funcionaria se han constituido como un elemento del pasado, pues cada vez son menos las oportunidades que entregan los bancos a sus empleados.

Además, existe otra visión proveniente principalmente de los empleados no sindicalizados, que evidencia una clara postura respecto a que el banco entrega posibilidades concretas a los trabajadores para ascender y postular a mejores cargos, esto se da en el caso de empleados antiguos y nuevos, evidenciando que no hay diferencias significativas entre ambos grupos.

> *"yo creo que antes la gente digamos, siempre veía el banco como para hacer una carrera bancaria, como ese… yo de hecho digamos, conozco mucha gente acá en Corpbanca que, que entran… me han contado, por ejemplo, salían a los 18 años del colegio y entraban al banco… a la segundaria que le llamaban antes, que eran ayudantes… ¿te fijas? Y ellos hacían carrera en el banco". Sindicalizado, Corpbanca.*

> *"no tienen carrera, no existe la carrera, no, porque ya no les conviene po, porque la empresa lo que le conviene es… rotación, rotación de personal, pedir gente que no tenga mucho tiempo, que esté tres, cuatro años y chao. Eso es lo que les conviene a la empresa, la carrera de funcionaria significa estabilidad y eso ellos no lo… ellos no lo… no lo entregan. Sindicato, Scotiabank.*

> *"yo creo que muchos vienen con la ilusión de que… estás empresas todavía son buenas, todavía tienen la imagen de cómo eran antes entre los bancos, vienen con la ilusión de que pueden hacer carrera acá, pero después se empiezan a dar cuenta que no es así". Sindicato, Banco Santander.*

Junto con ello, es preciso resaltar que existe una diferencia en la percepción respecto a la carrera funcionaria que se encuentra asociada fundamentalmente al tamaño y prestigio del banco en la sociedad, es decir, que los empleados que están en un banco percibido como una institución de prestigio, las expectativas respecto a las oportunidades de ascenso son mayores, mientras que por otro lado; los empleados bancarios provenientes de bancos con menor peso dentro del mercado laboral, consideran que no existen las mismas oportunidades de crecimiento. Esta situación se

puede explicar por los recursos que tiene el banco o bien por la inexistencia de una estructura de la empresa que les permita a los empleados ascender y optar por un mejor cargo.

> *"mira la verdad cuando yo llegue acá me sorprendí harto, porque es un banco súper grande y… la gente lleva trabajando muchísimos años y me di cuenta que llegan muchísimos años, una porque no los echan y dos, porque tienen harta posibilidad de moverse, porque, por ejemplo yo me cambie de mi otro trabajo, yo llevaba tres años, me cambie porque ya estaba aburrida de lo que yo estaba haciendo y veía que no existía mucha posibilidad para moverse y eso a la larga también te empieza aburrir, o sea tanto tiempo…". No sindicalizada, Banco BBVA.*
>
> *"sí, absolutamente, absoluta… absolutamente… el banco siempre te da oportunidades de crecer". No sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"como ejecutivo uno también puede ascender… pero siempre va a estar ligado a las comisiones… puede ascender a agente de sucursal, agente de zona. Te pueden promover, pero la banca comercial como tal siempre va a estar ligada a venta… siempre… siempre… no hay un estancamiento como tal". No sindicalizada, Banco Santander.*
>
> *"si, hay posibilidades de ascender dentro de los bancos eh… cuando hay… cuando hay expectativas del banco, que el banco va a seguir, en este caso creo que ya no". Sindicalizada, Banco Paris.*

En general, tal como se evidencia en las citas, hay diferentes percepciones en relación a las oportunidades y posibilidades reales que entregan los bancos para tener una carrera funcionaria, lo que se encuentra estrechamente asociado a la posición de los bancos en el mercado laboral, los años de antigüedad que tienen, y finalmente, al prestigio social que los mismos empleados le otorgan al banco. En definitiva, se aprecia un discurso generalizado respecto a las oportunidades de ascender dentro del banco, ya que en su mayoría los entrevistados visualizan como posibilidad el obtener mejores condiciones laborales.

1.4.3 Proyecciones Laborales

En relación a las proyecciones laborales de los empleados bancarios, se evidencian claras diferencias en los discursos de los entrevistados, ya que, por una parte, hay empleados que tienen expectativas de seguir creciendo dentro del banco, postular a mejores cargos, mientras que otros tienen expectativas más inciertas respecto a su posición en el banco, señalando expectativas referentes a mantenerse estable económicamente.

Por otra parte, haciendo referencia a las **expectativas antes de entrar al banco**, se puede mencionar que la mayoría de los entrevistados señala como la principal expectativa para entrar a una institución bancaria la estabilidad laboral. Los bancos son promovidos como instituciones

que entregan estabilidad a sus empleados, ya que hay mejores posibilidades para desarrollarse profesionalmente, y mejores salarios en comparación a otras áreas del mercado laboral. Por otra parte, se señala como expectativa el mejorar la calidad de sus familias, a través de un empleo que les permitiría acceder a mejores beneficios y mayores ingresos económicos.

> ***"****bueno uno siempre como ejecutiva se pone metas o logros, cosas que tú quieras obtener en la vida, en el caso mío, primero tener una estabilidad laboral, porque siempre el ejecutivo es como inestable, anda de un banco a otro. La idea es permanecer siempre en un banco y… ir creciendo en el banco, entonces mi objetivo primero era… era mantener a mi familia en ese entonces que… había quedado sola yo con mis tres hijos, entonces era… ese tema mío el foco, primero poder tener un sueldo y poder establecerme en ese trabajo". No sindicalizada, Banco Condell.*
>
> *"eh… yo sabía que iba a ser como muy dinámico, porque en los banco de por sí tienen muchas áreas, ¿Ya?… tiene el área comercial, de operaciones, entonces no sabía cómo iba a ser el sistema, cómo… cómo iba a ser el… el tema de… de la movilización interna, si se podía movilizar a otras áreas, si te iban a capacitar para ciertas cosas o… o ciertos programas, no sé, entonces tenía… tenia incertidumbre en el sentido de cómo iban a potenciar el… al empleado". No sindicalizado, Banco de Chile.*
>
> *"que había desarrollo profesional, eh… expectativas de crecer… una institución responsable, grande entonces por eso da como más prestigio y más peso en caso de… y que… no iba a tener problemas, o sea la verdad fue como súper motivante pa' mí entrar acá". No sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"en ese tiempo estaba con comisiones entonces, las rentas que tenía eran altas… el sistema de comisiones…". Sindicato, Banco Paris.*

Tal como se deja entrever en las citas expuestas, las personas entrevistadas visualizaban al banco como un espacio de movilidad laboral, en el que podrían proyectarse y acceder a una mejor calidad de vida. No obstante, dichas **expectativas no se han cumplido** para todos los entrevistados, existe una diferencia en el discurso de los empleados bancarios, ya que para algunos efectivamente el banco ha logrado cumplir con las expectativas previas que tenían antes de entrar al sistema bancario, mientras que otros mantienen un discurso más crítico respecto a lo que realmente ofrece y cumple el banco. Resalta en el análisis que los entrevistados que indican un grado de disconformidad es mucho menor a los que se sienten satisfechos con el cumplimiento de sus expectativas respecto al banco.

> *"si, si, de todas maneras". No sindicalizada, Banco Condell.*

"mira, después de todo este tiempo sí… porque he visto que haya oportunidades, se puede ascender… hay que mostrarse sí… ¿Cachay? en el cargo que… que uno esté se tiene que mostrar para después poder ascender a otros". No Sindicalizado, Banco de Chile.

"sí, todas… todas, todas… aquí me compre mi primera casa, mi auto, me compre todo, todo lo que yo quería me compre… porque en el fondo, me he desarrollado muy bien… eh… me siento exitosa en mi trabajo y ningún problema". No Sindicalizada, Banco de Chile.

"no… no… no porque así… uno cuando ingresa al mundo laboral tiene expectativas de un trabajo o una empresa por su nombre… y después se va dando cuenta que es distinto, que a lo mejor lo que uno piensa que es una gran entidad, funcionan como empresas pequeñas y que… que uno dice pucha no… no creo que pase en empresas grandes pero si pasan; entonces no… no se han cumplido". No Sindicalizada, Banco Santander.

"No, porque la mirada que tengo ahora… como… como dirigente sindical me doy cuenta del engaño que hay detrás, de la usura, el engaño porque al cliente y al ejecutivo les dicen que tienen que vender un seguro cuando en realidad no lo venden, porque los obligan porque tienen que tener una cierta cantidad cruces… y en el fondo es una venta atada… amarrada, pero con un engaño de por medio… por lo mismo dejé de vender, me dediqué a la cobranza porque con la cobranza yo puedo estar viendo una repactación tratando siempre de conseguir siempre los descuentos, para poder contribuir a que la gente". Sindicato, Banco Paris.

"yo creo que las expectativas las he cumplido y… y es que en esta pega de repente es como… no todos los días son iguales entonces… las metas a veces las cumplo o a veces no las cumplo… eh… pero apelo a que… que debo ser parejito ahora en lo que viene digamos… para todo, las chiquillas también lo mismo… porque si ellas no producen eh… el mes… se van reduciendo ingresos… o sea… no lo va a pasar mal, pero si no tení lucas a fin de mes… eh… es lata, o sea te desordena toda tu vida financiera". Jefatura, Banco Condell.

Finalmente, cabe señalar que las proyecciones laborales se encuentran divididas en función del tiempo que llevan los empleados en el sistema bancario y el cargo que tienen dentro del mismo. Existen empleados que se proyectan hasta jubilar dentro del banco, poniendo el énfasis en tratar de mantenerse dentro del banco y no en proyectarse en otros cargos.

"hay no sé, me gustaría estar hasta que jubile (risas) de verdad". No sindicalizada, Banco Condell.

"seguir en plataforma comercial de algún banco o seguir en una parte donde pueda estar tanto bien económicamente como satisfactoriamente con mis compañeros". Sindicalizada, Banco Paris.

Además, hay otro grupo de entrevistados que se plantea metas más concretas respecto a ascender laboralmente, haciendo referencia a sus expectativas de postular a un mejor cargo dentro del banco en un futuro a corto plazo. Este es el caso de los empleados no sindicalizados y las jefaturas principalmente.

> *"ya mira, yo creo que… yo me veo trabajando en el cargo que estoy por lo menos un año… un año medio más… porque…después pienso y voy a hacer el empeño de pasar a la banca de PIME, en cosas de pequeña empresa, mediana empresa… todo lo relativo a negocios… y bueno, si se dan las cosas más adelante eh… si me va bien, acceder a ser agente de alguna sucursal… pero todo a su tiempo, o sea puede salir algún proyecto entre medio que… no sé la verdad, pero de momento si… sí me proyecto". No sindicalizado, Banco BBVA.*
>
> *"quiero se jefa de plataforma primero y después quiero ser agente". No sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"me gustaría trabajar en proyectos regionales, fuera… me gustaría proyectarme… los próximos diez años… trabajo… en proyectos fuera en otro país, sí". Jefatura, Scotiabank.*
>
> *"me veo, me veo acá… me veo trabajando… me veo… espero que a todas las chicas les vaya bien, que a mí me vaya bien… que sea… éxito para todas, y me veo aquí… no tengo como el pensamiento de irme a otro lugar… no, no… no tengo en la mente eso". Jefatura, Banco Condell.*

Por otra parte, algunos mencionan un mayor grado de incertidumbre asociado a una indiferencia respecto a mantenerse en el sistema bancario.

> *"en el cargo no… la verdad es que yo no me proyecto de aquí a mucho tiempo". Sindicalizada, Banco Santander.*
>
> *"eh… mira yo ya hoy día no pienso mucho en el futuro digamos, pienso… que… a mi cuando yo salí del banco me… como que se me… se quebró un poco el… el foco de mis expectativas de que quería trabajar no se en otros lados". Sindicalizado, Corpbanca.*

En definitiva, se evidencia a partir del discurso de los entrevistados que existe una fuerte inclinación hacia la **proyección dentro del banco**, en la que la mayoría de los empleados tiene como objetivo mantenerse en el sistema bancario, y algunos señalando las posibilidades de ascender laboralmente, lo que deja entrever de que los empleados bancarios si consideran que existen posibilidades de desarrollo profesional o realizar una carrera laboral dentro del banco.

2. Acción colectiva en el sistema bancario: la nueva identidad de los sindicatos en el contexto neoliberal

El sindicato dentro del sistema bancario ha cambiado su rol desde la refundación neoliberal del sistema de relaciones laborales. En la actualidad, el sindicato se constituye como el mediador entre los empleados y los empleadores en la negociación colectiva, manteniendo un rol pasivo dentro del banco, buscando establecer un dialogo abierto y lograr acuerdos.

El objetivo fin del sindicato se configura a partir de mejorar los beneficios de los empleados bancarios, más allá de cumplir un rol político dentro de las instituciones financieras. Tal como menciona Agacino (2001), el sindicato se ha debilitado ideológicamente lo que se asocia a la perdida de la identidad como clase trabajadora, explicado por las transformaciones del sistema productivo neoliberal, por tanto, hoy en día nos enfrentamos a una desconstitución del sindicato como sujeto político y social.

Es así, como se observa a partir de los discursos de los empleados bancarios que, en los procesos de negociación colectiva, el sindicato orienta su gestión hacia la conciliación con la empresa, llegando la mayoría de las veces a acuerdos que generalmente son favorables para el banco y no para los trabajadores. La política utilizada en el contexto neoliberal se enmarca dentro de la vía pacífica, es decir, el conflicto o la huelga son visualizados como medios negativos para alcanzar los fines del sindicato, en tanto implica un ***desgaste físico y emocional***, tanto para los dirigentes como para los trabajadores.

A su vez, se evidencia un sentimiento de inseguridad respecto al alcance que tiene el sindicato dentro de las instituciones bancarias, por esta razón la mayoría de los trabajadores señala incertidumbre y desconfianza respecto a los logros que se pueden obtener a través de la organización y acción colectiva, tales como la huelga, de ahí que sean caracterizados como "*conflictivos*" por los mismos empleados.

En consecuencia, los resultados de esta política conciliadora se evidencian en una despolitización de los trabajadores respecto a sus derechos laborales, lo que se expresa en bajas tasas de sindicalización en relación con la cantidad de trabajadores de las instituciones bancarias. En efecto, el sindicato pierde relevancia en la negociación colectiva, pues su rol es deslegitimado

por la mayoría de los trabajadores, quienes consideran que su gestión no siempre es significativa para la obtención de mejores beneficios dentro del banco.

Por otra parte, los trabajadores no consideran necesaria la sindicalización para alcanzar mejores condiciones laborales dentro del banco, ya que consideran que las negociaciones deben ser individuales en función de los logros personales de cada trabajador, discurso que se entiende a partir de la radicalización del proceso de individualización en la sociedad neoliberal actual, en la que el individuo es responsable de su propia vida (Beck, 2001). Es decir, desde la posición que cada individuo ocupa en la sociedad o en este caso en el mercado laboral, debe construir su propia trayectoria, definiendo cursos de acción dentro de un marco de referencia flexible, inestable, y competitivo.

De ahí, que los entrevistados señalan que los beneficios que puede obtener el sindicato no son tan relevantes en términos de ganancia para los trabajadores, y en las negociaciones colectivas muchos sostienen que los logros que se obtienen a partir de dicho proceso se hacen extensibles para todos los trabajadores del banco, a pesar de no estar sindicalizado, que fue otra de las medidas que contribuyeron al debilitamiento de los sindicatos y la organización colectiva de los trabajadores, pues no se ve la importancia de trabajar colectivamente para lograr un fin común.

En definitiva, la pérdida del sentido de comunidad y solidaridad se ve reflejado en el discurso de los empleados bancarios, por tanto, la elección de la mayoría es no participar y delegar la responsabilidad al sindicato, esta es la dinámica de dejar que el sindicato actué por los trabajadores, sin tener mayor participación en el proceso, más que esperar los resultados.

A partir de lo anterior, los dirigentes sindicales advierten un debilitamiento de las fuerzas para lograr un proceso de articulación y organización colectiva eficiente. A esto, se le agrega la diversificación de sindicatos dentro de un banco que ha implicado que los procesos de negociación colectiva sean deficientes, sobre todo en el caso de los sindicatos más pequeños, ya que las negociaciones se realizan de manera aislada y el apoyo de trabajadores es menor.

2.1 Percepción sobre el sindicato

La percepción de los empleados bancarios respecto al sindicato vacila entre el reconocimiento del rol del sindicato dentro del banco a nivel discursivo y las bajas tasas de sindicalización en la realidad. Este discurso contradictorio que expresan los empleados bancarios se entienden a partir

de la nueva configuración identitaria que se le otorga, fuertemente permeado por la desconstitución del sujeto social y político, en términos de Agacino (2001). En definitiva, los entrevistados son capaces de reconocer la importancia del sindicato como entidad que otorga apoyo a los trabajadores sobre todo durante los procesos de negociación colectiva; no obstante, esto no resulta suficiente para impulsar a los trabajadores a sindicalizarse y ser miembros activos de la organización sindical en el banco.

2.1.1 Rol del sindicato en la negociación colectiva.

En efecto, los empleados bancarios reconocen la importancia de los sindicatos en las instituciones bancarias, y se identifican como organizaciones con un rol preponderante en la protección y apoyo de los trabajadores dentro de las relaciones laborales. No obstante, dicha percepción queda constreñida a nivel discursivo, puesto que en la práctica los niveles de sindicalización son bajos y los trabajadores visualizan al sindicato como un mero medio para alcanzar mejores beneficios dentro del banco.

> *"es que ellos buscan como el equilibrio entre lo laboral y lo personal, como que siempre se apunta hacía allá, o sea como tener más tiempo, no se po' dedicación a la familia, cuando tienen hijo, para los que son padres acá tienen hartos beneficios, no se po' cumpleaños del hijo se pueden ir antes, les dan regalos, traen los niños para acá, son cosas que han… que han logrado los sindicatos". No sindicalizada, Banco BBVA.*

> *"si el día de mañana tuviese un conflicto… yo necesitaría una parte de apoyo, porque a mí solo… mucho en cuanta no me van a tomar… entonces por eso necesito una fuerza entre comillas que me respalde, me acompañe y me asesore, y ese sería el rol del sindicato". No sindicalizado, Banco de Chile.*

> *"que en caso que te despidan… eh… no sé po', porque no estés de acuerdo con los directivos o que tengas un problema personal, ellos te pueden ayudar… pero a mí no me interesan los temas de… del sindicato". No sindicalizada, Banco de Chile.*

> *"apoyar a los trabajadores eventualmente en un problema… no solo mantener beneficios, sino que apoyar puntualmente… no sé en beneficios que tengan que ver con los jefes… no… no solamente beneficios globales, sino que aportar a cada trabajador". No sindicalizada, Banco Santander.*

> *"ellos siempre han apoyado mucho a la gente que tiene problemas eh… siempre hay un apoyo, siempre están atrás, en ese sentido, recreacionales no tanto, porque se han ocasionado tanto problema con los despidos que se hicieron y todo". Sindicalizada, Banco Paris.*

> *"el sindicato acá en el Banco Chile, cuando tu entras el banco te ingresa de inmediato al sindicato de Edwards y yo después me cambie al que a mí me parecía más, más interesante en este caso por las propuestas, acá los sindicatos tienen beneficios con empresas y descuentos…". Sindicalizada, Banco de Chile.*

> *"es el rol del sindicato que el trabajador se va dando cuenta como, como en la práctica ellos eh… sienten que algo no es justo, que no corresponde y se les va dando las respuestas y después se les va confirmando que no correspondía y se van ganando esas batallas y eso, es lo que el trabajador con el tiempo va dando cuenta de la importancia que tiene". Sindicato, Banco Paris.*

De esta manera, los trabajadores son capaces de reconocer la importancia de los sindicatos dentro de los bancos, restringiéndolo a un rol de protector de los beneficios individuales de cada trabajador. Es decir, se genera una "nueva forma de representación de los trabajadores frente a los sindicatos cuyo papel funcional en la empresa es de controlador de los conflictos sean individuales o colectivos" (Hernández, 2010), por tanto, la función del sindicato radica en ser negociador de los beneficios de cada trabajador. En este sentido, se genera un desplazamiento hacia una percepción funcional del sindicato lo que influye en que no sea visualizado como un espacio de organización política, social, y comunitaria dentro de las instituciones bancarias, por ello, no existe un cuestionamiento respecto a los derechos laborales de los trabajadores.

> *"no le interesa mucho a la gente, porque uno da mucho por ellos, pero ellos lo único que les interesa son los beneficios, no, no, no les interesa… que el sindicato trabaje por ellos, que los defienda, que les consiga cosas nuevas beneficios dentro del código laboral, tú dices si el regalo de una giftcard, quién le da más plata en la giftcard, para ese lado se van". Sindicato, Banco Santander.*

Tal como se evidencia en esta cita, los sindicatos consideran que los trabajadores ya no están interesados en los sindicatos como organizaciones que generan comunidad en la empresa, sino más bien su rol es desplazado hacia mejorar los beneficios, principalmente monetarios, lo que explica el poco compromiso que existe con los sindicatos en los procesos de acción colectiva que se llevan a cabo durante las negociaciones colectivas.

2.1.2 Percepción sobre la sindicalización en el banco

Ahora, en relación a la percepción que tienen los trabajadores sobre la sindicalización, el discurso es opuesto a lo señalado anteriormente, puesto que en su mayoría los entrevistados significan de manera negativa el estar sindicalizados. Esta visión se puede entender a partir del compromiso que se tiene con la institución bancaria y la importancia de mantener buenas

relaciones con el banco al que los empleados representan. Esto se traduce en que la sindicalización no se considera relevante en el ámbito laboral, ya sea porque no se identifican los beneficios, o bien porque existe una indiferencia respecto a pertenecer a un sindicato dentro del banco.

> *"me imagino que el área de operaciones, porque es como la más grande y la que más tiene… tiene gente en el sindicato, es el área que más gente tiene…". No sindicalizada, Banco BBVA.*

> *"porque una… no sé qué beneficios me puedan traer y otra tampoco es un tema que… como que sea prioridad… ahora por lo menos… y tampoco creo que lo sea en el futuro, porque… eh… no sé qué cargos se… pueda ser conveniente de verdad estar en un sindicato, a lo mejor sí a lo mejor no… pero no…". No sindicalizado, Banco de Chile.*

> *"nosotros somos 1800 aproximados de trabajadores y de esos 1800 seremos 800 sindicalizados, estoy hablando entre gerentes y subgerentes que no se inscriben obviamente a los sindicatos, mucha gente de casa matriz no se inscribe por los altos cargos que tienen". Sindicato, Banco Falabella.*

Además, llama la atención que los bancos tienen diversas estrategias para mantener a los empleados no sindicalizados. Una de ellas, es que los cargos que tienen una posición de jefatura no se les permite estar sindicalizados; por otro lado, existe una estrategia que se encuentra invisibilizada y refiere a la percepción que se instaura en la consciencia colectiva de los empleados que la sindicalización no es funcional con la posibilidad de realizar una carrera laboral dentro del banco. En efecto, la idea que el pertenecer a un sindicato es perjudicial para ascender en el banco constituye una determinante para que los empleados opten por mantenerse alejados del sindicato, y por tanto, de los procesos de acción colectiva.

> *"porque al banco no le gustan los sindicatos, pero yo creo que, si alguien se uniera y formara, estarían todos de acuerdo… hay gente que no le gusta, no le gusta sindicalizarse por nada del mundo… no, no le gusta". No sindicalizada, Banco Condell.*

> *"hemos llegado a estar casi el 50% de los trabajadores sindicalizados, a pesar de que por ejemplo las jefaturas tienen la opción de estar sindicalizados, porque la ley dice que los que tienen las atribuciones de contratar personal son las que no debieran estar sindicalizados, y el resto todos pueden estar, la política de acá todo es diferente… o sea acá es un jefe… jefe servicio o un agente no les permiten estar sindicalizados, o si hay un ascenso y la persona está sindicalizada, automáticamente le dicen – te tienes que salir". Sindicato, Banco Paris.*

En definitiva, los entrevistados reconocen el rol que tiene el sindicato dentro del banco, y a pesar de ello, existen limitantes a su compromiso con los procesos de acción colectiva, sobre todo durante las negociaciones colectivas con el banco. Asimismo, la visión positiva que se tiene respecto al sindicato como espacio de organización necesaria para resguardar los derechos de los trabajadores entra en tensión con su identidad laboral como empleado bancario, ya que se considera que los trabajadores deben representar los intereses de las instituciones bancarias. En suma, los entrevistados priorizan la carrera laboral individual por sobre el compromiso social con el sindicato y sus compañeros de trabajo.

2.2 Negociación Colectiva

La negociación colectiva es entendida por los entrevistados como una instancia en la que se puede dialogar con el banco para lograr mejores beneficios, es decir, tiene una orientación principalmente monetaria. A partir de los relatos observados, es posible colegir que la mayoría de los trabajadores no le entrega una significancia preponderante dentro del ámbito laboral, ya que el único rol que se le otorga a la negociación es conseguir *algún* beneficio, discurso que se inscribe dentro de la lógica "*en la medida de lo posible*"; por tanto, no es una instancia en la que los trabajadores logren cuestionar sus condiciones laborales.

Esta dinámica emerge con los cambios en el sentido del trabajo que se han dado desde la proliferación de las formas flexibles de vinculación laboral (Sisto, 2009), que son instauradas a los actores laborales de hoy. En efecto, nos encontramos en una nueva construcción de sujetos laborales enmarcada en un contexto neoliberal del mercado del trabajo, en el que los derechos laborales son una temática constantemente invisibilizada, tanto por los empleadores como por los mismos empleados, quiénes no logran articular una crítica concreta respecto a sus condiciones laborales.

2.2.1 Rol del sindicato en la negociación colectiva

Haciendo referencia al rol que ocupa el sindicato dentro de la negociación colectiva, los entrevistados identifican que éste cumple la función principal de acompañar a los trabajadores en el proceso. Este proceso se debe realizar de forma organizada, tomando en consideración la

opinión de todos los trabajadores previo a la negociación con el fin de obtener los mejores resultados de manera pacífica.

Por otra parte, se releva la importancia de informar a los trabajadores respecto a sus derechos laborales, puesto que los procesos de negociación colectiva deben ser rigurosos y resguardar los beneficios que se han obtenidos previo a la negociación, además, los que se puedan obtener en un futuro.

> *"Siempre nos estaban consultando lo que nosotros… decidíamos, entonces ellos eran la cabeza, pero en el fondo nosotros todos éramos los que decidíamos. Se hizo en forma súper ordenada, en cada sucursal había una dirigente que la propuso el sindicato eh… representante de cada sucursal y ellos eran los que informaban lo que su gente quería". Sindicalizada, Banco Paris.*
>
> *"el sindicato es la mejor forma de poder obtener la… de poder obtener digamos… los beneficios para la gente… cuando trabajaban. Es muy difícil, negociar solo en esta vida, en el trabajo; si tú no tienes un apoyo dignaos de… o de los… de todos los trabajadores de (inaudible) es muy difícil obtener otro". Sindicalizado, Corpbanca.*
>
> *"Más que nada enseñar a la gente, a respetar sus derechos, porque hay mucha gente que ignora lo que tiene que hacer, cuáles son los derechos, que pueden alegar ellos a la empresa, qué pueden exigirle a la empresa, no lo saben". Sindicato, Banco Falabella.*
>
> *"ir a una negociación de igual a igual con la empresa… entonces es súper difícil, entonces ¿Qué hemos hecho nosotros como estrategia respecto de los atropellos? Llevarlo a tribunales… llevarlo ante tribunales, ser muy técnico en las demandas… eh… trabajar con distintos abogados para que ellos instalen demandas respecto de los despidos… respecto de… no sé, de beneficios, entonces… llevar al banco a tribunales ha sido para nosotros bueno, porque eso permitió que los trabajadores se vayan con mejores indemnizaciones". Sindicato, Scotiabank.*

Como lo evidencian las citas, los relatos de los entrevistados reconocen una vez más que el sindicato es un mediador esencial para negociar con los bancos, ya que entrega un apoyo tanto moral como legal al mismo tiempo que lidera el proceso de negociación. No obstante, el rol queda supeditado a un carácter más técnico, ya que se identifica al sindicato como entidad que se encarga de mejorar los beneficios de los empleados. Si bien se reconocen aspectos más importantes, como la importancia de un sindicato en la promoción de información sobre los trabajadores laborales, la mayoría de los entrevistados tiende a señalar que el sindicato debe restringirse a una única función; lograr mejorar los *beneficios* de los trabajadores.

2.2.2 Participación de los trabajadores en negociación colectiva

Un primer elemento que resalta respecto a la participación de los empleados en la negociación colectiva refiere a *evitar el conflicto*. Por ello, tanto el sindicato como los empleadores aspiran a llegar a acuerdos previo a la negociación, con el fin de que el proceso se realice ordenadamente y que no existan desacuerdos con el banco que puedan eventualmente derivar en un conflicto y una posible huelga.

En concreto, las entrevistas dan cuenta que es difícil involucrar a los empleados en el proceso de negociación colectiva, ya que en la mayoría de los casos el sindicato toma toda la responsabilidad. Si bien existen intentos de hacer partícipe a los empleados a través de distintos medios como, por ejemplo, reuniones, asambleas, o votaciones, la convocatoria de estas actividades es baja en comparación al número de trabajadores que se encuentra sindicalizado, lo que demuestra el poco interés por formar parte de todo el proceso.

Lo anterior, es una característica del estado de la sindicalización actual y se relaciona con lo mencionado a lo largo de este análisis respecto a los objetivos de realizar una carrera laboral dentro banco. Por consiguiente, las expectativas de los empleados están puesta en aumentar el salario u obtener mejores beneficios, desplazando el cuestionamiento en torno a sus condiciones laborales a un segundo plano.

> *"nosotros no tratamos que llegue todo a la negociación y pedir todo ahí, no, lo vamos trabajando durante el año, vamos viendo de acuerdo a lo que vamos recolectando de la información a nivel nacional, después lo traemos para acá". Sindicato, Banco Falabella.*
>
> *"la gente es lo único que le interesa es terminar luego para que le dan plata, para que le den un bono". Sindicato, Banco Santander.*
>
> *"mientras exista el sindicato, el sindicato es un medio para alcanzar los dinero que puedan satisfacer esas necesidad consumista que está instaurando la sociedad, entonces el interés no está en participar o en hacer efectivo el hecho de conseguir mayores beneficios, sino que uno sea el camino para poder satisfacer esas… esas necesidad mercantil, no sé si me explico". Sindicato, Banco Santander.*
>
> *"mira, la idea sería evitar el conflicto pero… lo que pasa es que hoy día la gente, todo el mundo, tienen tantas necesidades, lo que pasa es que frente a estos mega bancos como Scotiabank, tú tienes que tener una estrategia… pero esas estrategias como sindicato, tienen que ser a largo plazo, no a corto plazo… y la gente no aguanta po, porque como la gente no tiene estabilidad dice "mejor agarro ahora que estar esperando no sé, tres, cuatro años". Sindicato, Scotiabank.*

"no… no tengo conocimiento, porque no estoy dentro de eso… así que la verdad no sé… sé que van a entregar un bono… de aquí a fin de año… pero yo no estoy dentro de eso, así que no me llega información…". No sindicalizada, Banco Santander.

En definitiva, los sindicatos del sector bancario reconocen que los empleados no siempre están dispuestos a participar de la negociación colectiva de manera activa, esto se puede explicar a partir del compromiso y visión que tienen respecto a las instituciones bancarias. Junto con ello, existe un interés por obtener beneficios inmediatos, es decir, se buscan resultados a corto plazo y no se piensa en lograr beneficios a largo plazo.

2.2.3 Percepción sobre los logros de la negociación colectiva

Las visiones respecto a los logros obtenidos durante la negociación colectiva varían dependiendo de la experiencia de cada banco. En general, se evalúa positivamente los procesos de negociación colectiva, ya que se releva que se obtuvieron mejores beneficios, principalmente enfocados en leves cambios en el contrato, tales como un mayor aguinaldo durante los meses de festividades (septiembre y diciembre); y beneficios para los hijos (becas de estudio, sala cuna). Cabe señalar, que la negociación colectiva en ningún caso logra un aumento a nivel general de los salarios, dato que no es mencionado en las entrevistas como un aspecto negativo de la negociación.

"logramos, varios objetivos, en cuanto a la sala cuna, de los niños que cumplen los dos años, logramos que la empresa pusiera un aporte también cuando pasan al jardín infantil los niños, de un 60% que aporta la empresa y el resto lo aporta el trabajador, también fue una ayuda, ganamos un bono de vacaciones, si bien es cierto no es tan grande, pero es algo que teníamos, se ganó un bono de responsabilidad a los cajeros, que tienen que cargar los cajeros automáticos, que antes no se tenía y al uniforme mismo, los chaquetones que antes no los daban, este año logramos que nos dieran. Sindicato, Banco Paris.

"*Por ejemplo, se subieron los bonos de… del aguinaldo de… fiestas patrias, el aguinaldo de navidad, se consiguió un reajuste para las rentas más bajas… por tramo, se consiguió un bono de… antigüedad, para la gente con 25 y más… con un premio en dólares… eh… ayúdame… se consiguió aumentar las becas de los hijos de los estudiantes, para los hijos de los funcionarios que están estudiando…". Sindicato, Banco Falabella.*

"tuvimos que refugiarnos en el artículo 369, que es un artículo que te permite a ti eh… reactivar el contrato anterior que tenías y poder negociar en… un año y medio más". Sindicato, Scotiabank.

"eh… fracasó desde el minuto que no hubo un acuerdo… o sea, la capacidad negociadora del sindicato es malita así que… no hubo un acuerdo ¿Ya? Y… y además de que no hubo un acuerdo, tuvieron que volver con el convenio anterior, tuvieron que

acogerse a un… a una… como a una ley ¿Ya? Después de pasado no sé cuántos días es huelga para tener… para volver… y volvieron con las mismas condiciones anteriores". Jefatura, Banco Scotiabank.

Por otra parte, si existe una visión negativa atribuida a la negociación y se relación directamente con la huelga, es decir, la acción colectiva es percibida como una derrota dentro de la negociación. Esto deja entrever una vez más, que una exitosa negociación es considerada cuando este proceso logra llegar a un acuerdo previo con el banco, en el que ambas partes puedan dialogar dichos acuerdos de manera organizada, poniendo especial énfasis en *evitar el conflicto*.

2.2.4 Estrategias de presión del banco

Siguiendo con el análisis respecto a las estrategias de presión que utiliza en banco, cabe señalar que la principal estrategia que resalta en el discurso de los entrevistados refiere al *implementar el miedo,* promoviendo un discurso de deslegitimación de los trabajadores vinculados al sindicato, por tanto, los que participen de alguna huelga u organización colectiva. Por otra parte, el banco presiona a los trabajadores a aceptar las ofertas que se hacen durante la negociación, desplegando incertidumbre respecto a la posibilidad de pérdida de todos los beneficios en caso de rechazar dicha oferta. En efecto, todos estos elementos mencionados conllevan a que los trabajadores siempre decidan aceptar las propuestas del banco, a pesar de que sean perjudiciales para sus condiciones laborales, por tanto, el banco triunfa en generar que los trabajadores estén supeditados a los valores y la cultura promovida por el mismo.

"sí, sí… indirectamente lo hace, nos ha tocado hartos casos que los jefes presionan algunos que no sepan la gente que están en los sindicatos y los empiezan a presionar, a presionar de alguna manera para que no se inscriban". Sindicato, Banco Falabella.

"Presionan para que firmen, eh… nosotros de hecho demandamos a las inspección del trabajo la última vez que pusieron un anexo de contrato, qué es lo que hace la inspección del trabajo, pone una multa, pero ellos siguen trabajando en las mismas condiciones, pagan la multa y seguimos igual". Sindicato, Banco Paris.

"Además que hay mucha gente que tiene temor, tiene miedo de que… va a estar mucho tiempo ahí… el banco igual tiene una campaña del terror entonces… eh… ha hecho difícil convivir con todas esas cosas, porque… por miedo". Sindicalizado, Banco Corpbanca.

En concreto, tal como se evidencia en las citas, los entrevistados señalan diversas estrategias que son lideradas por un hilo conductor principal; el miedo. La provocación del miedo entre los trabajadores funciona de manera efectiva, ya que la incertidumbre respecto a la pérdida del

trabajo, o peores condiciones laborales, motiva a los trabajadores a aceptar las condiciones del banco y mantenerse en la dinámica de obedecer.

2.3 Estrategias Sindicales

Las estrategias sindicales dentro de los bancos, se organizan en torno a los límites que establece la ley, por lo que se ve constantemente restringida al ámbito de los beneficios y mediación pasiva entre la empresa y los empleados. A raíz de esto, se identifica un sentimiento de nostalgia frente a lo que se anhela que sea el sindicato y lo que es en la realidad; que se remite principalmente a luchar por mejorar beneficios.

Si bien es posible reconocer una capacidad estratégica de los sindicatos para leer su contexto, ésta se contrapone con la capacidad para presionar al banco, que se ha debilitado a lo largo de los años. En efecto, el escenario actual del sistema bancario no permite que los sindicatos puedan actuar en concordancia con dicha lectura estratégica del entorno, puesto que las opciones son limitadas, de ahí que los sindicatos queden restringidos un rol mediador o conciliador.

2.3.1. Estrategias para sindicalizar a los trabajadores

Respecto a los mecanismos que utilizan los sindicatos para afiliar a los trabajadores, se evidencia en las entrevistas analizadas, que no existen estrategias definidas para fomentar la sindicalización en los empleados bancarios. En general, los sindicatos mencionan realizar reuniones periódicas, a nivel local y nacional dependiendo del tamaño del sindicato, y además tomando en consideración que el número de afiliados es bajo en comparación a la cantidad total de trabajadores. No obstante, la convocatoria a las reuniones es baja, a pesar de la difusión que se realiza, los trabajadores no muestran interés en participar de las actividades impulsadas por los sindicatos.

A partir de lo anterior, es posible identificar en el discurso de los sindicatos un *desencantamiento* con la política sindical, ya que en el mercado laboral de hoy en día tienen poca incidencia en las políticas laborales de las empresas. De esta manera, el rol activo que tenían los sindicatos antes de la implementación del neoliberalismo en Chile, se ha desplazado hacia uno pasivo, siendo reducido cada vez más dentro de las empresas.

> *"bueno informando, visitando, conversando. Bueno cuando tú conoces a las personas y las ves a la cara, ya no es solo sentir – quiero más del grupo – sino que… me hace una persona más cercana, entonces me hace un dirigente más activo, proactivo… eh…*

cercano… y cercano como te digo visitando en este caso los tenemos súper claro las sucursales, pero también mandando información, entonces cuando se logran toda esta injusticia, todo este problema, existió este problema y se le informa a los trabajadores y se van dando cuenta y esto a la larga se les va transmitiendo a los jefes, a los que no son sindicalizados, se les va acercando". Sindicato, Banco Paris.

"nosotros constantemente estamos mandando información de lo que deben hacer y de lo que no deben hacer, de lo que deben firmar y lo que no deben firmar. De… por ser el cambio de anexo de ahora, hicimos una comparación con el contrato antiguo y el contrato nuevo en cuánto les iba a perjudicar, hicimos un estudio trabajamos con un economista, nos apoyó un ingeniero comercial también, entonces aun así mucha gente lo firmó, pero la mayoría si lo hizo, por qué, porque la gente tiene miedo a perder el trabajo". Sindicato, Banco Falabella.

"nosotros durante el año trabajamos para conseguir cosas, todo lo que estamos reuniendo, lo que estamos explicando, cuáles son las falencias que tienen los trabajadores, cuáles son las necesidades de cada trabajador, y esas son las pegas que vamos haciendo en el año". Sindicato, Banco Santander.

"visitas a todas las regiones, hacemos una convención anual, aquí en Santiago, donde traemos a todos los delegados de todo el país. Tenemos… nos reunimos con toda la gente en una fiesta de aniversario también aquí en Santiago, o en la región metropolitana, que es más para divertirse pero… aquí nos juntamos con toda la gente, conversamos también, premiamos a los socios más antiguos". Sindicato, Banco Santander.

"no es lo mismo dirigir sindicatos donde tú llevas a los trabajadores y vas… detrás de cada trabajador hay una familia y si ese trabajador… tú estás ahí… si ese trabajador como la vuelve… como estamos ahora, que estuvieron quince días los trabajadores sin sueldo, donde tiene que pagar la universidad de los hijos, donde tienen que comprar la alimentación, es otra cosa… es muy distinto… por eso que muchos le temen a los dirigentes sindicales y hay muchos que también están… de dirigentes que también no creen, entonces tienen… que estar ahí vegetando y ya no dar la pelea, porque ven que esta cuestión ya no tiene salida por ningún lado… pero la clase política no… la clase política no está ni ahí…". Sindicato, Scotiabank.

En definitiva, las citas expuestas dan cuenta que la única estrategia definida de los sindicatos se basa en las reuniones con los trabajadores, lo que se relaciona con el ánimo desalentador que vive actualmente el sindicalismo en Chile, que no se ha podido rearticular desde el desmantelamiento de sus fuerzas con las transformaciones de las políticas laborales impulsadas por la ideología neoliberal.

2.3.2. Proyecciones del Sindicato

Ahora bien, respecto a las proyecciones que se plantean los sindicatos, el discurso es similar al apartado anterior, y se caracteriza por la **desesperanza**. La visión negativa respecto al futuro de los sindicatos tiene estrecha relación con el bajo impacto objetivo que puede tener un sindicato en la legislación laboral actual, así como en la identidad laboral de los empleados bancarios.

En general, el discurso de los sindicatos entrevistados es caracterizado por un sentimiento de decepción respecto a la incidencia que tienen actualmente en los bancos. Las leyes del mercado laboral, las restricciones de las empresas, y su efecto en la percepción de los trabajadores sobre la sindicalización han influido en que el protagonismo del sindicato sea cada vez menos legitimado en el sistema bancario. Si bien existe el objetivo de fomentar a los trabajadores la justicia y lucha por los derechos laborales, el contexto no les permite llevarlo a cabo, ya que el alcance que tienen sobre las condiciones laborales de los empleados bancarios es bastante bajo.

> *"bueno, nosotros aprendimos con ésta huelga aprendimos que tiene que ser así no más po', no hay otra… no hay otra… no hay otra posibilidad como para aglutinarte… porque ¿Qué vas a… negociar en un universo de tres mil quinientos trabajadores? Vas a ir con doscientos ¿Qué le vas a hacer a un banco de tres mil quinientos? O… donde hay diez mil trabajadores y vas con mil a negociar". Sindicato ScotiaBank*
>
> *"seguir aumentando los beneficios, seguir aumentando los beneficios para los socios creo, ahí está la palanca nuestra para ser el mejor sindicato de la empresa, que se nos atribuya el hecho que nosotros entramos en conversación y podemos lograr mayores beneficios para la gente, eso yo creo que es el mayor mérito del sindicato, mejorar las condiciones laborales de las personas". Sindicato, Banco Santander.*
>
> *"mantenernos en los socios que tenemos, o subir los socios que tenemos… aumentar la cantidad de socios, para tener más fuerza, más llegada con la gerencia, tener más poder de decisión… no sé, eso es lo principal". Sindicato, Banco Santander.*
>
> *"no hay otra forma. Porque, aunque los otros sindicatos se quisieran juntar con nosotros para negociar juntos no se puede, por un tema legal, porque ellos te limitan a ti… te amarran a una fecha y ya estando amarrado a una fecha legal, no se puede hacer nada". Sindicato, Scotiabank.*
>
> *"…también, como dirigente sindical te cuesta mucho demostrar cómo hacer justicia al respecto, porque los trabajadores sindicalizados igual están marcados, y, y como te digo cuando tú tratas de hacer justicia… eh… esa persona aun va a ser más juzgada… entonces a la larga tu quedas de manos atadas…". Sindicato, Banco Paris.*
>
> *"mira, a ver… eh… como, como hoy día los sindicatos no tienen fuerza, los trabajadores no tienen ninguna herramienta legal que los ayude para proteger sus derechos o para fortalecerse, entonces va en la astucia de los dirigentes no más, de cómo hacen*

sindicalismo hoy día, porque en el fondo estamos haciendo sindicalismo en la nada, lamentablemente el código que hay es para restringirte, porque por ejemplo yo tengo una visión de cómo hacer sindicalismo, pero ocurre que voy para allá, voy a averiguar y me empiezo a encontrar con doctrinas que no me permiten hacer eso ¿Me entiendes? Que no me permiten organizarme y fortalecerme. Sindicato, Scotiabank.

"la ley no te lo permite, no hay una ley, se supone que ahora con la presidenta íbamos a tener con los sindicatos se iban ver más favorecidos, pero no se ha visto mucho". Sindicato, Falabella.

En definitiva, las condiciones actuales del mercado laboral no posibilitan el despliegue de una nueva configuración sindical que sea capaz de desarrollar nuevas experiencias sindicales con una política de activismo y militancia de los trabajadores. En consecuencia, las proyecciones de los sindicatos se encuentran supeditadas al contexto y su devenir, de manera que, en pos de ello, las estrategias sindicales buscan continuar con la política que tiene su foco en los beneficios.

Finalmente, es importante destacar que las prácticas sindicales se configuran en función de evitar el conflicto, y son concomitantes con la relación dialógica que intentan establecer en los procesos de negociación con el banco. En efecto, la organización sindical busca un reconocimiento por parte de los empleados bancarios a través de implementar estrategias que sean acorde a lo que los trabajadores buscan de la representación sindical, por ello, la mayoría de los sindicatos analizados toman la elección de impulsar procesos pacíficos de negociación, así como también mantener la despolitización, tanto del sindicato mismo como los trabajadores.

3. Experiencias de organización colectiva: *el triunfo de la ideología neoliberal*

Las experiencias de acción colectiva en el sistema bancario se perfilan como momentos esporádicos y efímeros a lo largo de la trayectoria laboral de los empleados bancarios. Estos episodios marcan la única experiencia de organización colectiva, por tanto, son recordados con nostalgia, y a su vez, son tensionados con la representación sobre el banco en la esfera laboral de los trabajadores entrevistados.

La huelga como medida de presión durante la negociación colectiva tiene una significación negativa, por ende, es considerada como última alternativa por los trabajadores, ya que el objetivo se enmarca dentro de una dinámica de acuerdos previos con las instituciones bancarias. En efecto, los entrevistados conciben al conflicto como un recurso que debe evadirse en

cualquier circunstancia, de manera que se valora que el sindicato tenga la capacidad de negociar previamente con el banco, con el fin de que se genere un acuerdo antes del comienzo del proceso de negociación colectiva.

Por otra parte, los trabajadores que han tenido experiencias de organización colectiva valoran positivamente la gestión del sindicato en los procesos de huelga, destacando el ambiente de solidaridad y unión que se genera entre los compañeros de trabajo. No obstante, el fantasma respecto a perder el sueldo a fin de mes o ser despedido posterior a la huelga genera contradicciones en los discursos de algunos trabajadores.

En efecto, se genera una tensión en la percepción de los entrevistados respecto a la huelga y sus implicancias en la trayectoria laboral, ya que, por un lado, los trabajadores consideran que es necesario mejorar las condiciones laborales y exigir derechos colectivos a los empleadores; mientras que, por otro lado, prima la individualidad en tanto ningún trabajador se muestra totalmente dispuesto a ceder el sueldo por un mes de huelga.

Los relatos permiten identificar que los intereses personales se posicionan por sobre el bien común de todos los trabajadores del banco, lo que se explica a partir de las estrategias de disciplinamiento y control laboral desarrolladas por el banco. Estas estrategias se visualizan concretamente en distintos mecanismos de presión sobre los trabajadores, tales como, fomentar la incertidumbre entre los trabajadores respecto a ser despedidos, promover la cultura laboral del compromiso con la empresa, generar dinámicas de competencia entre los trabajadores, por mencionar algunas.

A pesar del panorama descrito, la experiencia de organizarse y luchar en pos de mejorar las condiciones laborales se significa como una experiencia emocionante, no obstante, desgastadora, sobre todo si no se logra llegar acuerdos y la huelga se extiende por más de un mes. Esto es considerado como un fracaso en tanto el objetivo siempre es lograr acuerdos con el banco, es por esta razón que, en la mayoría de los términos de conflicto, los trabajadores optan por ceder a las ofertas del banco y conformarse con menos de lo demandado en la negociación.

Si bien los trabajadores reconocen la importancia del proceso de huelga para la negociación colectiva, el discurso generalizado radica en que es una experiencia que se debe evitar siempre. Es decir, que en los comienzos de la huelga existe un entusiasmo, pero prontamente se genera un

desgaste por parte de los trabajadores y se aspira a una solución rápida, a pesar de que muchas veces los puede desfavorecer.

Finalmente, a partir de los relatos es posible constatar que los empleados bancarios tienen una sobre valoración del banco como institución financiera de prestigio y estatus lo que directamente en la percepción de los procesos de acción colectiva, organización sindical y participación activa del sindicato. En suma, los trabajadores desplazan su condición de sujeto político y social, pues no logran reconocerse como una fuerza social capaz de articularse y generar una resistencia hacia la flexibilización de las relaciones laborales que han impuesto las políticas neoliberales.

3.1 Percepción sobre la huelga y organización colectiva

Ahora, a partir del análisis de las entrevistas, se puede señalar que la organización colectiva se evalúa como una experiencia significativa en la trayectoria laboral de los trabajadores, de manera que es visualizada como única instancia en la que se constituyen como sujetos sociales y políticos capaces de defender sus derechos laborales.

> *"si po', yo estuve en el banco Chile cuando estuvimos en huelga, una huelga en el 2003 eh… una huelga que se hizo a nivel nacional eh… yo primera vez en mi vida que había… estaba en una huelga, nunca había vivido lo que es una huelga y para mí fue entre comillas emocionante, porque era mi primera huelga y andar ahí por las calles fuera del banco Chile con cacerolas gritando y todo el tema fue en parte emocionante, pero también pensaba en mi plata, que no iba a recibir ese mes sueldo que si nos iba bien ganábamos un bono y sería po', pero era por lograr algo, o sea, porque el sindicato estaba pidiendo eh… mejores cosas para nosotros como empleados, entonces uno tenía que apoyarlo y estabas obligado a apoyarlo, porque eras del sindicato, si o si". No sindicalizada, Banco Condell.*

Sin embargo, este discurso entra en tensión con la valorización que se tiene del banco, ya que tal como se ha evidenciado a lo largo del análisis, la identidad laboral de los empleados bancarios se encuentra fuertemente relacionada con tener sobre expectativas de las posibilidades que entrega el banco para desarrollarse profesionalmente y mejorar la calidad de vida de las familias. Por otra parte, la visión que tiene la sociedad respecto a las acciones colectivas influye en la significación de la huelga como proceso legítimo que busca posicionar a los trabajadores como un movimiento social organizado. De esta manera, el argumento de la solidaridad y comunidad pasa a un segundo plano y se resaltan los aspectos negativos, calificando a la huelga como "humillante".

"humillante, o sea estar en la calle comiéndote un pan, tomándote una taza de té, no poder sentarte tocando un pito, los oídos te quedan… yo estuve un día sin tapones de oído en la huelga y… llegue a mi casa y estuve todo el fin de semana con el pito así… es desgastante, llegar a la huelga a las siete de la mañana, más temprano de lo que tu llegas a trabajar, porque yo entro a los ocho y media… eh… y este, nos juntábamos a las siete de la mañana con el frio que hacía, en plena calle eh… sin poder entrar a la sucursales, sin poder estar bajo techo, gracias a Dios no llovió esos días, pero eh… no, fue desgastante". Sindicalizada, Banco Paris.

"fue horrible, fueron tres días y si bien es cierto la gente nos apoyó bastante, pero como todo, al principio todo bien, al segundo día ya caen un poquito y al tercer día ya… así que optamos por hacerlo un fin de semana y después se perdió la fuerza y después tuvimos que arreglar ahí y llegar a un acuerdo con la empresa, para no perjudicar tanto al trabajador, porque tú sabes que por cada día de huelga tú sabes que te descuentan del sueldo. Entonces hay que ponerse en el bolsillo de cada uno. No podíamos hacer tantos días de huelga". Sindicato, Banco Falabella.

Además, cabe agregar que la exaltación del banco lleva a los trabajadores a un conflicto interno respecto a su lealtad y compromiso con la institución, por ello, existe el sentimiento de traición hacia la institución bancaria, lo que limita la participación de los empleados bancarios en acciones colectivas durante los conflictos laborales.

El disciplinamiento y control logrado por el banco encuentra su triunfo en el relato de los entrevistados, que evidencia el respeto y miedo que se tiene con el banco: los empleados no sindicalizados resaltan la importancia de que "*hay que ser consciente*"; o bien, los sindicalizados "*hay que aprender a ceder*". Destaca dentro de los relatos, que el mismo sindicato califica a la huelga como un proceso desgastante, y antes de tomar la decisión de realizar acciones colectivas se considera necesario equilibrar costo-beneficio.

En efecto, el discurso plasmado por los entrevistados da cuenta que, tanto los trabajadores como el sindicato, han interiorizado las dinámicas laborales que buscan restringir la acción y organización de los trabajadores.

"no, porque, o sea yo… eh… viéndolo de este punto, yo encuentro que… los beneficios que ha entregado el banco han sido acorde a lo esperado, a parte que… este es un tema también de ser consiente, porque en mi sucursal soy él… o el único ejecutivo, entonces si… si no voy no sé si habrá un remplazo por la distancia y todo eso… pero, nada, sería como jugar chueco, por eso no". No sindicalizado, Banco de Chile.

"yo creo que siempre hay un costo que hay que ver… no sé po' de racionabilidad… de… no sé… de tolerancia al respecto de lo que se quiere. Además son negociaciones po', uno

no puede en las negociaciones eh… se tienen que ceder un poco de las dos partes digamos. ¿Te fijas? Entonces yo creo que… yo creo que una huelga hace mal pero de repente… cuando no hay más opciones… no te queda más que darle". Sindicalizado, Corpbanca.

"si… es que yo no estaba sindicalizada, entonces tenía que venir igual a trabajar". No sindicalizada, Banco de Chile.

"la mayoría de los que estábamos sindicalizados, la mayoría, no todos, el resto tomo licencia". Sindicalizada, Banco Paris.

"hay que tratar de no llegar a la huelga, porque la huelga desgasta, eh…la huelga… es como el último recurso cuando no hay diálogo con la empresa y nosotros tratamos de tener el mejor diálogo posible durante el año, no tener que llegar a una negociación para pedir cosas". Sindicato, Banco Santander.

En síntesis, a partir de las citas, se puede señalar que el banco constituye un elemento fundamental en la percepción que tienen los entrevistados de la huelga o las acciones colectivas en general. La justificación respecto al compromiso y admiración por el banco que representan como empleados es un recurso repetitivo en los relatos, por ello, se considera que la mejor alternativa para resolución de conflictos laborales es la vía es la pacífica, es decir: el dialogo, la conversación; el llegar acuerdos previos.

3.2 Experiencias de organización colectiva

Las experiencias de organización colectiva se califican como positivas destacando aprendizajes tales como, la importancia de la comunidad, compañerismo, y el compartir un sentir común con los demás empleados bancarios. Se resalta a partir de las entrevistas que los procesos de organización en torno a un fin común son gratificantes, ya que se visualiza el apoyo tanto de los propios compañeros como de la sociedad.

"si, se sacaron muchas cosas positivas, el compañerismo, la fuerza que uno tiene que… que uno tiene que tener con las mismas convicciones que uno tiene y las convicciones no se deben cambiar (inaudible) uno las convicciones las debe tener pese a la edad que una tenga, porque yo me consideraba vieja para estar en una huelga, eh… las convicciones las debe tener y las debe valorar y… las debe seguir manteniendo y no cambiarlas, porque las convicciones te llevan a ser persona, eso". Sindicato, Banco Paris.

"bien, porque por eso te digo, como fue como entretenido igual, porque se hizo a nivel nacional y vinieron delegaciones de Punta Arenas, de Arica, hicimos una marcha, que fue bien grande la huelga, entonces nunca se me va a olvidar eh… comer ahí afuera del banco Chile, los otros sindicatos que eran de otras empresa que estaban apoyando el

sindicato nuestro y nos llevaban ponte tú, fondos de comida para comer ahí nosotros de porotos, colaciones, pan, yogurt, había mucha ayuda sindical, se produce mucha ayuda sindical, entonces toda la plata que nosotros reuníamos en el día era para costear, bueno los famosos carteles y propaganda y cosas que se hacían eh… durante la huelga". No sindicalizada, Banco Condell.

"bastante duro, para ser mi primera experiencia, mi primera vez en una huelga… eh… y me cambio la perspectiva de las personas que están en huelga, yo siempre he pasado al lado de la gente que está en huelga y veo que igual se ríen, igual están ahí, pero es terriblemente duro, terriblemente duro, es súper (inaudible) el tema de estar en una huelga eh… es sacrificado, difícil, es súper… ¿cómo te explico? Eh… es humillante, es…es fuerte". Sindicalizada, Banco Paris.

No obstante, es posible identificar en el discurso de los entrevistados un sentimiento de desmotivación respecto a los alcances que tiene la organización colectiva sindical, principalmente por las limitantes de la negociación colectiva en Chile. Discurso proveniente del sindicato principalmente, quiénes reconocen las irregularidades de los procesos de negociación colectiva y la imposibilidad de lograr resultados concretos para los trabajadores, ya que los bancos estructuran sus estrategias de presión y control efectivamente.

"y ligerito cuando empieza a darse cuenta que está… que no hay nada, se empieza a dar contra la pared, entonces el gallo… dice, o sea "no tengo nada", porque a veces la gente llega con ganas de ayudar a sus compañeros, pero cuando se empieza a dar contra la pared y ve que no hay nada para ayudar a la gente, muchos no saben qué hacer… entonces terminan al final haciendo cualquier otra cosa y no dando la pelea". Sindicato, Scotiabank.

"la situación que nosotros tuvimos fue súper compleja, porque… no, no hubieron instancias de conversaciones normales, porque según ellos las platas que tenían no podían hacer una negociación eh…como las anteriores, porque las platas que tenían destinadas eran solo para los finiquitos, pero tampoco hablaban de fechas concretas, de cuando se van a cerrar sucursales, entonces en base a eso eh… no hicieron ninguna mejora al contrato colectivo y los trabajadores tenían plena conciencia de, de… se peleó por un bono, o sea fue… totalmente a típico… lo que podía ser una negociación normal…". Sindicato Paris.

3.3 Percepción sobre los derechos de los trabajadores

Para finalizar esta dimensión sobre las experiencias de organización colectiva, es preciso hacer referencia a la percepción que tienen los entrevistados sobre sus propios derechos como sujetos laborales. Sobre ello, los entrevistados destacan que es necesario exigir mejores condiciones

laborales a los empleadores, reconociendo que es primordial como trabajador para realizar un buen desempeño laboral.

No obstante, tal como se ha plasmado en el análisis, las visiones de los empleados entran en conflicto con los valores impuestos por el banco, que logran imponerse como dispositivos de control efectivos sobre los trabajadores. De esta manera, el discurso es diluido y no logra concretarse en un cuestionamiento de las condiciones laborales, lo que se refleja en los niveles de sindicalización que tiene el banco; el escenario actual evidenciado en las entrevistas es que los empleados no consideran una prioridad estar sindicalizados. En efecto, del total de trabajadores que, si pertenecen al sindicato, casi ninguno muestra una disposición a ser miembros activos del mismo y participar de acciones colectivas.

> *"es importante exigir al empleador, por ejemplo, tener un buen eh… lugar donde trabajar eh… ponte tú que yo trabajo en oficina tengo tener una buena silla, tener un buen escritorio, tener herramientas, unas buenas herramientas… que si tú no tienes herramientas como lo haces, entonces tú tienes que exigir a tu empleador que te las de, que te dé en cuanto a teléfono y todo lo que uno requiere, pantalla, computador". No sindicalizado, Banco Condell.*
>
> *"eh… porque en el fondo todos tienen el derecho de hacer llegar las necesidades que tengan y… y en el fondo la forma de hacer de los trabajadores me imagino que en empresas tan grandes como estas es por los sindicatos, o sea es la forma de hacer llegar una causa común hacia arriba. O sea si todos es tan viendo que hay un tema pendiente o algún problema que se pueda solucionar de alguna forma eh… No sindicalizado, Banco BBVA.*
>
> *"sí, es que hay gente que gana muy poca plata acá… gente… los cajeros por ejemplo, tienen mucha responsabilidad y ganan poca plata, gana trecientos mil pesos… trecientos cincuenta mil pesos líquidos". No sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"si, de todas maneras, porque como uno tiene sus deberes, también tiene que exigir los derechos… entonces sí es importante… tiene que ser mutuo… uno presta un servicio y… y obviamente es remunerado por eso…y como te digo uno tiene deberes y también tiene que exigir sus derechos". Sindicalizada, Banco Santander.*
>
> *"si, a todo nivel puede ser, a todo nivel, siempre… siempre, no solo los trabajadores, ustedes los estudiantes que están estudiando que sacan… que están peleando por lo que ustedes quieren, tienen que hacerlo, tienen que seguir luchando son sus convicciones y son cosas que van… van a ser el porvenir distinto, a todo nivel tienen que pelear por lo que uno quiere". Sindicalizada, Banco Paris.*

En suma, tal como se expresa en las citas expuestas, los entrevistados son capaces de identificar que todos los trabajadores tienen derechos que deben exigir a sus empleadores para mejorar las condiciones laborales. A pesar de este reconocimiento, la mayoría se queda estancado a nivel discursivo, ya sea por: conformidad, miedo, desinterés, o simplemente desinformación. En definitiva, el banco logra posicionarse como figura triunfadora para mantener el control, tanto del sindicato como de sus trabajadores.

4. Conflicto laboral y posición social: *una relación en tensión.*

Los cambios en mercado laboral producto de la implementación de las políticas neoliberales, desembocaron en una individualización de las condiciones laborales de los trabajadores, lo que inevitablemente afectó en la forma de relacionarse, y moverse dentro de mundo del trabajo. Estos cambios han influido en la manera en que los trabajadores se constituyen como sujetos sociales mediante el trabajo (Sisto, 2009).

En este contexto de flexibilización de las relaciones laborales, los hallazgos dan cuenta que los empleados bancarios han ido construyendo una nueva forma de relación con su trabajo, en paralelo a una nueva forma de integrarse socialmente a través de su trabajo en el banco. Este proceso ha sido identificado como desmesura laboral por Araujo y Martuccelli (2012), en un intento por definir la experiencia chilena de la flexibilización laboral, y señalan que se pasa de una producción de sentido heterocentrado hacia uno autoreferido, es decir, hacia una producción de sentidos que siendo colectivos deben ser concebidos como propios (2012:18). Los autores hacen referencia a la prueba laboral que deben enfrentar los trabajadores chilenos en el contexto actual, y la definen como *desmesura,* es decir, se genera una sobre exigencia de las demandas estructurales impuestas coercitivamente por los empleadores a sus trabajadores; tales como, adaptarse a la inestabilidad, al riesgo, o frustración salarial.

En concreto el escenario descrito anteriormente ha influido subjetivamente en la significación del conflicto laboral, y los relatos afirman que ha emergido una nueva relación con éste, que se configura en función de la individualización como eje central; y que finalmente genera contradicciones en la percepción sobre la negociación colectiva, el sindicato, y la acción colectiva.

Bajo este panorama, los entrevistados justifican y resuelven dicha tensión a través de las *reglas del mercado laboral*. Estas reglas se perfilan como un elemento central desde el cual los trabajadores otorgan significado al conflicto laboral, ya que consideran que el banco establece las condiciones de empleo previo a entrar al sistema bancario, y que son aceptadas por los trabajadores y asumidas como tales. De esta manera, se genera una contradicción en los significados que le otorgan a demandar derechos laborales y los acuerdos establecidos con el banco a través del contrato laboral que fueron aceptados, por tanto, para los empleados es difícil exigir nuevas condiciones de trabajo, ya que se configuran por fuera del acuerdo consensuado con el banco.

Por otra parte, a partir de los análisis de los relatos, es posible señalar que los empleados bancarios son capaces de realizar una lectura de los cambios de la sociedad chilena; y del mercado laboral en general, aceptando que actualmente las empresas se rigen por otras normativas, y funcionan acorde al contexto en el que nos insertamos hoy en día. Es importante destacar, que el discurso de los entrevistados apunta a una mera caracterización de las transformaciones de la sociedad chilena, y en este sentido, se encuentra lejos de ser una crítica social, sino más bien está marcado por un sentimiento de desesperanza respecto al futuro de los trabajadores, lo que afecta significativamente su participación en el sindicato y en acciones colectivas.

Lo mencionado anteriormente influye en la configuración de identidad de clase de los empleados bancarios. En general, la mayoría de los empleados bancarios se identifica como clase media, tomando en consideración para ello, un principal factor: los ingresos socioeconómicos.

Sin embargo, fue posible encontrar diferencias en la definición de clase media expuesta por los entrevistados. Por ello, se consideró pertinente distinguir entre dos sub-grupos dentro de la clase media, por una parte, están los empleados que se identifican *clase media baja*, evidenciando una conciencia de clase trabajadora, haciendo referencia a las condiciones laborales y estilos de vida; por otro lado, existe un grupo que se considera *clase media alta*, otorgándole una justificación de carácter valórico y cultural.

En definitiva, existe una relación discordante entre los significados que le otorgan a la acción colectiva y la representación sobre su clase social. En este sentido, los empleados que se definen

como *clase media baja* son los valoran positivamente la experiencia de organización colectiva, destacando el compañerismo y la solidaridad en pos del bien común de todos los trabajadores. Por otro lado, los empleados que se definen como *clase media alta*, otorgan significados negativos a la acción colectiva con el fin de demandar derechos laborales, ya que se considera que la negociación colectiva constituye un proceso de carácter individual, en el que cada trabajador debe negociar autónomamente sus condiciones laborales.

4.1 Reglas del mercado laboral

A partir de los relatos, es posible establecer que los entrevistados han interiorizado las nuevas dinámicas laborales neoliberales basadas en la individualización de las relaciones de trabajo. En efecto, **las reglas del mercado laboral** son señaladas como justificación para aceptar las condiciones laborales y evitar los conflictos laborales durante las negociaciones, lo que genera una visión conflictiva respecto a la importancia de exigir derechos como trabajador frente al compromiso con la institución bancaria.

> *"pero… uno sabe que al principio es así y que las condiciones las ven las partes y que uno puede estar de acuerdo o no". Nos sindicalizado, Banco de Chile.*
>
> *"son sus negocios, y uno en realidad cuando trabaja dependiente… trabaja para la empresa y tiene que un poco, obedecer las reglas no más". Sindicalizado Corpbanca*
>
> *"mira, yo creo que eso es un tema absolutamente personal, es absolutamente personal, o sea… yo no creo que sea algo que se tenga que ver en forma masiva, en general... los bancos tienen una estabilidad… estamos regulados por normas y no sé qué cosas… que... te garantizan de una forma una… un estándar". Jefatura, Scotiabank.*
>
> *"acá no po, acá nosotras lo que hacemos como banco, sea el banco que sea… te ponen las reglas del juego y tú aceptas y te dicen "esta comisión va a ganar por tantos créditos… etc… esto es el sueldo base, notificación, locomoción, etcétera" y aquí no se pagan horas extras en todo caso eh… contractualmente no hay eso y eh… si tú haces unas horas más laboralmente para tú beneficio, porque tú vas a poder contactar más clientes, vas a llamar y vas a poder ganar más plata… es como tú en tu empresa… es como tu empresa esto… ¿Te fijai? El banco te da herramientas de hecho… te da lucas, te da base, te da teléfono, te da computador… te da luz, agua, de todo para que tú administres una empresa, una sub empresa que trecientos clientes". Jefatura, Scotiabank.*
>
> *"entonces, si hay algo de… de qué reclamar digamos… porque como que el sindicato siempre se arma para reclamar cosas injustas creo yo, entendiendo poco de sindicatos… creo que el sindicato pelea por cosas injustas, mejorar cosas injustas… eh… en este*

caso, para mi criterio… porque solo mi criterio… yo no tendría nada que alegar, porque sé la… la… las leyes, o sea las reglas de este juego". Jefatura, Banco Condell.

En síntesis, los hallazgos dan cuenta que los empleados tienen un discurso de aceptación de las normas que son impuestas por el banco, las que deben ser aceptadas pues en términos de los propios entrevistados; las **reglas del juego,** están planteadas desde el principio y son acordadas con los propios trabajadores que deciden aceptarlas y asumirlas puesto que no son dueños de los medios de producción. Este discurso, tiene concordancia con lo que se ha plasmado a lo largo de este análisis respecto a la conformidad y dificultad de cuestionamiento de las condiciones laborales, relacionada directamente con la lealtad hacia el banco y la satisfacción con el trabajo que manifiestan los entrevistados.

En suma, si bien los empleados logran identificar la necesidad de mejorar sus condiciones laborales, existe una satisfacción generalizada anclada en la representación histórica de los bancos en la sociedad como instituciones prestigiosas y que entregan estabilidad laboral a largo plazo.

4.2 Percepción sobre sociedad chilena

Los empleados bancarios realizan una lectura de la sociedad chilena haciendo referencia a los cambios que se han experimentado en las últimas décadas. El análisis que plantean se encuentra marcado por un sentimiento de nostalgia respecto al pasado y desesperanza sobre el futuro de Chile, señalando elementos tales como, el alto costo de la vida actual, el estancamiento de los sueldos, la competencia entre los trabajadores, entre otros.

"exactamente, o sea más que por los pares es por… por la sociedad en que estamos ¿ya? Eh… ellos miran como la fuerza de venta externa como algo por sobre ellos ¿ya? Entonces cuando tu pasas a plataforma como que siempre te dicen, yo sé que tú vení de fuerza de venta externa, lo siento lo que trabajan ahí son menos que nosotros. No sindicalizada, Banco Paris.

"*yo vivo con mi sueldo hoy día… me alcanza un poco hoy día y como los chiquillos están grandes ya tienen sus carreras, me alcanza un poco para ahorrar, pero muy poco digamos ¿ya?, la vida hoy está muy cara, porque teni que pagar arriendo, teni que pagar dividendo, teni que pagar… teni que ingeniártela, hoy día Santiago es una ciudad muy cara, Chile en realidad está muy caro, entonces todo es caro aquí. Sindicalizado, Banco Corpbanca.*

> "*hoy día tú vives en una sociedad que es absolutamente consumista, hoy en día estás bañado por la televisión, en las radios, tú te moví por las calles de Santiago, y toda la cuestión, entonces lo que la gente demanda son recursos para satisfacer esas necesidades…". Sindicato, Banco Santander.*
>
> *"no hay unidad porque después vuelvo al tema del golpe, esos 15 años que estuvo ese caballero, creo una la conciencia de la gente joven individualista, piensa en sí, no piensa en el resto, no sé si me equivoco". Sindicato, Banco Santander.*
>
> *"si hoy día ya no sirve que la gente hable por lucas pa acá, por lucas pa allá, sino se autodestruye, la misma gente se está destruyendo (…) pero hoy día está todo con malezas, todos con malezas, todo… entonces tú, tú estás tratando de construir algo y no puedes salir a flote, porque tienes mucha maleza alrededor ¿Ya?, hay una sociedad de antivalores Sindicato, Banco Scotiabank.*

Además, se da cuenta de los valores que rigen hoy en día a los chilenos: individualismo y consumismo; lo que deja entrever que los entrevistados reconocen el debilitamiento de los lazos de solidaridad y comunidad que son reemplazados por la competencia. Es importante destacar que este discurso en relación al contexto actual proviene los empleados sindicalizados y el sindicato principalmente.

En suma, el discurso de los entrevistados respecto a la clase trabajadora y al Chile de hoy es caracterizado por la desilusión sobre el devenir de la sociedad chilena, manifestando no tener ninguna expectativa de cambio social, sino más bien la perpetuación del escenario social, político y económico actual.

4.3 Identidad de clase en conflicto: clase trabajadora versus clase media

En general, todos los entrevistados se identifican como clase media en un nivel discursivo y de carácter superficial. Sin embargo, al momento de analizar el caso particular de manera más profunda es posible identificar diferencias respecto a los elementos implicados en la configuración de la clase media. En este sentido, se evidencian otros valores atribuidos a la identidad de clase media asociados a la movilidad social, la cultura o estabilidad económica. Del mismo modo, los hallazgos permiten determinar una relación entre la identidad de clase y los significados otorgados al conflicto laboral.

En primer lugar, se identifica un grupo que se considera **clase media a secas,** es decir, su discurso se limita a un nivel superficial pues no se genera una reflexión más profunda respecto a su condición de clase media o los elementos que los definen como tal. En efecto, los

entrevistados pertenecientes a este grupo entienden que son clase media a partir del discurso oficial que inscribe a todos los chilenos dentro de esta categoría social. Además, cabe destacar que este tipo de discurso se relaciona con una percepción neutral y despolitizada respecto a los derechos de los trabajadores y la importancia del sindicato como espacio de organización política y social. En consecuencia, son trabajadores no sindicalizados, que carecen de una opinión formulada de la negociación colectiva, el conflicto laboral y la acción colectiva.

> *"O sea yo creo que todos pertenecemos a un nivel, pero no sabría decirte. Clase media yo creo, como todos". No sindicalizada, Banco BBVA.*
>
> *"medio, nivel medio… o sea vivo en… Ñuñoa… no sé… medio…". No sindicalizada, Banco Santander.*
>
> *"sí, clase media… no tengo… no soy rica ni pobre tampoco, para nada, para nada gracias a Dios. Jefatura, Banco Condell.*

En segundo lugar, existe un grupo de empleados que se identifica como **clase media baja**, poniendo especial énfasis en la inexistencia de una clase media ya que todos nos constituimos como trabajadores en esta sociedad. Generalmente, este discurso está asociado a trabajadores que pertenecen al sindicato, y evidencian ser conscientes de su condición de clase trabajadora. Por consiguiente, valoran la importancia de los procesos de negociación colectiva, la organización de los trabajadores, y la acción sindical para demandar derechos laborales a los empleadores.

> *"medio bajo, no medio bajo…por ingreso, si de todas maneras, porque ahora estoy bien, pero hubo un tiempo que no estaba bien, es como súper relativo eh… todavía no logro tener… porque tu económicamente en la sociedad tú dices estoy bien, pero puedes estar bajo y yo todavía no consigo la casa propia, porque es difícil sola sin el apoyo absolutamente de nadie, entonces es difícil decirte que estoy en alto, (risas) es imposible". Sindicalizada, Banco Paris.*
>
> *"yo… me siento que represento a la clase media, no soy rico ni pobre… ahora la clase media está en extinción… y es casi… me siento casi… media baja… (Risas)". Sindicalizado, Banco Corpbanca.*
>
> *"creo que somos todos de clase baja, de trabajadores básicos, de clase baja… o sea no somos de clase media, no hay clase media… yo creo que ya no existe… para mí no existe…". Sindicato, Banco Paris.*

Finalmente, está el grupo que se identifica como **clase media alta,** siendo la minoría de los entrevistados, son los que tienen una visión de ascenso social marcado por el discurso de la meritocracia y esfuerzo personal de cada individuo. Este grupo encarna la ideología neoliberal

por excelencia promoviendo sus valores, como la competencia y el individualismo. Cabe agregar, que dentro de este grupo existe una correlación entre la posición que tienen en el banco y sus expectativas de ascenso dentro de la empresa, ya que son jefaturas o bien aspiran a obtener un cargo de jefe. En síntesis, se identifican como clase media alta no meramente por ingresos socioeconómicos, sino que se atribuyen aspectos valóricos que vienen determinados por la familia, así como también determinados estilos de vida social.

> *"es que eso te lo da, es que es un conjunto de cosas… yo creo que tu nivel de comunicación, tus relaciones sociales… tu… muchas cosas… no es solamente por ingresos… acá hay gente que gana mucha plata y… ¿Cómo se llama? en realidad nunca sale de ahí ¿Me entiendes?". Jefatura, Scotiabank.*

> *"yo creo que todo… todo en conjunto como que te pone en un nivel… ¿Ya? Eso. Pero, pero… los ingresos en todo caso sí son importantes, para poder conseguir nada de eso si no tuvieras ingresos… y… y definitivamente por mucho que yo… a lo mejor… voy a inventar… paso por una desgracia, me quedo sin pega… tengo que vender mi casa y me tengo que ir a vivir a no sé po, a una población… obviamente que ya no voy a ser del sector medio alto, porque voy a tener que bajar mi estándar de vida". Jefatura, Banco Scotiabank.*

> *"no, o sea… en el fondo uno nace en la cuna, o sea en el fondo uno dice… hay un tema que siempre te dicen que… no importa la plata, o sea pa mí la plata no importa, yo sé que… uno nace y… no… yo nací en cuna de oro y… mi familia… eh… mi familia es como bien de alta alcurnia". No sindicalizada, Banco de Chile.*

En síntesis, es preciso destacar que este grupo evalúa de manera negativa el conflicto laboral y los significados otorgados al sindicalismo, la acción colectiva y la organización de los trabajadores son rechazados rotundamente, puesto que constituyen episodios que perjudican el desarrollo profesional de los empleados.

Sobre la base de estos hallazgos, se puede concluir que la identidad de clase coexiste con los discursos respecto al conflicto laboral, en tanto los significados otorgados a la organización colectiva dentro del banco están asociados a la manera en que los entrevistados se auto-identifican dentro de la escala social. En consecuencia, los empleados que sienten una pertenencia a la clase trabajadora valoran positivamente las acciones colectivas en pos del bienestar de los trabajadores, mientras que los empleados que se consideran clase media alta sostienen un discurso individualista impregnado de la ideología neoliberal.

4.4 Elementos para alcanzar el éxito

Siguiendo con el análisis, una dimensión que se consideró pertinente incluir en los hallazgos de la investigación refiere a los elementos que los entrevistados consideran necesarios para alcanzar el éxito. Es preciso señalar que existe una distinción en el énfasis respecto a los valores otorgados al éxito, por una parte, y los conceptos utilizados para definirlo en los entrevistados no sindicalizados y los sindicalizados, por otra.

Sobre ello, los trabajadores no sindicalizados y cargos altos dentro del banco hacen referencia a la **perseverancia y disciplina** como factores claves que determinan el éxito en la vida de las personas. Estos se asocian a la posibilidad de las personas para ser constantes en sus metas y esforzarse continuamente por lograr los objetivos trazados y alcanzarlos de manera efectiva. Por otra parte, se menciona la *seguridad* y la *necesidad de tener sueños*, aludiendo a que es necesario creer en las capacidades de cada individuo para lograr los propósitos que se plantean, mientras que los sueños refieren a las aspiraciones y expectativas, que son esenciales para ascender socialmente.

> *"yo creo que la constancia, siempre ser constante… eh… y ser transparente… ser constante y que te guste lo que haces… eso es el éxito, ser constante, luchar, luchar, luchar, luchar… no caer…". No sindicalizada, Banco de Chile.*
>
> *"la perseverancia… constante… disciplina… ser meticuloso, de repente hasta los contactos influyen… pero ser meticuloso y si tú tienes objetivos, luchar por eso y conseguirlos, sí". No sindicalizada, Banco Santander.*
>
> *"tiene que ser tres cosas… elementos claves, yo creo que para el éxito uno tiene que siempre tener sueños… siempre, siempre yo soñaba con ser gerente… manager… o jefe de departamento quería ser… pero yo me imaginaba y me visualizaba como jefe de departamento, lo segundo es que tienes que tener claro que tú puedes cumplirlos… o sea, siempre tener confianza. Y el tercero, yo creo que hay que trabajar duro, eso… eso no quita la vuelta… o sea, los sueños hay que tenerlos siempre, saber que uno lo puede hacer, tener confianza y verse a sí mismo… pero… no te vas a sacar nunca que tienes que trabajar harto (Risas)". Jefatura, Scotiabank.*

Por otro lado, los trabajadores sindicalizados y el sindicato, tiene una visión similar respectos a los factores que influyen en el éxito. De igual modo, se relevan aspectos como *la seguridad y la responsabilidad* como principales elementos que determinan el éxito de las personas. En este sentido, se evidencia una diferencia significativa en el tipo de concepto con el que se asocia el

éxito, ya que se identifica con *trabajo, compromiso y responsabilidad*, a su vez, se menciona la necesidad de trazar horizontes claros para alcanzar las metas.

> *"yo creo que lo más importante es el trabajo, trabajar bien, hacer un trabajo bien hecho. También tener mucho compromiso con lo que uno hace, el otro tema es la responsabilidad, es fundamental digamos". Sindicalizado, Corpbanca.*

> *"para alcanzar el éxito, una persona siempre tiene que tener seguridad en lo que hace, tener clarito lo que quiere, para dónde va, sea lo que elija, sea lo que elija… y que… o que elija en su vida, pero tiene que tener claro… tener eh… ¿Cómo se dice? Mirar hacia el futuro… sí, tener un horizonte para poder lograr el éxito, porque la vida es así… uno no ve como los pasos del día a día, uno tiene que mirar hacia el futuro". Sindicato, Banco Scotiabank.*

En consecuencia, los trabajadores sindicalizados otorgan distintos significados al éxito, asociado a un discurso más político destacando el *trabajo y compromiso*, mientras que los empleados no sindicalizados y las jefaturas, orientan su discurso en función de la meritocracia, resaltando la idea del *esfuerzo personal.*

4.5 Proyecciones Futuras

Un último elemento del análisis refiere a las proyecciones personales que realizan los empleados bancarios. En el discurso analizado se distinguen dos grupos, por un lado, están los que se enfocan en la familia como prioridad para su bienestar personal, es decir, aluden a la familia como eje central desde el cual proyectan su futuro, centrándose en aspectos como entregar educación a sus hijos o bien unión familiar.

> *"mi meta, bueno esto es una meta personal que me la puede dar si el banco, cachai, eh… con el tiempo yo no he podido tener mi casa y eso es lo que yo quiero, entonces a ver si… antes que me jubile, tiene que ser mucho antes, porque despee son voy a estar sujeto a crédito (risas)". No sindicalizado, Banco Condell.*

> *"sacar adelante a mi hija, que tenga su universidad que… que este año también está postulando eh… no se po' tener mi casa, también estoy postulando eh… no tengo muchos proyecto, hombres no tengo ningún proyecto (risas)". Sindicalizada, Banco Paris.*

> *"mantener mi familia, mantener mi o sea… somos aclanados como familia y… de salud y lo primero es la salud y la educación de mi hijo… esa es mi proyección". Sindicato, Banco Paris.*

Tal como lo dejan entrever las citas, este grupo orienta sus proyecciones en su familia, en este sentido, sus expectativas van en función de los logros que su familia pueda obtener, ya que la

satisfacción personal es definida a partir de la calidad de vida que los entrevistados entreguen a sus seres queridos. En concreto, este grupo orienta sus expectativas de movilidad social a partir de la educación, por ende, constituye un eje importante del discurso de los entrevistados.

Por otro lado, a partir de los relatos se identifica otro grupo que señala estar satisfecho con sus logros alcanzados en la vida de modo que las proyecciones que definen están en función de proteger lo construido y mantener la estabilidad. Este grupo de empleados bancarios ha desarrollado las expectativas que tenían profesionalmente y en su vida personal, por lo que su prioridad radica en perpetuar su situación, ya que manifiestan sentirse satisfechos laboral y emocionalmente. En síntesis, no se plantean nuevos proyectos pues la opción es disfrutar de los frutos construidos hasta el momento.

> *"seguir bien no más, no sé, bueno ahora bueno como me caso en poquitito rato, hijos en unos años más (risas) no todavía no, pero no, no sé… que más decirte". No sindicalizada. Banco BBVA.*

> *"Es que tengo todo… tengo a mi hija, tengo mi trabajo, tengo mi casa, tengo mi auto, no tengo pololo… pero bien, eso". No sindicalizada, Banco de Chile.*

> *"así hoy día yo tengo 20 años de casado, eh… tengo tres hijos, todos profesionales… tengo nietos que son hermosos, tengo una familia digamos muy hermosa… personalmente yo me siento muy satisfecho". Sindicalizado, Banco Corpbanca.*

Finalmente, llama la atención que solo una de las personas entrevistadas manifiesta tener proyecciones de viajar o mudarse de región. Esta situación es característica del discurso emergido en las entrevistas, ya que la mayoría de los relatos están orientados hacia la familia o mantener la situación actual y no existen aspiraciones respecto a la vida personal.

> *"vivir en una región, ver a mis hijos grandes, disfrutar de la vida y viajar, y viajar, y viajar". Sindicato, Banco Falabella.*

En definitiva, las proyecciones futuras que realizan los empleados bancarios se encuentran restringidas al ámbito de sus familias y a mantener la estabilidad que han alcanzado hasta el momento, enfocándose en lo que tienen en la actualidad. Estos relatos dan cuenta que la visión de futuro de los empleados bancarios es a corto plazo, ya que en su mayoría les es difícil plantearse metas a largo plazo, sino que están centrados en el momento actual de sus vidas.

Reflexiones Finales

Los hallazgos de esta investigación han sido un intento por ahondar en las experiencias subjetivas de los trabajadores chilenos en el contexto neoliberal actual. La lógica neoliberal ha impuesto sobre el mercado laboral diversas dinámicas que desestabilizan a los sujetos laborales; tales como flexibilización de las relaciones laborales, inconsistencia posicional y generalización de la competencia, estas se desarrollan en conjunto con diversos valores fomentados por la ideología neoliberal; meritocracia, esfuerzo y la importancia de la movilidad social. En consecuencia, estas nuevas formas de producción y organización del trabajo influyen en la configuración de las experiencias laborales de los empleados bancarios, y la manera en que construyen su identidad laboral, así como los significados otorgados al conflicto laboral, la organización colectiva, y acción sindical.

El panorama del mercado laboral actual no es más que el reflejo de una sociedad atravesada por la inestabilidad y la incertidumbre, en donde los procesos de construcción de subjetividades que surgen en el espacio laboral se caracterizan por la desmesura (Araujo & Martucelli, 2012). De esta manera, los trabajadores del banco han tenido que ajustarse a la nueva estructura laboral impuesta que los obliga a responsabilizarse por su trayectoria laboral y competir con sus pares, es decir, adherirse a las reglas impuestas por el mercado laboral. En efecto, todos estos elementos determinan las representaciones de la experiencia del conflicto laboral de los trabajadores bancarios.

En primer lugar, los resultados obtenidos dan luces respecto a los efectos del cambio en el sentido del trabajo que han repercutido en las instituciones bancarias y sus trabajadores. En este sentido, se logra constatar la primera hipótesis planteada, puesto que a pesar de que el sector bancario se encuentra en una posición privilegiada dentro del mercado laboral, las políticas flexibilizadoras han repercutido silenciosamente, impactando fuertemente las condiciones laborales de los empleados bancarios.

De esta manera, a partir de los relatos se logran identificar nuevas formas de subordinación del trabajo asalariado, tales como, extensión de la jornada laboral, incertidumbre respecto a la posición laboral, salarios inestables, generalización de la competencia. No obstante, cabe señalar que la carrera laboral, es un elemento que aún persiste en los bancos con mayor peso dentro de la estructura económica, por ejemplo, el Banco de Chile.

En concreto, los empleados bancarios se han adaptado forzosamente a esta nueva estructura individualizadora de las instituciones bancarias que, si bien generan contradicciones en la construcción de identidad laboral, logran de manera eficiente generar un fuerte sentido de pertenencia al banco.

En efecto, a partir de lo anterior, se puede constatar la segunda hipótesis que plantea la fuerte identidad laboral que generan los empleados bancarios. Por lo tanto, se evidencia en función del discurso de los empleados, que la posición del banco dentro de la estructura económica tiene una estrecha relación en la configuración de la identidad laboral, por ende, existe un marco de referencia del pasado y del futuro en dicha construcción de identidad.

Si bien en los relatos analizados se identifica que los trabajadores son conscientes de los cambios experimentados en las condiciones laborales, desde la implementación de políticas neoliberales, el peso del pasado es preponderante en la conciencia colectiva de los trabajadores. En consecuencia, la valorización del banco se encuentra asociada al lugar que la sociedad ha entregado históricamente a los bancos en la esfera del mercado laboral, significándolo como una institución con prestigio social que entrega oportunidades de movilidad social, que se traduce en una aparente estabilidad laboral.

Además, es preciso señalar que los resultados expuestos dan cuenta que los cambios en el sistema bancario impulsados por las políticas neoliberales, han conllevado a la reconfiguración de la identidad laboral de los empleados bancarios. Esta sienta sus bases en una constante tensión entre la individualización de las relaciones laborales, por un lado, y los referentes colectivos que construyen en el espacio laboral, por otro.

De esta manera, se evidencia que las nuevas dinámicas laborales han sido instauradas con efectividad dentro de la cultura laboral del banco, logrando con éxito que los trabajadores se integren a dichas dinámicas, de ahí, que los trabajadores del banco generen una fuerte identidad

y compromiso con las instituciones bancarias. Esto queda evidenciado en el discurso de la satisfacción con el trabajo que señalan los trabajadores, afirmando sentirse conformes con el ambiente laboral, por tanto, no se genera un cuestionamiento de sus condiciones laborales.

En síntesis, es posible constatar una nueva identidad laboral de los trabajadores del banco, construida en el contexto de los cambios del sistema bancario, a propósito de los procesos de flexibilización y precarización del trabajo. Esta nueva identidad se basa en un fuerte vínculo laboral con el banco, representado por el compromiso y respeto que los trabajadores señalan sentir por las instituciones bancarias, naturalizando las reglas del mercado laboral, y marcada por la despolitización y pérdida de sentido de los referentes colectivos del sindicato, ya que no es visualizado como espacio de integración y de lucha social por los derechos de los trabajadores.

Otro elemento que destaca dentro de la nueva configuración de la identidad bancaria, dice relación con las proyecciones que realizan los empleados bancarios, tanto en su vida personal como laboral, pues los análisis permiten dilucidar la incapacidad de plantearse proyectos a largo plazo en ambos niveles. En este sentido, se logra evidenciar la manera en que la heterogeneización de las formas de empleo y el crecimiento de la inestabilidad laboral, influyen en la reducción de los espacios asegurados por el trabajo que permitían a los trabajadores construir proyectos de vida (Basttistini, 2004). En definitiva, los empleados bancarios son imposibilitados de visualizar su futuro en perspectiva, lo que se constata en su discurso orientado a planificar y trazar horizontes al corto plazo.

Lo anterior, permite corroborar en parte, la tercera de la hipótesis planteada, pues si bien existe una relación directa entre la fuerte identidad laboral de los empleados bancarios que construyen los empleados bancarios, éste no se perfila como el único elemento que influye en la baja participación de los trabajadores bancarios en los procesos de negociación colectiva. En este sentido, se evidencia que los trabajadores del banco desarrollan una visión sobre la organización colectiva, acción sindical y la importancia de luchar por los derechos laborales, que emerge en un ambiente de despolitización sindical y descontextualización con las propias condiciones laborales.

En efecto, los relatos permiten colegir que la acción colectiva en los procesos de negociación colectiva, es un proceso discordante con la identidad de clase trabajadora que construyen los empleados bancarios, en la medida que no existe una conciencia social respecto a ser trabajador

precarizado, por tanto, no se visualizan como sujetos laborales con derechos, que pueden luchar por mejorar sus condiciones laborales, y exigir demandas a sus empleadores.

En concreto, los trabajadores del banco no logran resolver el conflicto entre establecer demandas colectivas en contraposición a demandas individuales, lo que influye en los significados otorgados a la acción colectiva y la importancia de unificar las demandas de todos los empleados de banco para luchar por mejorar las condiciones laborales, por ende, el discurso está orientado al rechazo de la organización colectiva y la huelga, valorando el dialogo y los acuerdos con las instituciones bancarias.

Asimismo, los relatos dan cuenta de una subordinación de los empleados bancarios al nuevo régimen laboral. En definitiva, la crítica de las condiciones laborales se mezcla con el discurso de la conformidad, ("*es mejor que nada*"), influenciando la participación de los trabajadores en el conflicto laboral, ya que se genera un temor a llegar al conflicto. Por lo tanto, las acciones colectivas como medidas de presión hacia el banco son consideradas como última posibilidad frente a una negociación colectiva.

Lo anterior, se relaciona con lo planteado por Araujo y Martucelli (2012), respecto a que la experiencia laboral de hoy se vive como una prueba de carácter estrictamente individual, donde los sujetos sociales son encargados de gestionar su propia empleabilidad (Sisto, 2009). Por esta razón, la negociación colectiva constituye un proceso divergente con lo impuesto por el banco, en donde cada empleado debe responsabilizarse de su trayectoria laboral, y que, en paralelo, debe competir con sus compañeros por ser el mejor.

Por otra parte, los resultados dan cuenta que las transformaciones de la estructura del sistema bancario en un contexto de individualización de las relaciones laborales, no solo han reconfigurado la identidad laboral de los empleados del banco, sino que también han repercutido en la identidad sindical, influyendo significativamente en la configuración de los significados otorgados al conflicto laboral por los empleados bancarios.

En relación a los sindicatos, los relatos dan cuenta de que se han desarrollado nuevas características de organización y formas de lucha colectiva, caracterizadas principalmente por la política moderada, orientada a la conciliación y obtener beneficios para los trabajadores. Por lo tanto, se constata una nueva configuración identitaria sindical marcada por la despolitización y el

pesimismo, en la que los sujetos sindicales se han des-constituido como fuerza política y social dentro de la sociedad, incorporando las lógicas neoliberales dentro de sus estrategias sindicales.

Por consiguiente, surgen interrogantes respecto a la capacidad y poder de negociación de los sindicatos para llevar a cabo procesos de negociación colectiva eficientes, que tengan un impacto significativo en las condiciones laborales de los trabajadores del banco. De esta manera, los relatos dan cuenta que los alcances de los sindicatos en la actualidad, se encuentran limitados y constreñidos por las políticas neoliberales impuestas en el mercado laboral, donde su rol es desplazado dentro de las empresas, y cada vez tiene menor influencia en la configuración de identidad de los trabajadores.

En definitiva, se advierte una desarticulación del sindicato como movimiento social de los trabajadores, que lucha en pos de los derechos laborales, perfilándose en la actualidad como una especie de departamento de bienestar, en el que los trabajadores pueden obtener mejores beneficios. En síntesis, el sindicato ha perdido su fuerza política dentro del sistema bancario, generando incertidumbre respecto al devenir de los sindicatos en un futuro, sobre todo tomando en consideración que los propios sindicatos manifiestan no tener claridades de sus proyecciones a lo largo del tiempo.

Además, cabe agregar que es precisamente en los sindicatos en donde se evidencia con claridad el triunfo de las políticas neoliberales, logrando efectivamente impulsar un desmantelamiento de las organizaciones políticas que fomentan la conciencia de clase trabajadora. Esto a su vez repercute fuertemente en la construcción de significado respecto a la organización colectiva de los trabajadores, influyendo en la participación durante procesos de organización colectiva, tales como asambleas o huelgas.

En síntesis, la nueva identidad sindical tiene consecuencias en la organización de los trabajadores, en tanto dejan de constituirse como referentes de sentido colectivo, perdiendo protagonismo para los empleados bancarios. De esta manera, el sindicato no logra articular a los trabajadores para impulsar procesos colectivos, ya que no ha logrado constituirse como un movimiento capaz de hacer frente a las demandas laborales, y tampoco ha influido en la politización de los trabajadores, por tanto, la participación y sindicalización está disminuyendo significativamente en el banco.

Finalmente, sobre la base de los hallazgos encontrados, es posible concluir que los relatos condicen con lo planteado en la cuarta y última hipótesis planteada en un inicio de la investigación, relacionada a la posible tensión existente entre el conflicto laboral y la posición social que representan los empleados bancarios.

En definitiva, se constata que la identidad laboral de los empleados bancarios, se configura al alero de una tensión entre la identidad de clase media en la que se ven representados los trabajadores del banco, por un lado; y la identidad de clase trabajadora, por otro. Esta tensión influye en la percepción de los procesos de acción colectiva dentro del contexto laboral, por ende, la politización de los trabajadores es baja, o bien en la mayoría de los casos inexistente.

Si bien, todos los trabajadores señalan sentirse identificados con ser clase media, fue posible dilucidar diferencias en las representaciones, encontrando dos grupos: por un lado, se encuentran los que se sienten representados con ser clase media baja y, por otro lado, los que sienten representados con ser clase media alta. Efectivamente, se evidenció que la configuración de la identidad de clase de los trabajadores bancarios, tiene una estrecha relación con la valorización, o bien, el rechazo al conflicto laboral dentro de los procesos de negociación colectiva.

En efecto, los empleados bancarios identificados con **clase media baja** tienen una conciencia respecto a ser clase trabajadora, lo que influye en su visión sobre el sindicalismo, la politización dentro del banco y los derechos de los trabajadores. En contraposición, los empleados bancarios que se identifican con ser **clase media alta** exaltan el estatus social y la individualidad por sobre las luchas colectivas, rechazando los procesos de organización colectiva y la sindicalización en el banco.

En síntesis, los resultados expuestos en esta investigación permiten establecer que la individualización de las relaciones laborales ha repercutido significativamente en los significados atribuidos al conflicto laboral. En el caso del sector bancario, ha influido en la reconfiguración de la identidad laboral, tanto de los trabajadores como del sindicato, determinando el despliegue de acciones que se realizan en los procesos de negociación colectiva; cuyo alcance es limitado y se restringe a asumir las reglas del mercado laboral impuestas. De esta manera, los procesos de organización colectiva desembocan en intentos fracasados por demandar mejores condiciones laborales, ya que los términos de conflicto son caracterizados por acuerdos forzosos con el

banco, pues son considerados como la única alternativa para mantener una relación armoniosa con las instituciones bancarias.

Por otro lado, la dinámica laboral dentro del sector bancario da cuenta de la des-colectivización de los sujetos laborales en pos de la individualidad, lo que nuevamente deja espacios abiertos para futuras investigaciones respecto al devenir de los trabajadores del sector bancario, estudios que permitan indagar sobre la fragmentación de la identidad de clase trabajadora en dicho espacio laboral, por ejemplo.

Además, los resultados dan cuenta del sentimiento sui generis de inconsistencia posicional (Araujo & Martucelli, 2012) de los empleados bancarios en el contexto neoliberal de flexibilización del mercado laboral. En efecto, se constata la inconsistencia de las estructuras sociales a partir de los discursos construidos por los trabajadores, en el que sobresalen los posicionamientos híbridos (2012), a raíz de la inestabilidad de las posiciones ocupacionales de los sujetos laborales del banco. En suma, los empleados bancarios evidencian una incertidumbre respecto a su futuro laboral en el banco, y si bien, existe una inclinación hacia mantenerse en el sistema bancario, las posiciones no están aseguradas y los trabajadores son conscientes de esta dinámica.

Para finalizar, se puede señalar que los hallazgos expuestos en esta investigación arrojan algunas luces respecto a la experiencia subjetiva de los empleados del sector bancario en el contexto actual de flexibilización de las relaciones laborales. Así, se constata que los trabajadores del sector bancario logran encarnar el espíritu de la ideología neoliberal, en tanto las instituciones bancarias han logrado desarrollar diversos mecanismos de disciplinamiento y control de las relaciones laborales. En suma, si bien el estudio permitió dar cuenta sobre un aspecto de las significaciones del conflicto laboral del sector bancario, se abren nuevas aristas e interrogantes en relación a las subjetividades de los trabajadores en el Chile de hoy, que no son resueltas aquí, y que son tarea para seguir desarrollando en la sociología del trabajo latinoamericana.

Referencias Bibliográficas

Agacino, R. (2001). Notas sobre el capitalismo chileno y antecedentes para una plataforma de lucha por los derechos generales de los trabajadores. Santiago: Colectivos de Trabajadores CC.TT. Obtenido de Notas sobre el capitalismo chileno y antecedentes para una plataforma de lucha por los derechos generales de los trabajadores.

Agacino, R. (2006). Hegemonía y contra hegemonía en una contrarrevolución neoliberal madura. Grupo de Trabajo Hegemonías y emancipaciones de CLACSO. Caracas: CLACSO.

Alburquerque, M., & Oxman, V. (2001). Nuevos enfoques en las relaciones laborales para el desarrollo productivo. En Muñoz, O (ed.). Más allá del bosque: transformar el modelo exportador (págs. 303-328). FLACSO.

Alemparte, F. (2010). El Modelo de Trabajo en Chile y el Derecho de los Trabajadores. Santiago: Informe Anual Sobre Derechos Humanos en Chile.

Anderson, P. (1999). Historia y Lecciones del Neoliberalismo.

Andreu, J. (2007). Análisis de Contenido. Una Revisión Actualizada. Madrid: Cuadernos Metodológicos Nº40. Centro de Investigaciones Sociológicas.

Araujo, K., & Martucelli, D. (2012). Desafíos comunes. Retrato de la sociedad chilena y sus individuos. Tomo I y Tomo II. Santiago: Chile: LOM.

Basttistini, O. (2004). Las interacciones complejas entre el trabajo, la identidad y la acción colectiva. En Basttistini, O. (coord.) El trabajo frente al espejo: Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores (págs. 22-44). Buenos Aires: Prometeo.

Bauman, Z. (2000a). Modernidad líquida. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

_____.(2000b). Trabajo, Consumismo y Nuevos Pobres. Barcelona: España: Gedisa.

Beck, U. (2001). Vivir nuestra propia vida en un mundo desbocado: Individuación, Globalización y Política. En Giddens, A. & Hutton, W. (coord.), En el límite. La vida en el capitalismo global (págs. 233-245). Barcelona: Tusquets.

Beck, U., & Beck-Gerbsheim, E. (2003). La individualización. El individuo institucionalizado y sus consecuencias sociales. Madrid: Paidos.

Beck, U., Giddens, A., & Lash, S. (1997). Modernización reflexiva. Política, tradición estética en el orden social moderno. Madrid: Alianza Editorial.

Bourdieu, P. (1990). La dominación masculina. Santiago: LOM.

_____.(diciembre de 1998). La esencia del neoliberalismo. Le Monde.

Cáceres, G. (1994). El neoliberalismo en Chile: implantación y proyecto, 1956 - 1983. Revista Mapocho, (36):159 - 168.

Campero, G. (1993). Los empresarios chilenos en el regimen militar y en el post plebiscito . En Drake, P. & Jaksic, I. (ed.), El difícil camino a la democracia en Chile 1982-1990 (págs. 243-306). Santiago, Chile: FLACSO.

Campero, G., & Cortazar, R. (1988). Actores Sociales y la Transición a la democracia en Chile. Colección de Estudios CIEPLAN N°25, 115-158.

Canales, M. (2006). Metodologías de la Investigación Social. Introducción a los Oficios. Santiago: LOM.

Castel, R. (1995). Trabajo y Utilidad. Revista internacional del Trabajo, 116(6), 671-678.

_____. (1997). La metamorfosis de la cuestión social. Buenos Aires: Paidos.

Celhay, P., & Gil, D. (2007). Sindicalización y Negociación Colectiva en Chile. Santiago: Informe de Apoyo para el Consejo Asesor Presidencial de Trabajo y Equidad.

Coloma, F., & Rojas, P. (2001). Evolución del Mercado Laboral en Chile: Reformas y Resultados. En CEP, La Tranformación Económica de Chile (págs. 492-540). Santiago.

Córdova, L. (2005). Relaciones Laborales y el Proceso de Reformas Laborales. Santiago, Chile: Tesis Magister en Socilogía de la Modernización, Universidad de Chile .

De la Garza, E. (1999). ¿Fin del trabajo o trabajo sin fin? En Castillo, J. (ed.) El trabajo del futuro. Madrid: Complutense.

_____. (2001). Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo. En E. De la Garza, & J. (. Neffa, El futuro del trabajo. El trabajo del futuro (págs. 11-31). Buenos Aires: CLACSO.

Díaz, C., Navarro, P. (1995). Análisis de contenido. En Delgado, J. M. & Gutierrez, J. (coord.), Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Madrid: Síntesis .

Díaz, X., Godoy, Lorena, & Stecher, A. (2005). Significados del trabajo, identidad y ciudadanía. La experiencia de hombres y mujeres en un mercado laboral flexible. Santiago: Cuadernos de trabajo. CEM.

Drake, W. P., & Jaksic, I. (1999). El modelo chileno. Democracia y desarrollo en los noventa. Santiago: LOM.

Duménil, G., & Lévy, D. (2003). Dinámica Neoliberal-Dinámica Imperial. Conference on Global Regulation (pág. 38). Brighton, Reino Unido: University of Sussex.

Duménil, G., & Lévy, D. (2004). Capital Resurgent. Roots of the neoliberal revolution. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.

Espinosa y Yanes, M. y. (1998). Sindicalismo en Chile: Un actor que sobrevive contra viento y mares. Recuperado el 20 de junio de 2013, de www.dt.gob.cl/documentacion/1612/articles-60340_recurso_1.pdf

Espinosa, M. (2005). Hacia una cultura democrática en las relaciones de trabajo de Chile. En J. (. Ensignia, Mitos y Realidades del Mercado Laboral en Chile (págs. 19-34). Santiago: Fundación Friedrich Ebert.

Ffrench-Davis, R. (2001). Chile entre el neoliberalismo y el crecimiento con equidad. Nueva Sociedad 183, 70-90.

Francisco, Z. (1992). Transición Democrática y Sindicalismo en Chile.

Gainza, A. (2006). La entrevista en profundidad. En M. Canales, Metodologías de la investigación social: introducción a los oficios (págs. 219-263). Santiago: LOM.

Ganuza, E., Morley, S., & Taylor, L. (1998). Políticas Macroeconómicas y Pobreza en América Latina y el Caribe, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Madrid: Mundi Prensa.

Garretón, M. A. (2000). La sociedad en que vivi(re)mos. Introducción sociológica al cambio de siglo. Santiago: LOM.

_____ .(2007). Del Postpinochetismo a la sociedad democrática. Globalización y política en el Bicentenario. Santiago: Debate.

_____. (2012). Neoliberalismo corregido y progresismo limitado: los gobiernos de la Concertación en Chile 1990-2010. Santiago: Arcis CLACSO.

Giménez, G. (1997). Materiales para una teoría de las identidades sociales. Frontera Norte, 9 (18): 1-25.

Godoy, L., Stecher, A., & Toro, J. (2012). Acceso a derechos, sentidos de pertenencia y formas de acción colectiva en el trabajo: una reflexión sobre el ejercicio de la ciudadanía en trabajadores de supermercados. En Cardenas, A.; Link, F. & Stillerman, J. ¿Qué significa el trabajo hoy? Cambios y continuidades en una sociedad global. Santiago: Catalonia.

González, E. (2012). El proceso de la acción colectiva según Charles Tilly. Ecuador Debate (87) 51-72.

Harribey, J.-M. (2001). El fin del Trabajo: de la ilusión al objeto. En. De la Garza, & Neffa, J. (comps.). El trabajo del futuro. El futuro del trabajo (págs. 33-49). Buenos Aires: CLACSO.

Harvey, D. (2007). Breve Historia del Neoliberalismo. Ediciones AKAL.

Hernández, M. (2010). Estrategias empresariales y cultura obrera en la maquila. De la Garza, En E. & Neffa, J. Trabajo, Identidad y Acción Colectiva (págs. 201-225). México: CLACSO.

Hernández, R., Fernández, C., & Sampieri, P. (2003). Metodología de la Investigación. McGraw Hill.

Hinkelammert, F. (1984). Crítica a la razón útopica. Colección Economía Teología.

Katz, J. (2007). Cambios Estructuralesy Desarrollo Económico. Ciclos de creación y destrucción de capacidad productiva y tecnológica en América Latina. Revista de Economía Política de Buenos Aires, (1)71-92.

Larraín, J. (2003). El concepto de identidad. Revista FAMECOS, (21)30-42.

Lopez, D. (2007). Relaciones Laborales en Chile. Labouragain Publications, Internation Institute of Social History.

Lucena, H. (2007). Las Relaciones Laborales en América Latina. Revista sobre Relaciones Industriales y Laborales, N° 43 , 69-94.

Lucena, H. (2000). El cambio en las relaciones industriales en América Latina. En De la Garza, E. Tratado latinoamericano de Sociología del Trabajo (págs. 422-450). México: Fondo de Cultura Económica.

Maturana, V., & Mac Clure, O. (1992). La negociación colectiva en Chile. En L. Abramo, & A. Cuevas, El Sindicalismo Latinamericano en los Noventa (págs. 139-184). Santiago: CLACSO.

Mauro, A. (2004). El empleo en el sector financiero en Chile. Nuevas oportunidades, conocidas discriminaciones. Santiago: CEPAL.

Melucci, A. (1994). Asumir un compromiso: identidad y movilización en los movimientos sociales. Zona Abierta (69)153-180.

_____. (1999). Acción colectiva, vida cotidiana y democracia. México: El colegio de México. Centro de estudios sociológicos.

Moulián, T. (1998). Chile Actual: Anatomía de un mito. Santiago: Universidad ARCIS.

Muñiz, L. (2009). Nuevos y viejos escenarios en el mundo laboral latinoamericano. Distintas miradas para su estudio. . En J. Neffa, E. De la Garza, & L. Muñiz, Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales. (págs. 15-28). Buenos Aires: CLACSO.

Muñoz, V. (2011). Juventud y política en Chile. Hacia un enfoque generacional. Última década 35. CIDPA, Viña del Mar.

Narbona, K., Páez, A., & Tonelli, P. (2011). Precariedad laboral y modelo productivo en Chile. Santiago: Fundación SOL.

Neffa, J. (2001). Presentación del debate reciente sobre el fin del trabajo. En De la Garza, E. & Neffa, J. El trabajo del futuro. El futuro del trabajo (págs. 51-97). Buenos Aires: CLACSO.

Puig, J. (2010). Trayectorias, proyectos e identidades laborales de los empleados bancarios en contextos flexibles. En De la Garza, E. & Neffa, J. Trabajo, Identidad y Acción Colectiva (págs. 249-286). México: CLACSO. Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa.

Riesco, M. (2008). Cambios en el modelo social chileno. Santiago: CENDA.

Riesco, M., Romo, S., Carreras, A., & Pedro, A. (2012). Los Trabajadores del Silgo XXI. Santiago: LOM.

Riquelme, V. (2013). Actuaciones y políticas de género en empresas del sector bancario. Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo.

Rojas, I. (2009). La experiencia histórica de la negociación colectiva en Chile. En Negociación Colectiva en Chile (págs. 73-108). Santiago: Dirección del Trabajo.

Ruiz, C. (2001). Sociedad y Orden Laboral. Acerca de la discusión del año que termina. Análisis del Año. Política, Economía y Sociedad.

Salas, C. (2000). El modelo de acumulacióny el empleo en América Latina. En E. (. De la Garza, Reestructuración Productiva, Mercado de Trabajo, y Sindicatos en América Latina (págs. 181-198). Buenos Aires: CLACSO.

Sepúlveda, J. M., & Vega, M. L. (1997). Las relaciones laborales: Un desafío para el Sindicato. Oficina Internacional del Trabajo.

Sisto, V. (2009). Cambios en el trabajo, identidad e inclusión social en Chile: desafíos para la investigación. Universum 24(2), 192-216.

Soto, A. (2009). Formas y tensiones de los procesos de individualización en el mundo del trabajo. Psicoperspectivas, VIII(2), 102-119.

Taylor, S. B. (1986). Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. Buenos Aires: Paidós.

Tilly, C. (2000). Acción colectiva. Apuntes de investigación, CEyP, Año IV, Nº 6, 9-32.

Ugarte, J. L. (2008). La Huelga como Derecho Fundamental. Santiago: Informe anual sobre derechos humanos en Chile .

Ulloa, J. (2003). El movimiento sindical chileno del siglo XX hasta nuestros días. Organización Internacional del Trabajo.

Vaqueros, C. (1999). Neoliberalismo y Mercado de Trabajo. Cuaderno de Materiales, Nº9.

Vergara, P. (1985). Auge y caída del neoliberalismo en Chile. Santiago: FLACSO.

Anexo I

Pauta de Entrevista:

Breve historia y contexto de vida del entrevistado

Nombre	
Edad	
Lugar de Nacimiento	
Estado Civil, Hijos	
Nivel Educacional	
Nivel Educacional Padres	
Ingreso Promedio Mensual	

1. **Trayectoria Laboral**

¿Cuál es su cargo actual?

¿Qué funciones cumple?

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en este trabajo?

¿Cuáles fueron sus trabajos anteriores?

¿Cómo llegó al banco?, ¿Cuáles fueron sus motivaciones para entrar a un banco?

¿Cuándo entró a trabajar en el sistema bancario?

¿Cuáles eran sus expectativas antes de entrar?

¿Se han cumplido sus expectativas hasta el momento?

2. **Identidad Laboral**

¿Cuál es la importancia del trabajo en la sociedad? (ej: ayuda a las personas)

¿Qué tan importante es el trabajo en su vida?

¿Su trabajo influye de alguna manera en su vida cotidiana?´

¿Cómo evaluaría su satisfacción con el trabajo?

¿Se siente orgulloso de trabajar en un banco?

¿Siente que la sociedad valora el trabajo de los empleados bancarios?

¿Está conforme con su desempeño laboral?

¿Trabajar aquí es mejor que trabajar en otros lugares? ¿Por qué?

¿Siente que puede desarrollarse profesionalmente? ¿Cómo?

¿Considera que se necesitan habilidades para ser empleado bancario? ¿Cuáles serían? ¿Siente que las tiene?

¿Siente que su trabajo lo representa como persona?

¿Se siente realizado como persona en su trabajo?

3. **Relaciones con los compañeros de trabajo**

¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?

¿Cómo es la relación con sus jefes?

¿Existe un dialogo entre los empleados y las jefaturas?

¿Si hay un problema común a todos, cómo lo solucionan?

¿Cree que sus compañeros lo apoyan cuando tiene algún problema dentro del trabajo?

¿Cree que sus compañeros valoran su trabajo?

¿Se siente valorado por sus pares?

4. **Estrategia Sindical**

¿Participa o ha participado de organizaciones políticas?, ¿Por qué? ¿Por qué no?

¿Está afiliado al sindicato?

¿Cuáles son sus razones por estar o no estar afiliado al sindicato?

¿Si el sindicato decido hacer una paralización, usted se uniría?

¿Se siente apoyado por el sindicato?

¿Siente que el sindicato se compromete con las demandas de los trabajadores?

¿El sindicato organiza actividades de comunidad para los trabajadores?

¿Cómo podría mejorar la gestión del sindicato?

5. **Experiencia de organización en su vida laboral**

¿En su antiguo trabajo estaba afiliado al sindicato?

¿Ha participado de paralizaciones, huelgas?

6. **Adaptación al conflicto y Visión de estatus social**

¿Se siente perteneciente de un grupo social? ¿Por qué?

¿Considera importante que los trabajadores exijan demandas a sus empleadores?

¿Cree que el sindicato debe cumplir un rol importante en las demandas de los trabajadores?

¿Cree que se deben mejorar las condiciones laborales de los trabajadores?

¿Estaría dispuesto a seguir una paralización en su trabajo?, ¿Por qué, Por qué no?

¿Está conforme con sus actuales condiciones laborales?

¿Qué cosas cambiaría de su trabajo?

¿Es posible hacer carrera dentro del banco?

¿Es posible ascender socialmente dentro del banco?

7. **Proyecciones a futuro**

¿Cuánto tiempo más se ve en su trabajo actual?

¿Cuáles son sus proyecciones como trabajador?

¿Qué aspectos son importantes para alcanzar el éxito?

¿Cuáles son sus proyecciones en su vida personal?

Anexo II

Resumen Entrevistas:

Nombre	**Edad**	**Cargo**	**Banco**	**Sindicalización**	**Años en el Sistema bancario**
1.Carmen Beltrán	49	Asesora Financiera	Banco Condell	No	17 años
2.Fanny Fuentes	43	Ejecutiva Comercial	Banco Paris	Si	15 años
3.Magaly Soto Fernández	47	Presidenta Sindicato Paris	Banco Paris	Si	6 años
4.Myriam Castillo	54	Secretaria Sindicato	Banco Falabella	Si	7 años
5.Romina Larenas	28	Proyectos	Banco BBVA	No	2 años
6. Juan Nogué	67	Secretario Sindicato,	Banco Santander	Si	30 años
7.Carlos Orellana	55	Presidente Sindicato	Banco Santander	Si	20 años
8.Jaime Vielma	54	Informática	Banco Corpbanca	No	30 años
9.Nathalie Correa	29	Ejecutiva de Cuentas	Banco Santander	No	10 meses
10.Katrina Malhue	28	Call Center	Banco de Chile	Si	9 años

11. María Alejandra Wilson	39	Ejecutiva de Cuentas	Banco de Chile	No	7 años
12. Jessica Zamora	35	Supervisor Call Center	Banco de Chile	No	8 años
13. Gloria Soto	51	Presidenta Sindicato	Banco Scotiabank	Si	15 años
14. Pamelo Trejos	45	Supervisor de Ventas	Banco Condell	No	10 años
15. Juan Romero	25	Ejecutivo de cuentas	Banco Chile	No	7 meses
16. Leticia Méndez	53	Subgerente de tecnología	Banco Scotiabank	No	25 años

Breve historia y contexto de los entrevistados

- **No sindicalizados**

Nombre	Carmen Beltrán
Edad	49
Lugar de Nacimiento	Quintero
Estado Civil, Hijos	Separada, 3 hijos
Nivel Educacional	Media Completa
Nivel Educacional Padres	Básica Completa
Ingreso Promedio Mensual	$600.000-700.000

Nombre	María Alejandra Wilson
Edad	39
Lugar de Nacimiento	Santiago, San Bernardo
Composición familia Actual	Separada, 1 hija
Nivel Educacional	Universitaria Completa, Psicóloga, Universidad de las Américas
Nivel Educacional Padres	Media completa
Ingreso Promedio Mensual	$1.200.000

Nombre	Romina Larenas
Edad	28
Lugar de Nacimiento	Mendoza, Argentina
Composición familia Actual	Casada, sin hijos
Nivel Educacional	Universitaria Completa, Ingeniería civil industrial, UTEM
Nivel Educacional Padres	Media completa
Ingreso Promedio Mensual	$1.800.000

Nombre	Nathalie Correa
Edad	29
Lugar de Nacimiento	Santiago, Maipú
Composición familia Actual	Pareja, Embarazada
Nivel Educacional	Universitaria Completa, Ingeniería comercial, Universidad Central
Nivel Educacional Padres	Media completa
Ingreso Promedio Mensual	$1.100.000-1.300.000

- **Sindicalizados**

Nombre	Fanny Fuentes
Edad	43
Lugar de Nacimiento	Santiago
Composición familia Actual	Divorciada, 1 hija
Nivel Educacional	Secretariado ejecutiva, INSEC
Nivel Educacional Padres	Básica
Ingreso Promedio Mensual	$800.000 Sueldo Base $500.000

Nombre	Katrina Malhue
Edad	28
Lugar de Nacimiento	Maipú, Santiago
Composición familia Actual	Soltera, 1 hija
Nivel Educacional	Universitaria incompleta
Nivel Educacional Padres	Técnico profesional
Ingreso Promedio Mensual	$600.000

Nombre	Jaime Vielma León
Edad	54
Lugar de Nacimiento	San Miguel, Santiago
Composición familia Actual	Casado, 3 hijos
Nivel Educacional	Universitaria Completa
Nivel Educacional Padres	Técnico profesional (padre), media completa (madre)
Ingreso Promedio Mensual	$1.400.000-1.700.000

Nombre	Juan Esteban Romero
Edad	25

Lugar de Nacimiento	San Bernardo
Composición familia Actual	Soltero, sin hijos
Nivel Educacional	Universitaria completa, Ingeniero Comercial, Santo Tomás
Nivel Educacional Padres	Media completa
Ingreso Promedio Mensual	$1.500.000

- **Sindicato**

Nombre	Magaly Soto Fernández
Edad	47
Lugar de Nacimiento	Santiago
Composición familia Actual	Pareja, Hija (conviviente)
Nivel Educacional	Técnico secretariado
Nivel Educacional Padres	Básica completa
Ingreso Promedio Mensual	$500.000 sueldo base

Nombre	Myriam Castillo Alberti
Edad	54
Lugar de Nacimiento	Santiago
Composición familia Actual	Separada, 3 hijos
Nivel Educacional	Técnica incompleta
Nivel Educacional Padres	Media completa
Ingreso Promedio Mensual	$400.000-$600.000

Nombre	Juan Nogué
Edad	67

Lugar de Nacimiento	Santiago
Composición familia Actual	Casado, 2 hijos
Nivel Educacional	Media completa
Nivel Educacional Padres	Media completa
Ingreso Promedio Mensual	Sin información

Nombre	Carlos Orellana
Edad	55
Lugar de Nacimiento	Santiago
Composición familia Actual	Casado, 3 hijos
Nivel Educacional	Técnico profesional, administración de empresas
Nivel Educacional Padres	Media completa
Ingreso Promedio Mensual	

Nombre	Gloria Soto
Edad	51
Lugar de Nacimiento	Valdivia
Composición familia Actual	Casada, 3 hijos
Nivel Educacional	Universitaria, Criminalista
Nivel Educacional Padres	Básica (madre), Universitaria (padre)
Ingreso Promedio Mensual	$800.000

- **Jefaturas**

Nombre	Jessica Zamorano
Edad	35
Lugar de Nacimiento	Macul, Santiago
Composición familia Actual	Soltera, Sin hijos

Nivel Educacional	Técnico Superior, Dibujante Arquitectónico. Actual estudiante de administración de empresas
Nivel Educacional Padres	Media completa
Ingreso Promedio Mensual	$1.000.000

Nombre	Pamela Trejo
Edad	45
Lugar de Nacimiento	Santiago
Composición familia Actual	Esposo, 2 hijos
Nivel Educacional	Universitario Completo
Nivel Educacional Padres	Sin información
Ingreso Promedio Mensual	

Nombre	Leticia Méndez
Edad	53
Lugar de Nacimiento	Punta Arenas
Composición familia Actual	Separada, 3 hijos
Nivel Educacional	Técnico profesional, programador Diplomados
Nivel Educacional Padres	Técnico completo
Ingreso Promedio Mensual	Sin información