



Universidad de Chile
Facultad de Ciencias Sociales
Departamento de Antropología

La identidad y el sentido del trabajo

Consecuencias culturales e identitarias de la situación actual
del trabajo en Chile: el caso de los empleados bancarios

Memoria para optar al título de Antropólogo Social

Matías Wolff Cecchi

Profesores Guías: Francisca Márquez Belloni (UAHC)
Juan Le-Bert Montaldo (U. de Chile)

Santiago, 2005

Índice

Introducción	2
Aspectos formales de la investigación	5
Primera parte	
Historia, teoría y conceptualización del trabajo como imaginario	7
<i>Capítulo primero</i> → Breve historia de una idea:	
Ausencia, invención, encantamiento y ambigüedad del concepto de trabajo	8
<i>Capítulo segundo</i> → Auge, consolidación y decadencia de una idea:	
El trabajo en el siglo veinte	44
<i>Capítulo tercero</i> → El trabajo en Chile: Vaivenes de un sentido inacabado	64
<i>Capítulo cuarto</i> → Identidad y trabajo: Acuerdos y tensiones de una relación	76
Segunda parte	
Acercamiento a la identidad de los trabajadores bancarios	87
<i>Capítulo quinto</i> → Metodología: Universo, muestra y técnicas utilizadas	88
<i>Capítulo sexto</i> → Nostalgia, tensión y comodidad: Perfiles encontrados en la trama del trabajo bancario	101
<i>Capítulo séptimo</i> → Conclusiones	138
Bibliografía	143

Introducción

El trabajo hoy ya no es como el de antes, qué duda cabe. El ejemplo de mi padre, profesor universitario empleado por la universidad desde hace más de treinta años, resuena en mi cabeza como una suerte de privilegiado de otra época. Él recibe su sueldo todos los meses en el día estipulado. Pudo jubilarse anticipadamente en un sistema solidario y su pensión equivale a cinco veces el sueldo de la mitad de los chilenos. Fue recontratado por la universidad donde trabajó por más de veinticinco años y actualmente su jornada laboral no es explotadora y el compromiso con su labor es verdaderamente conmovedor. Hace su trabajo porque le gusta y está plenamente consciente de que pese a tener un patrón —pese a ser un empleado, un salariado— es capaz de legitimarse como ser humano a través de una actividad que lo enorgullece y lo dignifica... No tiene metas y objetivos que lo fuercen a hacer lo que debe a través de una imposición, puesto que su motivación proviene de un sentimiento de responsabilidad coherente con sus intereses y con los de la institución a la que pertenece. Y lo mismo pasa con sus colegas antiguos, gracias a lo cual tiene con ellos una relación fraterna, no exenta de conflictos ni disputas, pero que se sabe plenamente consciente de su solidaridad. Pertenece a una colectividad y eso le un poder suficiente para presentarse seguro en su contexto laboral.

Mi padre es entonces un sobreviviente. Suena cursi, pero es realmente así. Es literalmente así: trabaja de una forma particular en un mundo que lo hace categóricamente de otra. Hoy día cada vez tenemos menos colegas porque ya casi nadie trabaja mucho tiempo en el mismo lugar. Los que lo logran ya no tienen las regalías de antaño y los que las mantienen deben dedicarse con tal fervor intelectual y físico a su trabajo que ya no les queda tiempo para reconocerse en los demás. La solidaridad decae espeluznantemente y se celebra la llegada del camino individual, simbolizado, ya no por la "carrera" como una institución generalizada, sino por una biografía personal supuestamente plena de elecciones asertivas y de riesgos enorgullecidos. Se enarbola la bandera de la autonomía, de la libertad ganada en contra de las extenuantes labores físicas del trabajo de antaño, pero no se repara en la sumisión que se guarece detrás de la autogestión, el manejo exitoso del estrés y la patética liviandad de las jornadas de reflexión y compañerismo de los "retiros". Es en ese sentido que el trabajo actual aparece como un problema espinudo, pero decisivo

para entender el rumbo que habrá de correr la identidad de miles de personas en el futuro.

En consecuencia, el presente artículo es el resultado de un esfuerzo por abordar el tema de las actuales transformaciones en el mundo del trabajo desde una mirada cultural, centrada en el problema de la identidad de los trabajadores. Su marco conceptual se sustenta en la discusión teórica que ha ocurrido en los últimos veinte años, principalmente en el norte del mundo, acerca del destino del trabajo y del sentido que éste habrá de tomar en el futuro. Esta discusión —suscitada a la luz de la brutal transformación en la que el capitalismo entró desde la década del 70 y durante la cual ha abandonado las trabas y regulaciones que tenía durante la fase industrial-fordista, para emerger libre y capaz de moverse con liviandad y fluidez por todo el mundo (Bauman 2002)— señala un hecho básico y fundamental: las características que el trabajo tuvo durante gran parte del siglo veinte y que procuraron el desarrollo de las sociedades occidentales están hoy en crisis; una crisis que es generalizada, que está presente en todos los rincones del mundo capitalista y que afecta, de manera radical, la concepción que los trabajadores tienen de sí mismos, de sus pares y del tejido social y cultural que los rodea (Battistini 2004; de Gaulejac y Aubert 1993; Díaz, et al. 2004; Dubar 1991; Schvarstein y Leopold 2005; Sennett 2000).

En nuestro país el marco de ese conflicto ha tomado ribetes particularmente relevantes. A diferencia de lo vivido en Europa y los Estados Unidos —en que el proceso de transformación, de transición de un capitalismo a otro, tomó años y fue discutido ampliamente por diversos sectores sociales y políticos—, en el contexto de control absoluto que significó la dictadura chilena, estas transformaciones pudieron ser fraguadas sin sortear ningún escollo, sin moldearse de acuerdo a una discusión política de ninguna especie (Aguilar 2001; Sabatini y Wormald 2003). Como efecto de ello, tras la llegada de la democracia, las bases del proceso de desregulación y liberalización en el mundo del trabajo ya estaban consolidadas, lo que presentaba un panorama cargado de múltiples contradicciones y tensiones, propias de los cambios impuestos de la noche a la mañana y por la fuerza. Hoy, la marcha triunfal de la heredada economía de mercado, celebrada majaderamente día a día por nuestros gobernantes, no se ha hecho cargo de lo que allí había ocurrido. Por el contrario ha ocultado y subestimado las consecuencias, sobre todo culturales —“humanas” en palabras de Richard Sennett (2000)— que esa imposición supuso para miles de trabajadores chilenos.

Enfrentados a esta situación, nos ha parecido interesante abordar este problema desde la mirada de los trabajadores, que son quienes con sus experiencias pueden darnos luces acerca de cómo se vive hoy en un mundo laboral precario, incierto y pleno de ambigüedades. Mediante la realización de entrevistas en profundidad, hemos intentado aproximarnos a las expectativas y a los deseos, a los conflictos y a los sacrificios que han debido enfrentar algunos trabajadores provenientes de un mundo laboral particular: el sector bancario. La información que ahí encontramos nos ha llevado a establecer, analíticamente, una categorización que permite señalar algunas de las formas en las que los trabajadores están enfrentando esta compleja vida laboral.

La estructura de la investigación está dividida en dos partes. En la primera parte se establece una revisión histórica sobre el concepto del trabajo, acompañada de una discusión teórica y bibliográfica acerca del sentido que ha tomado el trabajo durante la modernidad y la relación que ha establecido con el concepto de identidad. La segunda parte expone los resultados de la investigación en sí: tras establecer ciertos criterios metodológicos, se entrega un análisis acerca de la información recabada para luego lanzar algunas conclusiones siguiendo lo sostenido en las hipótesis.

Aspectos formales de la investigación

Título

La identidad y el sentido del trabajo. Consecuencias culturales e identitarias de la situación actual del trabajo en Chile: el caso de los empleados bancarios

Presentación

En esta investigación se abordarán las transformaciones que han ocurrido en la identidad laboral de un grupo de empleados asalariados, durante los últimos diez años en Chile. A través del estudio se dará cuenta de este proceso desde el punto de vista de los trabajadores, haciendo un recorrido por la configuración y la dinámica de su identidad (percepciones de los cambios, tensiones entre los límites que separan una situación laboral antigua de otra nueva) a lo largo de sus trayectorias vitales y laborales.

Problema

El nuevo modo de producción capitalista, a saber, posfordista o postindustrial, ha afectado radicalmente las características y el sentido del trabajo, lo cual ha producido un cambio crítico en la configuración identitaria de los trabajadores asalariados, en particular de aquellos que en un período anterior gozaban de un estatuto más estable y seguro.

Objetivo general

Mostrar los cambios que se han producido en la configuración de la identidad de ciertos trabajadores bancarios, durante la última década, en el contexto de las nuevas formas que el trabajo asalariado ha adoptado en nuestro país

Objetivos específicos

1. Definir las características que ha tenido la idea de trabajo así como las transformaciones que la han afectado a lo largo la historia, particularmente en la modernidad.
2. Definir algunas características y diferencias cruciales del trabajo bancario chileno hoy —desde hace una década— y ayer —durante el período “estado-céntrico”— mediante una contextualización histórica de la situación general del trabajo en el mundo y en Chile, durante el siglo veinte.
3. Reconocer los elementos que han configurado la identidad laboral de doce trabajadores bancarios a lo largo de los años definiendo los principios y las transformaciones que han configurado tal identidad.
4. Definir las tensiones y los conflictos que ha encontrado el proyecto identitario de estos trabajadores durante la última década, haciendo hincapié en las estrategias utilizadas para adecuarse y hacer frente a los nuevos contextos laborales.

Hipótesis

- a) Debido a las características de estabilidad que ha tenido históricamente el trabajo bancario en nuestro país, los trabajadores bancarios se perciben a sí mismos como íconos del trabajo asalariado estable. Sin embargo, las transformaciones que lo han afectado durante las últimas décadas estarían produciendo una crisis en esta percepción de estabilidad y de cohesión para algunos de estos trabajadores.
- b) En este nuevo contexto laboral “la comunidad de iguales” y su solidaridad, ha sido desplazada como forma de relación del trabajador con la empresa por nuevas estrategias. Estas últimas se caracterizan por ser más individualizadas, precarias y por exigir mayor autonomía por parte de los empleados. Esta situación se sustenta y se legitima, muchas veces, en una aceptación acrítica tanto del dominio patronal como del discurso hegemónico sobre las bondades de la empresa.

Primera Parte

Historia, teoría y conceptualización del trabajo como significado

Capítulo primero

Breve historia de una idea:

Ausencia, invención, encantamiento y ambigüedad del concepto de trabajo

Introducción

Revisar la historia de la idea de trabajo es revisar un proceso de invención y de legitimación que se ha venido fraguando a lo largo de siglos. Esta afirmación, que podría resultar obvia, es profundamente pertinente, en la medida en que la discusión actual sobre el problema del trabajo suele olvidar que los elementos que definen aquello que la sociedad moderna entiende hoy por dicho concepto —esencia y medio para el desarrollo del hombre, garante del pacto social, fundamento de la riqueza y la productividad capitalistas, por mencionar algunos— han adquirido su legitimidad gracias a un proceso de creación intencionado y absolutamente arbitrario, que sólo por circunstancias históricas se ha visto “naturalizado”.

Es por esto, que no resulta aventurado sostener que el trabajo se halla, hoy por hoy, profundamente “encantado” (Méda 1998, 1996): está de tal modo validado por su posición central en la sociedad contemporánea que resulta muy difícil cuestionarlo, criticarlo o superarlo sin escuchar una infinidad de lamentaciones o sin afectar, aparentemente, a la sociedad entera. A través de este hechizo, se logra oculta el verdadero norte que debiera guiar la discusión sobre su devenir: ¿Por qué el trabajo ha adquirido tal centralidad? ¿Cuánto de realidad y cuánto de mito tiene su carácter necesariamente fundamental para nuestras sociedades? ¿Desde cuándo ha sido así? ¿Habrá de serlo para siempre?

El examen de todas estas preguntas requiere partir, claro está, por una revisión del proceso de invención y encantamiento de la idea de trabajo. Esta lectura debe ser capaz de explicar en qué medida la arbitrariedad de su creación, y las condiciones que han tenido los intentos por perpetuarlo o por superarlo, le han permitido al trabajo legitimarse dentro de nuestra sociedad capitalista, ya sea en sus variantes liberales o socialdemócratas.

Para conseguir este propósito, muchas variables deben ser sondeadas dentro de esta historia. La más relevante, quizás, es describir el momento en que el trabajo comienza

a transformarse en una categoría antropológica y con ello en la garantía del desarrollo personal, de la alienante producción capitalista (o de su superación) y del vínculo social (Méda 1998). En segundo lugar, sería importante describir las ambivalencias que fueron rodeando a la conceptualización sobre el trabajo a lo largo de la historia, como una forma de observar el carácter particularmente crítico que la discusión sobre el tema ha tenido a lo largo de la historia (Hopenhayn 2001). De la relación de ambos elementos es que surge la historia del trabajo humano

El trabajo, o su ausencia, en las sociedades sin estado

Cuando se señala que el trabajo es, entre otras cosas, el fundamento de la integración social y de la autorrealización, no se está distinguiendo entre sus funciones y el sistema en que éstas se basan. Establecer tal distinción "permite afirmar, primero, que el trabajo no es *en sí* mismo portador de esas funciones; segundo, que éstas pueden apoyarse, por tanto, en otro sistema y, por último (y viene a ser lo mismo), que el trabajo no siempre ha sido soporte de esas funciones o, dicho de otro modo, que su significado cambia según las épocas." (Méda 1998:27) Por lo tanto, como primera condición podemos sostener que el trabajo no es una característica humana o antropológica esencial, sino una idea profunda y radicalmente histórica.

Las sociedades primitivas, por ejemplo, no estaban estructuradas por el trabajo. Las investigaciones antropológicas al respecto, como las de Sahlins o Malinowski son categóricas: lo que nosotros entendemos por trabajo y las ideas que enmarcan dicho concepto (esfuerzo, satisfacción de necesidades, producción, intercambio, remuneración, etc.) simplemente no se encuentran en las sociedades aborígenes. En algunas existen términos parecidos o asociados, pero en ninguna de ellas el concepto se rodea de las ideas antes señaladas ni cobra una importancia homologable a la que tiene dentro de nuestra sociedad.

Lo más relevante de señalar al respecto es que las sociedades primitivas dedican al proceso de reproducción material y a la satisfacción de las necesidades (por cierto finitas) sólo una fracción del interés y del tiempo que dedican a otras actividades, sin duda más relevantes, como son el culto o el ritual. Tampoco es crucial el interés personal en el desarrollo del hombre primitivo: el trabajo no se basa en la ley del mínimo esfuerzo, pues está regulado por fuerzas independientes al ser humano y

superiores a él, que no permiten la existencia del "individuo" en su connotación moderna.

Asimismo, la idea de intercambio en el sentido que le da la sociedad moderna tampoco existe. El principio económico fundamental de estas sociedades es la reciprocidad (basada en el regalo y el "don" descrito por Mauss) y no en la obtención de un beneficio personal ("solidaridad mecánica"), puesto que la regulación de la actividad productiva se rige por normas sociales sagradas (mitos y ritos afines a ellos) (Méda 1998).

Gracias a este tipo de solidaridad, la sociedad primitiva se integraba por los vínculos familiares, de vecindario o de trabajo a través de normativas no mediadas por instituciones. Por lo tanto, los mecanismos para asegurar la asistencia de los "discapacitados", es decir, la solución de la "cuestión social", se valía de estrategias tales como estrechar o ampliar los vínculos familiares para potenciar ese mismo tipo de sociabilidad. Quien caía en desgracia, "o bien tiene una recuperación por las redes comunitarias "dadas" (y siempre con un costo), o bien no hay nada, fuera de distintas formas de abandono y muerte social" (Castel 1997:37).

Lo que estas ideas demuestran, según Méda, es que "en un contexto radicalmente distinto al nuestro, en el que las necesidades naturales son limitadas, en el que el individuo como tal aún no ha hecho su irrupción y los intercambios económicos no se han desarrollado, la idea de trabajo no existe" (1998:32). La dimensión económica de la vida no está separada de los demás aspectos como lo está en el pensamiento moderno. La lógica que rige a estas sociedades es puramente social y lo económico se subordina a este hecho (Polanyi 1989). En tal contexto la batería de ideas sobre el concepto moderno de trabajo, en especial la de garante de la solidaridad social, está necesariamente ausente.

Menosprecios y primeros aprecio de la idea de trabajo en la antigüedad

Grecia

El fenómeno del trabajo comienza a ser objeto de reflexión por primera vez en las sociedades estatales de la antigüedad. En Grecia, por ejemplo, la discusión fue

abordada por diversos políticos y filósofos (Sócrates, Platón, Hesíodo, Aristóteles) y, pese a ciertas divergencias, todos compartieron más o menos la misma conclusión: el trabajo identifica las tareas degradantes y por lo tanto no es objeto de aprecio. (Hopenhayn 2001)

En un contexto donde la base de la sociedad era el esclavismo no es de extrañar que el trabajo fuese visto como una actividad indigna: para los filósofos griegos clásicos todas aquellas actividades que se ligasen a la necesidad y a la dependencia fueron siempre despreciadas. Por el contrario, la virtud se encontraba en las verdaderas actividades dignas de practicarse: la razón y el pensamiento, ambas deudoras del ocio, alejadas del yugo de la necesidad y llevadas a cabo sólo por el amor al conocimiento. (Hopenhayn 2001; Méda 1998).

Estas ideas se sustentaban en el hecho de que en la Grecia clásica, las actividades humanas eran valoradas según su mayor o menor semejanza con la inmovilidad y la eternidad. De ahí que el pensamiento, la *theoria*, la política y la ética fueran tan importantes para el mundo griego: todas conectaban al hombre con la libertad, elemento fundamental para alcanzar la plenitud espiritual. De Sócrates en adelante, estos planteamientos se cristalizarán en la idea de autarquía que será considerada como el valor ético más relevante. Esta concepción es lo que Hannah Arendt llamaba acción, la realización humana más importante de su *vita activa*, aquella actividad humana superior y trascendental que se funda en la Grecia antigua y que se opone a las acciones que vinculan al ser humano con la mera supervivencia (la labor y el trabajo) (Arendt 1993).

En vistas de este valor supremo, todos quienes trabajasen, es decir, todos aquellos que desempeñasen prácticas laboriosas (denominadas *ponos*, es decir, penosas) no eran despreciados de manera esencial, sino sólo en cuanto estaban atados al servicio de la necesidad y se encontraban sujetos a la materia y a los hombres que los sometían. "Las tareas adscritas a la mera reproducción material son por definición serviles porque nos encadenan a la necesidad. Si hemos de desarrollar lo más humano que hay en nosotros mismos, si hemos de aproximarnos a lo divino, deberemos apartarnos de esas tareas y dejárselas al esclavo, dejárselas al que no es un hombre" (Méda 1998:36-37).

Este menosprecio se extendía incluso sobre actividades a las que se les reconocía una habilidad técnica (*technê*) como las de los artesanos (*ergon*), ya no tanto por su carácter manual, sino porque eran hechas con vistas a otra cosa y no por sí mismas. El artesano, por ejemplo, era percibido en el mundo griego como un gran imitador, que tomaba la materia prima y la trabajaba a semejanza de la naturaleza. Esto lo ponía en desventaja, al igual que al esclavo, con respecto a la filosofía que es pura creación racional y que gratifica por el mero hecho de llevarla a cabo.

Todo este corpus de ideas que desestimaban al trabajo sirvió, a su vez, para sustentar la exclusión de los esclavos, los artesanos e incluso de los comerciantes —es decir, los *trabajadores*— de la vida cívica y política: la ciudadanía y el vínculo social eran un privilegio para los griegos libres, es decir para aquellos que no servían al reino de la necesidad. En esas circunstancias, el trabajo era, por sus características intrínsecas, una actividad que excluía del derecho cívico y de la integración social dentro de la Grecia clásica: si el vínculo político se producía entre iguales, “el vínculo material obliga a los individuos (dotados de aptitudes diferentes) a entablar relaciones de servicio y dependencia que se sitúan en las antípodas del vínculo político” (Méda 1998:39). Tras esta exclusión se lograba, además, justificar el dominio de la aristocracia, claramente autárquica en el ideal político clásico.

La legitimación de estas ideas políticas se apoyaba en la ya citada noción de autarquía, pero sobre todo y más profundamente en el dualismo platónico, que minimizaba el mundo sensible y depreciaba el mundo material y, por tanto, al trabajo productivo. Dentro del contexto de este pensamiento, “el desprecio por el trabajo manual es consistente con una democracia esclavista (valga la contradicción), y que supone un ciudadano exento de las arduas tareas de producción material y consagrado al ejercicio de lo que llaman virtud: la consecución de la autarquía, el aprendizaje teórico para adquirir criterios adecuados en lo político, en lo ético y en lo científico, el uso enriquecedor del ocio, el cultivo de la mente y el cuerpo, y la interiorización de valores socialmente reconocidos como buenos” (Hopenhayn 2001:34).

En resumen, “en las sociedades griegas el lugar del trabajo se basa, en última instancia y con toda coherencia, en una idea o, como se diría hoy, en una concepción del ser humano: el ser humano es un animal racional y su sino es desarrollar esa razón que lo hace hombre y lo asemeja a los dioses. [...] Se trata de usar con excelencia

nuestras facultades y esto sólo es posible siendo libres, desarrollando actividades que tienen su fin en sí mismas y no fuera de sí" (Méda 1998:39). En tal contexto, sólo el ocio podrá marcar el camino para la verdadera felicidad: lo bueno y lo racional eran los elementos esenciales de una virtud que sólo podía practicarse en la ausencia del trabajo productivo, cuyo carácter era siempre dependiente y heterónimo.

Así vemos que, lejos de ser el lugar del autodesarrollo del hombre o la justificación ética y social de la convivencia humana, el trabajo era para la cultura griega todo lo contrario: la imposibilidad del ideal de autarquía y la exclusión de su sujeto —el trabajador— de la ciudadanía y la política.¹

Otras sociedades de la antigüedad

A diferencia de lo que ocurría en Grecia, entre otros pueblos de la antigüedad el trabajo sí tuvo una valoración ética y social. En realidades culturales y económicas donde la producción se basaba en la agricultura y que no trascendieron más allá de la organización familiar, la esfera productiva sirvió de fundamento para la estructura social y las relaciones interpersonales: "... mientras la acumulación no pasa de ser el *stock* que la cosecha garantiza para no sucumbir al invierno que sigue, y mientras la asociación de productores es la misma que la de quienes deciden sobre cómo racionar y distribuir ese *stock*, nada de malo hay en trabajar" (Hopenhayn 2001:42).

Para los caldeos, por ejemplo, el trabajo tenía una valoración muy distinta respecto de la que encontramos en Grecia. En un pasaje sobre esta cultura se puede leer: "Aquel que hace a la tierra producir el trigo, quien cultiva los frutos del campo, propiamente él cultiva la pureza."² Así se revelaba que para los caldeos el trabajo estaba dotado de un valor moral, más aún si quienes trabajaban eran los mismos que se dedicaban al cultivo espiritual. Esto redundaba en el valor intrínseco del producto del trabajo, del bien producido y, por lo tanto, demostraba el papel doblemente productivo del trabajo:

¹ Algunos historiadores contemporáneos incluso han visto en este rechazo filosófico al trabajo la causa del estancamiento en el desarrollo económico de la Grecia clásica. La fuerte división que se produjo entre el trabajo intelectual y el manual, según señalan, hicieron imposible la traducción de la ciencia en innovaciones técnicas que permitieran un progreso económico mayor. Probablemente tampoco les importaba: para eso estaba la ilimitada capacidad productiva de los esclavos (Véase, Méda 1998:40 y Hopenhayn 2001:37-38).

² Yasna, XXXIII, 2-3. Citado en Hopenhayn 2001:42

en tanto función socioeconómica para la reproducción de la sociedad y en tanto práctica fecunda de lo espiritual.

En el caso de los hebreos, la situación del trabajo se halló a medio camino entre las ideas de los griegos y los caldeos. Al igual que para los helénicos, el trabajo era concebido por los descendientes de Moisés como una actividad sacrificada y fatigosa, pero no por ello desprovista de un sentido ético. Por el contrario, el significado profundo del trabajo era la expiación del pecado original que había expulsado a sus antepasados del Paraíso y a través de esta idea dotaron al trabajo de una dimensión histórica y social ausente en la concepción griega (Hopenhayn 2001).

El trabajo tenía aquí una doble faz clara: era un castigo fatigoso y esforzado, pero también era el camino para la redención del pecado. Gracias a esta diferenciación clave, el pueblo hebreo logró legitimar la voluntad de transformación del mundo, rectificando su orden para acercarse al destino espiritual que le había sido encomendado por Dios.

Como además propiciaba la supervivencia, para los hebreos, al igual que en el caso de los caldeos, el trabajo tuvo una dimensión doblemente positiva: aseguraba la reproducción material y daba las condiciones para la autorrealización espiritual por la vía de la redención. Esto no quiere decir que fuera ya valorado en sí mismo. Todo lo contrario: seguía siendo únicamente el medio para alcanzar la elevación que, a fin de cuentas y por paradójico que resulte, terminaría por negarlo (en el reino de Dios ya no necesitaremos "ganarnos el pan con el sudor de nuestra frente").

Roma y los comienzos del cristianismo

En Roma, del mismo modo que en Grecia, la idea de trabajo volvió a ser incluida dentro de la discusión sobre la virtud. El Imperio continuó con la tradición griega en lo referente a las actividades virtuosas y a aquéllas que no lo eran, y en esta polémica el trabajo siguió siendo despreciado, puesto que se contravenía, nuevamente, con la idea de ocio (*otium*). Mientras que éste último era, para los romanos, la actividad sublime que desarrollaba plenamente al ser humano y le permitía alcanzar la trascendencia, el trabajo (*labor*), al necesitar esencialmente de una recompensa, se convertía en la negación del ocio (*negotium*) y, por lo tanto, en lo contrario de la virtud (Méda 1998).

Por otra parte, el trabajo también fue menospreciado a través de la vía jurídica. Gracias a la creación del Derecho Natural, Roma logró establecer, por primera vez en la historia de occidente, una normativa jurídica que consagraba la existencia del individuo y, como consecuencia de ello, de la propiedad privada. Sólo a aquellos ciudadanos virtuosos se les permitía participar en esta vida republicana y disfrutar de sus beneficios. Aquellos que no lo eran, quedaban simplemente excluidos.

Dentro de este contexto, el trabajo siguió siendo entendido como una actividad indigna, ya que lo realizaban esclavos que no eran reconocidos como personas jurídicas, es decir, sujetas a derecho, y a los que se les trataba simplemente como cosas. La legislación romana los vio, en consecuencia, como simples bienes y únicamente se ocupó de regular y condicionar la venta y el intercambio de su fuerza de trabajo, inaugurando la concepción del trabajo como una mercancía (Hopenhayn 2001).

Por último, del mismo modo que en Grecia, la necesidad de inventos y de desarrollo tecnológico que facilitasen el trabajo tampoco existió en Roma. Por consiguiente el trabajo no se consideró como un elemento determinante dentro del orden social. La estructuración de la sociedad —pese a que en la práctica seguían existiendo básicamente dos clases: los que trabajaban y los que no lo hacían— se producía por lógicas diferentes como la sangre o la tierra, lo que apartaba también a la esfera del trabajo de la discusión sobre la sociedad.

El cristianismo, surgido en el mismo seno del Imperio, criticó duramente su individualismo jurídico y las implicaciones sociales clasistas que éste tenía, sobre todo en lo referente a la explotación de los esclavos. Por ello, centró su argumentación en el rechazo a la riqueza y a la acumulación propias de la sociedad romana, contraponiendo a ellas las nociones de servicio y de caridad. Estas ideas dotaban al trabajo ya no de una finalidad terrena y vil, sino noble y trascendente. Una fe que con obras se expresara permitía señorear la tierra a imagen y semejanza de Dios.

Cristo llevará este argumento a su extremo al sostener una norma de comportamiento que, basada en los principios de amor y justicia, debía ser extensiva a toda la humanidad. Este universalismo será incompatible con el esclavismo y con su desprecio

intrínseco al trabajo material productivo: se debe valorar, indistintamente a todos los hombres y, por lo tanto, acoger a todos los trabajos (Hopenhayn 2001).

Pese a este cambio en la valoración, el cristianismo conservó la ambivalencia de caldeos y hebreos en lo referente al trabajo, y al igual que éstos últimos, vio en él un castigo impuesto al hombre por Dios a causa del pecado original. Pero a esta idea le sumó un nuevo valor: mediante el trabajo se podía conseguir la solidaridad fraterna entre los hombres, laborando en conjunto y compartiendo las obras y los bienes derivados de esta actividad. Por ello, Jesús condenó al ocio —expresión de la primacía del interés individual sobre el de la comunidad y de la explotación ajena para alcanzar la satisfacción personal— y estableció un principio y una conducta —el trabajo— en los cuales recibir fuese sólo la contracara de dar.

Gracias este planteamiento, sin duda revolucionario para la discusión sobre el tema, el cristianismo inauguró la idea de que el trabajo podía ser la plataforma para garantizar el vínculo social. De paso, permitió pensar al trabajo de una nueva forma, ya no esencialmente negativa (indigna, fatigosa, heterónoma) y lo dotó de un valor del cual nunca más se le desprendería.

El papel del trabajo en la Edad Media: primeras valoraciones sistemáticas

Durante la Edad Media el concepto de trabajo tomó, nuevamente connotaciones ambivalentes. Por un lado se le exaltó como deber natural del hombre y como mecanismo para la caridad; por otro, se mantuvo una distancia, pues sólo era considerado un medio y nunca un fin en sí mismo. Como fuera, al final del período su concepto ya estaba inserto en las discusiones más relevantes sobre la sociedad.

De la economía medieval

En los inicios del medioevo, el trabajo comenzó a ser redefinido. Tras la caída de Roma y el regreso a una economía autárquica —el feudo—, la producción se revistió de una nueva valoración. El siervo de la Gleba, al contrario del esclavo, era propietario de sí mismo y de los frutos de su trabajo, es decir, era libre. Esto permitió que el trabajo dejara de ser incompatible con la calidad humana del hombre, y el cristianismo sirvió

para legitimar esta idea en la medida en que estableció una veneración abstracta sobre la capacidad humana (Hopenhayn 2001).

Esta legitimación logró, a su vez, que el hombre se sintiera capaz de aprovechar su propia inventiva para elaborar técnicas y estrategias que le permitieran aligerar su carga de trabajo, lo que trajo como consecuencia el comienzo de un fuerte desarrollo técnico, con su consiguiente incremento en la producción masiva y en el comercio.

De este modo, se entró en una etapa de transición en el desarrollo de la idea de trabajo, al menos en lo referente a su dimensión productiva, puesto que para afianzar el proceso de desarrollo económico se fomentó la creación de los primeros gremios. Éstos fueron los primeros organismos que se organizaron en torno al trabajo y que lo valoraron tanto por su dignidad social como moral. Su capacidad productiva, sumada a la creación de nuevas formas jurídicas que los protegieron, hicieron de estas corporaciones una herramienta fundamental para mejorar el estatuto del trabajo y la calidad de vida de los trabajadores, en la medida en que valoraron moralmente el conjunto de la esfera productiva y económica.

El gremio fue, desde el punto de vista de la validación material del trabajo, el mayor hito del medioevo. Gracias a él, el trabajo cobró legitimidad en un marco trascendente a la institución misma: su carácter comunal e institucional se valía de las actividades productivas para agrupar a sus miembros, pero los valoraba y los integraba incluso más allá de la mera actividad laboral. “Su organización de trabajo [la del gremio] — agrícola o artesanal— no sólo era su territorio seguro, sino también un marco estable y delimitado donde sabían a qué atenerse y serían valorados con la vara de su oficio” (Hopenhayn 2001:61).

En este sentido, como señala Hopenhayn, “La Edad Media introduce una ambivalencia distinta a la de hebreos y cristianos. Por un lado, existía en el medioevo una valoración de las actividades intelectuales, en especial de las contemplativas, y un matiz de desprecio a las labores manuales. Pero por otro lado, y como ya se ha sugerido, en el interior de los gremios la valoración del artesano fue muy distinta, porque se lo concibió como parte orgánica y medular de una organización colectiva que otorga pleno sentido a lo que hace” (2001:62). Ese “matiz de desprecio” terminará siendo abjurado por los teólogos medievales.

De la escolástica, primera legitimación intelectual y moral del trabajo

Como herederos de la tradición evangélica, los Padres de la Iglesia vieron en el trabajo un deber natural del hombre, mediante el cual se podía practicar la caridad con los pobres. El ejemplo Jesús y luego de San Pablo, quienes se consagraron al trabajo manual y predicaron su capacidad formadora, fue rescatado por los teólogos medievales. Así lo hizo, por ejemplo, San Agustín en el momento en que sostuvo que todo trabajo era bueno en la medida en que permitía mantener a la comunidad cristiana y era el medio que propiciaba la caridad hacia los pobres. Gracias a este argumento, la tradición agustina justificó la introducción de un dualismo platónico reformado al interior de la discusión sobre el trabajo, al señalar que la buena vida moral, lejos de exigir la renuncia a éste, debía fomentarlo para desarrollar tanto la actividad física y como la espiritual (Hoppenhayn 2001).

Para consagrar este principio, San Agustín intentó establecer una suerte de norma sobre la convivencia y la actividad dentro de los monasterios, entremezclando el humilde trabajo humano con la creación divina. Gracias a esto, la doctrina agustina dota al trabajo de una valoración sin precedentes: “opone de manera radical el *otium*, convertido por entonces en sinónimo de pereza, al trabajo. Para referirse al trabajo usa indistintamente los términos *labor* y *opus*, términos éstos que los romanos habían diferenciado nitidamente. Trabajo y obra empiezan a confundirse, mientras se comienza a censurar el ocio” (Méda 1998:43).

Siguiendo con su argumentación, San Agustín designa a la obra de Dios y a la del hombre usando el mismo vocablo —*opus*— inaugurando la discusión sobre si la obra de Dios en el Génesis se asemeja a la obra humana: “Esta interpretación, es un paso inicial hacia la comprensión del mundo como ‘obra-producto del acto divino’, pero, por sobre todo como proceso en curso o trabajo-historia del Espíritu; comprensión que alcanzará su máxima expresión en el siglo XIX con el idealismo alemán, que es básicamente la formalización filosófica de una única idea: Dios trabaja” (Méda 1998:44). De ahí en adelante Dios será visto como el gran artesano que le da forma al mundo.

La doctrina monacal propuesta por San Agustín fue compartida por las demás órdenes, las que, siguiendo sus planteamientos, concibieron al trabajo como un deber humano

motivado por el designio divino. Para los benedictinos, por ejemplo, la oración debía alternarse con el trabajo manual y productivo, aunque éste siguiera siendo sólo un medio para la expiación, y no la expiación en sí. Asimismo, los franciscanos señalaron la necesidad de que sus monjes se mantuvieran mediante su propio trabajo. Además, introdujeron en la discusión un elemento sin precedentes: trabajar debe hacerse con alegría, no tanto por el trabajo mismo, sino precisamente porque se lo está haciendo para servir a Dios. Esta idea se convirtió, sin lugar a dudas, en una de las primeras nociones sobre la relación trabajo-autorrealización que pueden encontrarse en los siguientes períodos revisados en esta historia.

Una vez que dejaron los monasterios, estas ideas y prácticas comenzaron a revalorizar el trabajo humano ya no sólo en el ámbito monacal, sino en la sociedad medieval en general. Primero, el trabajo comenzó a adquirir valor moral y social gracias al poder de la autoridad: San Pablo no sólo abogó por el trabajo, sino que también se dedicó a él, y los hombres que siguieran sus enseñanzas debían (con éstas) seguir ‘también’ este (su) llamado al trabajo.

En segundo lugar, se instaló la idea de que mediante el trabajo se podía perpetrar la caridad, es decir, que con los beneficios obtenidos del trabajo se podía entregar ayuda a los carenciados. Este planteamiento se transformó en el primer intento institucional para encargarse de la cuestión social (Castel 1997).

Por último, se comenzó a divulgar la diferenciación entre trabajos buenos y malos. Agricultores y artesanos fueron considerados por San Agustín como los oficios más honestos y como aquellos que dejaban el alma libre y permitían la contemplación. Con esta idea se les estaba dando un importante espaldarazo de validez al funcionamiento de los gremios.

La difusión de todas estas ideas sirvió para legitimar el trabajo al interior de la sociedad medieval, que empezó paulatinamente a compartir los planteamientos sostenidos por doctrina escolástica. También les convenía hacerlo: el poder de los gremios necesitaba de este impulso legitimador para obtener más poder.

Todos estos avances en cuanto a la validación del trabajo y de su *status*, aún no conseguían, sin embargo, que fuera valorado en su esencia: la mayor parte de sus

defensores seguían destacando de él su carácter penoso y piadoso, y por lo tanto la sociedad seguía relacionándolo con la penitencia del buen cristiano. La realización del proceso mediante el cual el trabajo se transformaría en el centro de la vida social era todavía imposible, sobre todo por un asunto de cosmovisión: el temporal. Tanto la condena a las actividades lucrativas como la sobredeterminación terrenal del más allá obedecían a una concepción religiosa del tiempo en la que éste era un dominio exclusivamente divino.

Las innovaciones definitivas de la escolástica sobre el tema se producirían, por tanto, en torno a este tipo de prohibiciones implicadas. El papel de Santo Tomás al respecto será clave. Con él, se instalará la noción de "utilidad común", es decir, la idea de que el valor de una actividad se justifica por su contribución al bien general. Mientras más o menos útil fuera el trabajo, más o menos valiosa sería su recompensa (su "justo precio"). De esta forma, actividades antes condenadas, como la usura o el lucro, podían ahora llevarse a cabo siempre y cuando representaran un beneficio para la comunidad: en tal caso serían actividades no sólo buenas sino que justamente valoradas. Esto fundó en la práctica la idea del salario y permitió que ciertas clases trabajadoras antes subestimadas, como los artesanos y los comerciantes, comenzaran a ascender socialmente y a buscar reconocimiento social garantizado por su aporte al bien común. Como consecuencia de ello, comenzó el desarrollo paulatino y constante de la tecnología, así como el lento pero seguro camino hacia su constitución como valor (Hopenhayn 2001).

Como vemos, al final de la Edad Media el trabajo había encontrado una entrada para su valorización, pero el establecimiento de su función central en el orden social necesitaba una conceptualización teórica aún más profunda. La Reforma protestante sería la antesala para conseguir este propósito.

El trabajo en la doctrina protestante y su sustento al capitalismo mercantil

De la ética protestante

Si bien la Reforma fue una reacción contra la tolerancia que la Iglesia tuvo con el desarrollo capitalista comercial de carácter laico, su moral fundada en la conciencia personal sirvió, a la larga, como el mejor fundamento para legitimar el desarrollo de la

ética capitalista (Weber 1988). "La Reforma surgió como un freno a la laxitud doctrinaria de la Iglesia, pero no se constituyó en un obstáculo al espíritu económico y a la acumulación de capital. Si las ideologías son ambivalentes en sus nociones de trabajo, ninguna [es] tan ambivalente como la Reforma. A la vez que constituyó un traspie en el camino de la flexibilidad moral (y a la autonomía propia de la moral burguesa), fue, por otros aspectos de su contenido, un poderoso fundamento doctrinario para el desarrollo del capitalismo" (Hopenhayn 2001:85-86) ¿Cuáles fueron estos aspectos?

Las ideas protestantes sobre el trabajo tuvieron, como lo señalara Max Weber en su fundamental obra *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*, una relación ambivalente con la concepción capitalista del trabajo, entendido como racionalidad productiva y factor de producción. El principal elemento que permitió esta relación doble fue la doctrina calvinista de la predestinación (Weber 1988).

El trabajo para el calvinismo era una manera de honrar a Dios, pero a diferencia de la concepción cristiana medieval, en esta idea el hombre debía consagrarse a él porque mediante sus obras demostraba que era 'un' elegido por la gracia divina. Según Calvino, la autoconfianza propia del elegido por Dios debía demostrarse siempre a través de las obras. Por lo tanto, la doctrina calvinista consagró la necesidad de una "fe eficaz", la cual debía traducirse siempre en signos y demostraciones individuales, que permitieran justificar y ratificar el destino venturoso del ejecutor (Weber 1988).

Debido a esto la predestinación no era en ningún momento sinónimo de resignación, sino más bien de la permanente demostración de que uno se encontraba del lado de los elegidos y no del de los condenados. "Destrozado por el peso del pecado, el ser humano vive en un estado de constante inseguridad, sin saber si la vida conducirá a una eternidad de espantosos tormentos. Esta es la cruz de la humanidad protestante: tenemos que ganarnos nuestra posición moral y, sin embargo, nunca podemos presumir con confianza de ser buenos y ni siquiera de haber hecho lo que es bueno; lo único que es posible decir es: 'Me esfuerzo por hacerlo bien.' El Dios de Calvino responde: 'Esfuézate más. Nada es suficientemente bueno'" (Sennett 2000:109-110)

En las ideas reformistas Dios no sólo hacía del hombre el garante de su propia conciencia sino, además, lo convertía en un trabajador incansable y nunca satisfecho,

lo que le otorgaba al trabajo una suerte de valoración propia. Esta idea encontró cierto rechazo en el pensamiento luterano para el cual el trabajo seguía siendo una forma de redención de los pecados (*remedium peccati*). Sin embargo, sí hubo acuerdo en lo referente al concepto de "obra": tanto para Lutero como para Calvino la obra, es decir el trabajo manual e incluso el intelectual, fue percibida como la actividad humana esencial en espera del Reino de Dios. Esta noción fue, finalmente, la permitió superar la polémica anterior, y gracias a ella se logró establecer la valoración a la vez negativa y positiva del trabajo en la ética protestante. Negativa en tanto insuficiente para alcanzar la salvación de los ya condenados; positiva en cuanto necesaria para demostrar el destino venturoso de los elegidos.

De este modo, se comprende el hecho de que los luteranos, en primer lugar, concibieran al trabajo como la manera de ganarse el sustento atendiendo al llamado (*calling*) del Señor; y en segundo lugar y en concordancia con lo anterior, percibieran a la profesión y al oficio como formas moralmente correctas de garantizar la propia subsistencia, siguiendo el camino designado por Dios. Calvino radicalizó este argumento al sostener que la fe debía ser, en consecuencia, permanentemente demostrada en este trabajo mediante los frutos de su producción. La tarea no era sencilla: requería de un esfuerzo casi ilimitado por parte del ejecutor y, por lo tanto, debía llevarse a cabo de manera racional y planificada. De esta forma, el trabajo profesional se convirtió en el nuevo claustro donde el hombre podía hallar a Dios a través de las buenas obras que obtenía con su empeño. Gracias a este planteamiento, la valoración del trabajo dio un crucial vuelco: a través de la de la noción de "trabajar para vivir" se dio paso a la idea de "vivir para trabajar" (Hopenhayn 2001).

Es en todos estos elementos donde radicará, a fin de cuentas, el mencionado sustento que el protestantismo entregó a la lógica capitalista: la racionalidad productiva, la acción sistemáticamente calculada y el esfuerzo permanente propuestos por los reformistas hacían posible, en su variante económica, la acumulación requerida para el incremento del capital y legitimaban su ocurrencia. Si a esto le sumamos la prohibición del gasto a través de la condena al consumo, propios de la moral calvinista, podremos ver cómo la ética protestante sirvió también para legitimar la reinversión permanente de este capital, perpetuando su acumulación.

Como señala Hopenhayn, “La paradoja del calvinismo radica en que alienta el esfuerzo incesante y, a la vez, la incesante renuncia a los frutos de ese esfuerzo. Con ello se da un nuevo uso a la ganancia: tan pronto se adquiere, se la reinvierte para incrementarla, y así sucesivamente hasta el fin de los tiempos. [...] Para Weber, el efecto combinado de la autocontención frente al consumo y la exaltación del espíritu de lucro³ tendrá como efecto la formación de capital” (2001:94). Pero también introduce la duda.

Como sabemos, a la larga, las ideas puritanas de los protestantes “fracasaron” en el momento en que el hombre se dio cuenta de las posibilidades que le ofrecía el manejo de la propia riqueza. Cuando el consumo, propiciado por el ahorro previo, comenzó a hacerse cada vez más común, este puritanismo, esencial para la formación de las sociedades capitalistas, fue paulatinamente dejado de lado. Sin embargo, su ideal de ahorro ascético y su constante postergación del goce⁴ seguirían siendo los puntales del desarrollo capitalista, sobre todo del anglosajón.

La herencia que quedó, remedo del corpus moral propuesto por el protestantismo, especialmente por el calvinista, siguió consagrando la eficacia —entendida como uso racional del tiempo y como especialización productiva—, pero se olvidó paulatinamente de la fe. Surgida y legitimada gracias a ella, pero habiéndola abandonado, la idea del *homo economicus* ya no encontraría trabas para emerger por toda Europa. Para lograrlo, contaría también con el apoyo de una nueva concepción del trabajo que comenzaba a surgir gracias al pensamiento humanista laico y científico, y a la consolidación de la economía mercantil.

³ El lucro no fue directamente aceptado por la moral protestante, pero en la medida en que dejó de condenar a la usura y la consideró como otra “obra” igual de legítima que las demás, en la práctica terminó dándole un apoyo filosófico.

⁴ Para entender este proceso Zigmunt Bauman (2002) rescata la idea de procrastinación: la facultad de manejar lo presente, posponiéndolo, demorándolo o retrasándolo, manteniéndolo a distancia y definiendo su inminencia. El concepto deriva del significado que cobra el tiempo en la modernidad, y se le entiende como una forma de peregrinaje temporal, en el que el presente cobra una doble dimensión: por un lado, se encuentra jerárquicamente debajo del pasado en la valoración y, en segundo lugar, es visto como una forma coherente de acercarnos a un futuro mejor. La actitud y el comportamiento que sentaron las bases de la modernidad liberal capitalista —como señalara Max Weber— eran una forma particular de procrastinación: la postergación de la gratificación, propia del calvinismo. Gracias a ella pudo acumularse el capital de forma tan eficiente y también a su alero surgió una nueva ética del trabajo por que buscaba el desarrollo y el crecimiento a través del “no todavía” y el “justo ahora no” (véase Sennett 2000: Cap. VI).

De la ética mercantil

Sin duda, la actividad económica que caracterizó al Renacimiento fue el mercantilismo. La práctica comercial y el desarrollo de los mercados iniciados en el ocaso del medioevo, transformaron la noción de productividad de la Edad Media, ante lo cual la intelectualidad eclesiástica debió acomodar sus postulados a esta nueva realidad. Gracias a esta adaptación, que incluyó dejar de condenar a la usura y apoyar el cobro del interés, mercaderes y banqueros lograron hacer del comercio una virtud y del dinero una verdadera religión profana.

Esta era una moral diferente a la del clero, puesto que convirtió lo que antes era medio en un fin en sí mismo, y además, provisto de valor ético. El progreso económico y la conquista de riquezas se transformaron en valores para estos primeros comerciantes, y el trabajo, en la medida en que era quien permitía alcanzar ambos objetivos, tuvo, a su vez, un valor fundamental.

Como afirma Hopenhayn, "El progreso económico y la conquista de riquezas constituyeron genuinos valores morales para el comerciante incipiente del siglo XIV. Este cambio de moral no implicó una renuncia a la valorización que los escolásticos habían hecho del trabajo, sino más bien una transmutación laica de esa valorización: el trabajo sería considerado la actividad mediante la cual el éxito y el progreso son posibles y, en esa medida, posee valor" (2001:72).

Tras la consolidación de la mentalidad mercantil, gracias a la sedentarización de los comerciantes y a su adquisición de un importante poder político dentro de las ciudades, se produjo un cambio de valores que permitió atribuirle una dimensión moral a la actividad lucrativa. Y en ese contexto, el trabajo orientado a la producción mercantil se integró legítimamente a la vida social urbana que ya comenzaba a consolidarse en vastos sectores de Europa.

La práctica comercial fue socavando la institucionalidad productiva medieval, dividiendo el trabajo y atomizando los gremios. El fundamento que utilizó para hacerlo fue una concepción de la vida social vista como una vida de intercambio de cosas necesarias y útiles entre los hombres. Con esto, se le dio al trabajo la capacidad de ser

aporte al bien común y al bienestar de la comunidad, lo que en la práctica fue derruyendo la lógica autorreproductora del feudo y del gremio.

A la par de esta reformulación conceptual, el poder del mercantilismo fue creciendo a pasos agigantados por toda Europa merced de los espectaculares beneficios económicos que demostraba. De este modo, logró consolidarse en los Estados Nacionales, exaltando la capacidad individual, la propiedad privada y el Derecho Natural, propios de su dinámica, y pudo revolucionar, gracias a la técnica, la antigua producción agrícola de carácter autárquico. Todo esto terminó por destruir el modelo de producción medieval, basado en los gremios y en el feudo, y dio paso a una nueva organización productiva cuyo fundamento fue la compraventa de trabajo asalariado, perpetuada por los nuevos capitalistas comerciales que subordinaron bajo su actividad mercantil a la agricultura y a la producción artesanal (Sennett 2000).

Apartado de esta lógica gremial, profundamente sedentaria y propiamente productiva, el capitalista comercial logró establecer la idea de que la utilidad y la ganancia eran la verdadera ética de la producción. Este hecho consagró una visión utilitaria del trabajo, que soslayó su contenido humano y entregó su regulación al vaivén de los mercados. Una versión utilitaria en el sentido literal: el trabajador, por muy paupérrimo que fuera, cobraba una "utilidad para el mundo" (Castel 1996) en cuanto comenzaba a instalarse como el productor real de la riqueza. Fue además la plataforma necesaria para concebir al trabajo desde un punto de vista fundamentalmente económico, tal como lo harán Locke y luego Smith años más tarde.

Humanismo, Ilustración y liberalismo: exaltación y cosificación de la idea de trabajo

Ni el mercantilismo ni la Reforma pueden ser explicaciones convincentes si no se analiza, a su vez, la conmoción que se produjo al interior de las representaciones clásicas de la naturaleza y el universo durante el siglo XVII, y el efecto que este derrumbe tuvo sobre el mundo renacentista.

El derrumbe de la cosmovisión medieval

El primer capítulo de esta debacle fue, ciertamente, la caída del orden geocéntrico. Las ideas sobre el universo de Copernico, Giordano Bruno, Galileo y Descartes, y luego, como consecuencia de ellas, la física de Newton, tuvieron efectos profundamente devastadores en la sociedad europea una vez que fueron aceptadas. Por un lado afloró el miedo a lo desconocido: ya no éramos el centro del universo y nuestra existencia perdía peso y trascendentalidad. Pero el descubrimiento también trajo alegría, en la medida en que la nueva concepción de la naturaleza —vista ahora como transparente y vacía— permitía el conocimiento y la domesticación del entorno propiciada por él.

La máxima de Bacon “saber es poder”, deudora de estos cruciales cambios, demostraba una nueva concepción sobre el orden natural: la naturaleza simplemente está ahí y, por lo tanto, radica en nuestras manos conocerla y usarla con miras a satisfacer nuestros propios intereses. Usar la razón y la ciencia será, por lo tanto, la forma de transformar el mundo a nuestro favor, y el trabajo se convertirá, como consecuencia de ello, en la herramienta mediante la cual podremos lograrlo. Como sostiene Méda, “[En] esta conmoción donde la naturaleza aparece de pronto como un campo por labrar, y donde la razón se vuelve eficiente, el trabajo constituye el medio con el que acceder a una nueva existencia, a la abundancia universal y, al mismo tiempo, resulta ser el instrumento del artificio” (1998:66).

Si bien el capitalismo comercial vio al trabajo como un valor abstracto e intercambiable, el humanismo renacentista, a través de este tipo de ideas, elevó su rango al de capacidad creadora. En el pensamiento humanista el hombre será concebido como *voluntad racional*, lo que en la práctica significará que es capaz de conocer y dominar la naturaleza, y que para hacerlo podrá utilizar su capacidad creadora, es decir, su trabajo.

Esta revolución conceptual servirá para superar las ataduras medievales depositadas en los gremios y en la comunidad cristiana. Como resultado, surgirá una nueva moral, individualista y racional, que se introducirá en el seno mismo de la sociedad. “La mentalidad de conquista que Maquiavelo concibió como esencia del espíritu del *príncipe*, del gobernante, se dio en el plano económico como conquista de nuevos mercados; en el plano científico, como conquista de conocimientos y de la fuerza de la

naturaleza; en el plano filosófico, como exaltación del hombre ante todas las cosas” (Hopenhayn 2001:81).

Hacia el Leviatán y el orden político liberal

Este fue, precisamente, el segundo cambio radical: el fin de las comunidades tradicionales y el paulatino paso hacia la sociedad individualista y arbitrariamente ordenada. Toda la concepción acerca del poder que existía en la Edad Media, donde la autoridad derivaba directamente de Dios a través del Derecho Divino que subordinaba todo poder civil al poder del Padre, se verá profundamente alterada durante el siglo XVII. Ya en el siglo XVI Maquiavelo había postulado que era la necesidad y no la virtud la que motivaba al ser humano. Esta idea será ahondada y sistematizada teóricamente gracias la obra de Hobbes y de Locke, y a sus nuevas concepciones sobre el Estado y la naturaleza humana.

Hobbes, en *Leviatán*, distinguió entre el estado natural, proveniente de la gracia divina, y el estado social, construido y legitimado socialmente, y sostuvo que el paso desde el primero al segundo se producía exclusivamente por la voluntad del hombre. Debido a este carácter absolutamente arbitrario, la institucionalidad en que el nuevo estado habría de legitimarse tenía que ser muy poderosa, puesto que necesitaba aparecer *como* si fuera dado naturalmente. Esta maquinaria política, como llamó la Hobbes, debería someter a los hombres —sumidos en la guerra de todos contra todos— gracias a su poder y a su autoridad terrena, encontrando una norma que fuera arbitraria, pero que no estuviera bajo perpetua discusión. “Este es el significado de la metáfora hobbesiana del estado de guerra: antes de que opere un principio unificador, la multiplicidad no está ordenada, los individuos están a su propia merced y expuestos al desorden de sus pulsiones y de sus encuentros” (Méda 1998:69).

Proponiendo una respuesta, Locke señaló que la principal misión de este Estado moderno era la protección de la propiedad privada y de los derechos individuales mediante la existencia del contrato social rousseauiano. Por otra parte, propuso que el fundamento último de esos principios, antes que en el Estado o en el contrato, se encontraba en el trabajo, pues todo lo que hombre hacía con sus manos y su esfuerzo le permitían ganarse la vida, constituir su propiedad en torno a esa ganancia y luego diferenciarse del resto. Con esto, Locke estableció la doble función económica y

jurídica del trabajo: entregar riquezas y garantizar la propiedad. Tras estas ideas, se estaba privilegiando el derecho natural particular por sobre el bien común en lo referente a la valoración del trabajo, y se estaba instalando en su lugar al individualismo propio del capitalista, para quien el trabajo sólo era valioso en cuanto permitía adquirir riqueza y, por lo tanto, propiedad.

Con el liberalismo y el contrato social se habían establecido los argumentos que sustentaban al naciente orden social moderno, pero ¿cómo mantenerlo de manera justa y sostenida, sin cuestionar permanentemente su legitimidad? Las dos clases de respuestas dadas en aquel momento para resolver esta interrogante, permanecen vigentes hasta nuestros días. La primera de ellas es la política, que utiliza al contrato tanto para unir voluntades como para desplegar su autoridad. La segunda es el mercado, que utiliza al contrato únicamente para garantizar la libertad de competencia entre los individuos, absteniéndose de regular políticamente sus relaciones.

En este segundo modelo, es el interés individual el encargado de regular a la sociedad y no la búsqueda del bien común: el ser humano tratará de encontrar, naturalmente, la abundancia y la satisfacción permanente de sus necesidades y sólo a través de ese proceso, y como consecuencia de él, irá ordenando a toda la sociedad a través de la mutua dependencia con los demás⁵. Asimismo, el valor del esfuerzo individual, medido en función de su contribución al objetivo superior de garantizar ese orden, otorgará un cierre al modelo liberal de sociedad.

El valor de este esfuerzo personal estará depositado en el trabajo, dada su doble característica de transformador de lo material y de medida del esfuerzo involucrado en el proceso civilizador. Los próceres de la Ilustración, dieron validez a este argumento al concebir al trabajo como el motor del progreso de la humanidad, en cuanto permitía obtener las riquezas necesarias para el desarrollo pleno de nuestra especie. Montesquieu, por ejemplo, señaló que el afán de lucro que lo motivaba era fundamental para propiciar el empuje hacia lo nuevo.

Para Voltaire y para Hume el trabajo también se identificaba con el progreso de la civilización, en la medida en que permitía al ser humano crear una segunda naturaleza

⁵ Esta idea será desarrollada más tarde por Adam Smith. Véase más abajo *La invención del trabajo* dentro de este mismo capítulo.

a través de la superación de sus necesidades y la creación de nuevas obras. Otros fueron incluso más allá: Mendeville sostuvo que era nada menos que el placer — incluso aquél vicioso— el móvil del trabajo y que éste, a su vez, motivaba el consumo. La virtud del trabajo fue cambiando de soporte en todas estas nociones y empezó a depositarse, paulatinamente, en un elemento central de la concepción moderna: la utilidad.

Hacia fines del siglo XVIII muchas son las ideas que fecundan el concepto de trabajo: mientras la exaltación del progreso y del afán de lucro, propiciados por la ética puritana y mercantil, lo dotaban de una dimensión moralmente virtuosa, otros elementos como su capacidad formadora de riqueza y su carácter contractual y/o hedonista, lo cosificaban. Esto resume, una vez más, el carácter ambivalente que tendrá el concepto para los padres de la Ilustración que queda expuesto magistralmente en la definición que hacen de él D'Alambert y Diderot en la *Enciclopedia*: " [es] la ocupación cotidiana a la que el hombre por necesidad está condenado y a la que debe su salud, su subsistencia, su serenidad, su buen juicio y quizás, su virtud" (Méda 1998:109).

Esta fue una concepción profundamente legitimadora del trabajo capitalista en la medida en que generaba un concepto a la vez operativo y ambivalente, propicio para el desarrollo de un capitalismo naturalizado y carente de consideraciones éticas.

La invención del trabajo

Un nuevo capitalismo y un nuevo orden laboral

El desarrollo del pensamiento liberal e ilustrado se produjo en un momento de cruciales cambios al interior del capitalismo mercantil. La llegada de metales preciosos desde América, la renta sobre la tierra, las ordenanzas municipales sobre salarios, el debilitamiento de las prescripciones corporativas, permitieron una acumulación brutal del capital y un fuerte incentivo al ahorro. Por otra parte, la migración campo-ciudad, propiciada por la expropiación de tierras que cayó sobre miles de campesinos, estaba permitiendo, en la práctica, la existencia de miles de hombres y mujeres necesitados de trabajo. Ambos procesos sumados, sentaron las bases para la inversión industrial y para la existencia de un ejército de trabajadores que operaran dichas industrias. Poco

tiempo más tarde, “el desarrollo de la producción industrial no tardaría en echar por tierra el capitalismo comercial, con lo cual podemos afirmar que el comerciante, creando al industrial, se destruye a sí mismo” (Hopenhayn 2001:99).

Esta nueva realidad económica reformuló toda la producción hasta el momento conocida. Los artesanos no pudieron competir con el volumen de ventas de la industria y se vieron obligados a trabajar en o para ellas. El trabajo mismo se descompuso en miles de pequeñas tareas, dando paso a la posibilidad de que miles de obreros sin calificación reemplazaran, con la ayuda de las máquinas, a la habilidad artesanal y multiplicaran su producción trabajando todos juntos en el mismo lugar. Esto significó, en la práctica, la creación la cadena de montaje y, en resumidas cuentas, de la fábrica capitalista moderna.

A su vez, este proceso permitió la emergencia de una masa de consumidores compuesta por los mismos trabajadores a quienes, en vistas de que sus talleres y sus granjas habían sido destruidos por el impulso capitalista, no les quedó otra alternativa que comprar de la producción en la que ellos mismos participaban. “Con ello, el capitalismo moderno ya tenía su rostro. Y al dominar el nuevo sistema productivo, la empresa capitalista alteró radicalmente las relaciones de trabajo, el concepto de trabajo y la situación social del trabajo” (Hopenhayn 2001:100).

Este cambio en las relaciones de trabajo se cristalizó jurídicamente merced de la instauración de un nuevo orden en materia de regulación del trabajo. La libertad de trabajo de 1791, la utilización del contrato propiciada por Napoleón en 1804 y la prohibición de las huelgas y los sindicatos mediante el Código Penal, demuestran como se garantizó jurídicamente este hecho. La disolución de los gremios y el vuelco de sus integrantes hacia el mercado, los dejó sujetos a las amenazas de éste último, que incluían salarios indignos y peligro de desocupación. Por último, el afianzamiento de la producción automatizada a través de máquinas, terminó de establecer la subordinación del trabajo a los designios del capital.

Las promesas de liberar el trabajo de las ataduras gremiales y de sus coacciones, contrastaban brutalmente con las condiciones reales de trabajo en las industrias, y con la despreocupación y el desamparo propios de la naciente lógica capitalista. Al respecto, Hopenhayn sostiene que “los valores humanistas del Renacimiento y el

sentido trascendente del trabajo en la doctrina calvinista y luterana fueron rebasados por un orden socio-económico regido por la antropología individualista-posesiva de Hobbes y de Locke, por una concepción laica del progreso exaltada por los enciclopedistas franceses —el progreso como bien en sí mismo—, por la prioridad utilitaria de la producción en gran escala, y por la reglamentación impersonal del contrato de trabajo” (2001:104).

La respuesta de los trabajadores a este proceso que los alienaba de su producción y les hacía producir, anónimamente, para un desconocido, fue el establecimiento de los de los sindicatos. El interés tras su creación era doble: por un lado garantizaba una mejor supervivencia, gracias a su capacidad negociadora con el patrón; por otro lado, y quizás como función más importante, permitía establecer una identidad trabajadora, basada en el reconocimiento mutuo entre hombres dedicados al mismo proceso productivo y que se encontraban en la misma situación de explotación. “*El sindicato es la desatomización de los pares*. Promueve la identidad productiva que el trabajo fabril tiende a disolver en funciones anónimas” (Hopenhayn 2001:106).

La adaptación constante de la mano de obra al mercado de trabajo transformó al mundo europeo en un caldero de miseria humana en la mitad del siglo XIX: mujeres y niños trabajando, salarios de hambre, ejércitos de desocupados y jornadas laborales de quince o más horas no hicieron más que consolidar la valoración meramente instrumental que el trabajo tuvo —y sigue teniendo— en la lógica capitalista. Se vuelve de esta forma a la (des)valoración grecorromana del trabajo, pero con un concepto de ocio transformado en un no-valor: demuestra el calvario de la desocupación para el caso los obreros, o la indigna falta de ambición en el caso del propietario capitalista.

La invención del trabajo a manos de la economía política

La paradigmática obra de Adam Smith —*Investigaciones sobre la naturaleza y las causas de la riqueza de las naciones*— es el símbolo patente de las transformaciones que estaban produciéndose en el estatuto de la producción hacia finales del mil setecientos.

Smith comienza su libro con una profunda revisión histórica sobre la situación del trabajo. Su conclusión es revolucionaria: ahí donde se produce riqueza siempre hay

trabajo. “Lo que fascina a Smith es la facultad que dispone el trabajo humano adecuadamente organizado para crear valor de manera excepcional. [...] Lo único que interesa es el hecho de que el trabajo sea el medio principal para hacer crecer la riqueza. Si hubiera que deducir una definición smithiana del trabajo, esta sería meramente instrumental: es la fuerza humana y/o “mecánica” que permite crear valor” (Méda 1998:51).

Smith es quien inaugura la conceptualización abstracta sobre el trabajo al sostener que “es una sustancia homogénea, idéntica en todo tiempo y lugar e infinitamente divisible en unidades”. Todo objeto intercambiable tiene trabajo y la manera de medir cuánto trabajo tiene es medir el tiempo que ha llevado producir el bien. De este modo se constituye la idea, según Méda, de que “el trabajo no es ya sólo *como* el tiempo, *es* el tiempo: el tiempo es su materia prima, su constituyente” (1998:52).

La consecuencia de ello es una suerte de taylorismo en ciernes: el trabajo se puede descomponer en unidades simples y estandarizables; más sencillas y capaces de ser recombinadas. “El trabajo aparece como un instrumento de cálculo y medida, como un instrumento cuya calidad esencial es permitir el intercambio. Son por tanto, los economistas los que “inventan” el concepto de trabajo: por primera vez tiene un significado homogéneo; pero se trata de un concepto construido, instrumental y abstracto. Su esencia es el tiempo” (Méda 1998:54). Smith, ingenuamente, criticó la rutinización y el embrutecimiento que esta forma de trabajo fragmentada estaba produciendo, sin darse cuenta de que eran sus mismas ideas quienes legitimaban este proceso en la práctica (Sennett 2000:35-38)⁶.

Como fuera, la construcción del concepto seguirá produciéndose durante todo el siglo XVIII. La mayor transformación se registrará en su énfasis: se abandona la idea de pensarlo como medida de todo valor, y se adopta una visión que lo concibe como factor de producción, soslayando los trabajos no productivos (desde el del sirviente hasta el del soberano) de la definición del vocablo. El trabajo sencillamente será aquello que produce riqueza y sus atributos se deducirán en adelante de lo que diversos autores —como Malthus o Say—entiendan por ésta.

⁶ Los enciclopedistas franceses fueron más francos en este sentido al dotar, también a la rutina, de un carácter sereno y calmado, propio de la seguridad del que por el progreso trabaja (Sennett 2000:33-35)

La propuesta de Malthus acerca de que la definición de riqueza, así como su medición, incluía sólo los objetos capaces de ser medidos, a saber, aquellos que son materiales, confirmará ese hecho. "A una concepción restringida de la riqueza corresponde una concepción reducida del trabajo. En lo sucesivo, 'trabajo' significa 'trabajo productivo', esto es, el que se realiza sobre objetos materiales e intercambiables en los cuales el valor añadido siempre puede verse y medirse" (Méda 1998:56). El trabajo será desde entonces todo lo que añade valor a un objeto material, sobreponiendo esta significación a cualquier otra anterior.

Tras toda la discusión previa, a fines de mil setecientos el trabajo termina por convertirse, gracias a su status de creador de riqueza y de medidor de valor, en el símbolo de la autonomía individual, al permitir al individuo satisfacer sus necesidades y controlar libremente la ubicación en sociedad ellas le confieren. Como ya hemos señalado, fue Locke el primero en desarrollar esta idea, crucial dentro del pensamiento liberal: el hombre al ser dueño de su cuerpo y de su esfuerzo —fundamentos de su supervivencia y, por lo tanto, de la propia existencia de la sociedad— adquiere nuevos derechos fundados en el despliegue de esas facultades. Derechos inalienables que estarán garantizados nada menos que por su capacidad de trabajar (Hopenhayn 2001; Méda 1998).

Smith recoge esta idea de trabajo pero lo vuelca en la sociedad, y en ella el trabajo mismo se transforma en un objeto de intercambio: ya no sólo puedo intercambiar productos donde el trabajo esté "incluido", sino que también puedo vender mi trabajo para producir para otros. Surge así un problema: ¿qué trabajo vale más? Smith, ingenuamente, pensó que el mercado y su *mano invisible* podrían resolver el problema, pero a poco andar la misma sociedad se dio cuenta de que debía regularse la recompensa que recibían tanto el trabajador como el capitalista.

Más allá de lo que Smith haya planteado con respecto al valor y a la creación de riqueza mediante el trabajo, el supuesto que funda esas ideas surge como algo más relevante: el trabajo como bien intercambiable, es decir, como mercancía. En ella radica toda la conceptualización liberal de Smith, heredada de Locke: "la posibilidad que tiene cada cual de vender su trabajo era de hecho una forma de fomentar una concepción revolucionaria de individuo" (Méda 1998:58).

Smith conceptualiza esta nueva doble revolución del concepto de trabajo: por una parte es el medio que posee el individuo para ser autónomo; por la otra, establece una división del sujeto en cuanto hay una parte de él que puede desprendérsele para ser transada en el mercado. Y a través de su teoría del valor-trabajo —donde la mercancía vale el trabajo depositado en ella— convierte a este último en un elemento despersonalizado y abstracto, pero también universal, en cuanto parámetro imprescindible de toda valoración. De este modo, instaura, definitivamente, una noción cosificada de trabajo: “En tanto toda cosa vale el trabajo que representa, éste, a su vez, sólo representa cosas” (Hopenhayn 2001:111).

El derecho francés e inglés cristalizaron esta cosificación al sostener que “el trabajo viene a ser una cosa que pertenece al trabajador y de la que puede hacer uso a cambio de una remuneración; una cosa que, si bien pertenece al trabajador, le es ajena puesto que se la puede usar y hablar de ella sin alterar, al parecer, la naturaleza de su portador” (Méda 1998:59). Más aún, en el contexto de la Revolución, se consagra la idea —que se incluye en el Código Civil— acerca de la libertad formal del trabajo, estipulando las condiciones e implicancias de su compraventa.

Antes de adentrarnos en el siglo XIX, en un contexto histórico en que Europa disfruta de las ideas liberales, de la proliferación del libre comercio y del desarrollo incipiente de la industria, el trabajo, como mercancía y medida de todas las cosas transables, se ha convertido ya en la razón de ser de la nueva sociedad. Observando este contexto y sus fundamentos teóricos, podemos entender el optimismo que revelaba Smith con respecto a la sociedad: mientras era autorregulada por la *mano invisible* previa al acuerdo entre los hombres, éstos, persiguiendo sus intereses individuales a través del trabajo, hacían posible, sin siquiera darse cuenta, el bien común de la sociedad.

Era, sin duda, un optimismo desprovisto de cualquier tipo consideración ética o humanista y fuertemente legitimador de un sistema que perpetraba, lentamente, la desintegración social. Ante esta tensión entre el ideal de la economía clásica y las verdaderas condiciones que el trabajo estaba teniendo en el capitalismo industrial, sería necesaria una respuesta ética que reivindicara el carácter humano del trabajo. Hegel y Marx se encargarían de entregarla.

Tras esta amplia y a veces extraña combinación de ideas que fueron modelando a la modernidad, pareciera destacarse una entre las tantas ambivalencias con respecto a la noción de trabajo: su potencial de señorío y a la vez de servidumbre. Esta percepción será clave para entender el desarrollo del concepto de trabajo en el período siguiente y permitirá explicar muchas de las nuevas ambigüedades que surgirán en el seno mismo del concepto. En palabras de Hopenhayn, “pareciera que en la naturaleza misma del trabajo humano se inscribe esta tensión [entre servidumbre y señorío], y ella se hace explícita en las paradojas que enfrenta el trabajo moderno: exaltado en la teoría, degradado en la práctica; dignificado por la moral, cosificado por la economía política; máximo socializador, máximo atomizador. [...] Tal vez sea precisamente esta tensión la que hace del trabajo un fenómeno inconfundiblemente humano: campo fértil para que el sujeto promueva su autodesarrollo, transforme su entorno, despliegue y construya su identidad, se integre con sus semejantes y potencie sus capacidades; pero también, fuente de esclavización, de negación de identidad, de privación de libertad, de conflicto social, de atrofia de capacidades y de embotamiento” (2001:116).

El trabajo, esencia del hombre

Como señala Méda, a fines del siglo XVIII la idea de trabajo ya está instaurada, pero sólo se lo concibe como factor de producción, no tiene aún una valoración específica. La *Encyclopedie* de Diderot y D’Alembert sigue definiéndola como una actividad penosa, pero en el siglo XIX esa concepción cambiará radicalmente para adoptar la idea de que el trabajo es el modelo por antonomasia de la actividad creadora, y más aún la esencia del hombre.

Esta nueva idea coincidirá con el auge del socialismo y será utilizada por él para justificar la alienación propia del trabajo industrial que impide el despliegue del verdadero significado del trabajo. El desarrollo de esta idea se producirá en tres etapas: la glorificación del trabajo, la crítica al trabajo real y la configuración del esquema utópico, y hallará su sitio tanto en Francia —con un énfasis en lo técnico— como en Alemania —más filosófico gracias al aporte de Hegel.

El trabajo en el idealismo hegeliano

Hegel es el primero en dotar de historicidad la idea de Dios: el Espíritu necesita ser primero *en sí*, para luego, conscientemente, llegar a ser *para sí* lo que ya es *en sí*. “Dios se crea a sí mismo y la historia de esa su autocreación, al término de la cual Dios es plenamente El mismo, es también la historia de la humanidad, de sus instituciones, de sus representaciones, de su autoconciencia. [...] Dios sólo conseguirá conocerse a través de las “producciones” humanas, entre las cuales se incluyen las representaciones desarrolladas por la ciencia, el arte, la filosofía o la política” (Méda 1998:77).

Las consecuencias de plantear esta idea son muy fuertes. Primero, la historia humana adquiere con esto una finalidad, un objetivo: unirse con el Espíritu (teleología). Segundo, el proceso de conocimiento implicará un actuar que Hegel denominará trabajo. Esto es, que el trabajo será concebido por el idealismo hegeliano como la forma que tendrá el Espíritu de oponerse a lo externo y de ese modo conocerse a sí mismo. De este modo Hegel legitima la idea de que el hombre es capaz y debe someter a la naturaleza para convertirla en un mundo humano.

En resumen lo que la filosofía hegeliana plantea es que el Espíritu es el rechazo de todo orden naturalmente dado. Por lo tanto será condición *sin equa non* de la constitución del hombre el apropiarse de la naturaleza mediante el trabajo, para así destruir el orden natural y hacerse cada vez más humano.

Pero lo que a Hegel le interesa no es la función abstracta o el significado general del trabajo. Su interés radica en la capacidad transformadora que tiene el trabajo y en su capacidad de inventar cosas concluidas, discretas que luego podrán ir siendo superadas permanentemente en un ciclo eterno. De esta forma lo que él denomina como “trabajo del Espíritu” no es más que un infinito proceso de negaciones —lo que funda la idea de dialéctica— que establece lo que hoy conoceríamos como cultura.

Con ello Hegel consolida su aporte sobre el concepto de trabajo al que ahora se le suman sus implicancias espirituales y teleológicas, cruciales para la constitución de hombre como tal. Será Marx y los socialistas quienes llevarán estas ideas a su máxima

expresión al sostener que el trabajo es la máxima expresión de la humanidad del hombre, configurando así el esquema utópico del trabajo.

El trabajo como esencia del hombre en el pensamiento de Karl Marx

Marx retoma el aporte de Hegel a la conceptualización del trabajo, pero reemplaza al Espíritu por la humanidad entera (pone, como dice, el idealismo hegeliano bajo sus pies, no sobre la cabeza). Haciendo esa distinción, logra establecer una diferencia entre el trabajo verdadero, la esencia del hombre, y el trabajo real, alienado, propio de las fábricas de la Revolución Industrial. Mediante la existencia de éste último, Marx confirma, además, la verdad esencial del primero: el que el hombre se haya convertido en lo que es trabajando, demuestra que trabajar es su característica esencial.

En el pensamiento de Marx, por lo tanto, todo acto humano es concebido como trabajo, y como un trabajo a través del cual el hombre busca la realización general de su especie. Como sostiene Méda, "al recoger el concepto amplio de Hegel ("el trabajo del Espíritu") y aplicarlo al hombre, Marx está abarcando prácticamente la totalidad de las actividades humanas: toda actividad humana sería trabajo, desde la procreación al proceso de conocer" (1998:83). De este modo, el trabajo "expresa" el carácter genéricamente humano del hombre: a través de sus obras sufre un doble proceso de singularización y de adscripción a su género (en cuatro etapas: 1. Satisfacción personal, luego; 2. Satisfacción tuya con mi obra, luego; 3. Tengo consciencia de tu satisfacción, luego; 4. Tengo consciencia de mi yo creador y me convierto en un ser social). Como consecuencia de este hecho, continúa Marx, el trabajo también es el contexto en que se realiza la verdadera sociabilidad, configurando así su triple cualidad: descubrirse uno mismo, descubrir mi sociabilidad y luego transformar con ello el mundo que me rodea.

Marx sabía, sin embargo, que este trabajo ideal nunca se había dado en la realidad y culpó de esa discrepancia a la concepción del trabajo como mercancía propia de la economía política clásica. Esta visión era para Marx un sustento que permitía al capitalista buscar un enriquecimiento ilimitado a través de la explotación del obrero. Pero descansaba sobre una falacia puesto que el trabajador era incapaz de acumular su producción, es decir, la mercancía por él creada, mientras que el capitalista podía hacerlo mediante el poder que le concebía el derecho natural a la propiedad. Pero si

éste era un derecho universal ¿que impedía al trabajador poder usarlo —se preguntaban, cínicamente, los liberales? La respuesta era en realidad *de hecho* y no *de derecho*: obligado por el capital a través de la amenaza del hambre, el obrero debía vender su fuerza de trabajo y dejar de reconocerse en su medio y en su producto, entregando su libertad, renunciando a sus potencialidades y convirtiendo a su trabajo solamente en un medio destinado a garantizar su existencia. En ese momento el trabajo industrial deviene como trabajo alienado, más bien, necesariamente alienado.

Marx conceptualizó esta alienación del trabajo mediante la descripción de una serie de manifestaciones que la propiciaban. La primera de éstas era la enajenación de la obra: el objeto de trabajo le era ajeno a su creador quien se lo entregaba a su patrón. En segundo lugar, y como consecuencia de lo anterior, el obrero se negaba a sí mismo al realizar un trabajo impuesto para otras personas (el capitalista). Por último señalaba que finalmente el único interés en el trabajo era el crecimiento y la autoconservación del capital lo que transformaba al obrero, e incluso al capitalista, en meros títeres al servicio de un proceso que los superaba (“la alienación del hombre por el hombre”).

De este modo, afirma Hopenhayn, “la alienación se hace explícita en sus dos aspectos: como inhibición de potencialidades del sujeto y como predominio de una estructura que no responde a las necesidades y motivaciones de los sujetos que la componen” (2001:143). La consecuencia de esta forma de alienación es la enajenación social general, es decir, el establecimiento de una “conciencia alienada” que invade a toda la sociedad de clases y que es consustancial a la existencia del capital. Y en este contexto al trabajo no le quedará otro papel que ser el articulador hegemónico de las relaciones de producción.

Pero en el meollo de a esta argumentación tan magistralmente hilada, surge una ambivalencia fundamental: cuando Marx designa con los mismos términos dos nociones tan diferentes de trabajo —el trabajo real, capitalista, y el trabajo verdadero, esencia de la condición humana—, su argumento es susceptible de parecer contradictorio, pues olvida que ambos conceptos de trabajo no pueden explicarse sino a la luz de los diferentes contextos históricos que los vieron nacer. A raíz de esto, afirma Méda, “a veces parece que el objetivo que [Marx] defiende es la simple reducción del tiempo dedicado al trabajo, es decir, el emanciparse del trabajo, pero en otras ocasiones, Marx parece señalar que el trabajo se convertirá en la primera de las

necesidades vitales, abogando por tanto en favor de la desalienación del trabajo, es decir, a favor de su transformación y de su conservación” (1998:89).

Marx intenta resolver este dilema cuando describe, en *El Capital*, las contradicciones inherentes a la exaltación del trabajo en la lógica capitalista, a saber, cooperación, división social del trabajo y maquinismo. En primer lugar, Marx rechaza la supuesta cooperación que se produce mediante el trabajo en el capitalismo, pues señala que el patrón, al apropiarse de la producción del obrero, transforma esa relación solidaria en su antítesis: el dominio. En segundo lugar, critica la división social del trabajo y sostiene que engendra la mutilación del hombre al separar al trabajo manual del intelectual, quitándole su sentido al primero. Por último, sostiene que el maquinismo, es decir, la dominación de la naturaleza mediante la tecnología se convierte, en este contexto de dominio y mutilación, en la dominación del hombre a manos de la especificidad productiva que permite la máquina (Hopenhayn 2001:142-143).

Ante esta situación, Marx propone una subversión de estas formas de producción alienantes —la revolución— que termine por establecer de una asociación de productores libres y concientes —la sociedad comunista. Sólo en un contexto donde todos los hombres puedan producir colectivamente y en abundancia podría cambiar el trabajo, fusionándose con el ocio y demostrando su esencial potencialidad de autorrealización. Tras conseguirlo, el trabajo adquiriría inmaterialidad y se transformaría sólo en vigilancia y gestión de una producción enteramente dejada a las máquinas.

La ambivalencia, de cualquier modo, persiste puesto que en su proyecto “Marx usa la palabra “trabajo” para referirse a dos fenómenos. Por un lado, el trabajo material [...] que con independencia de los progresos técnicos habrá de seguir realizándose, aunque sin menoscabo de una reorganización de la producción, es decir, yendo ‘hacia una reducción creciente del tiempo dedicado al trabajo material en general’. Pero, por otro lado, parece que Marx también usa la palabra en un significado amplio, más ‘espiritual’ en sentido hegeliano, porque conceptúa el trabajo como la más alta de las actividades humanas, siendo por naturaleza al mismo tiempo individual y social, desarrollo de la persona y expresión social” (Méda 1998:91-92).

Por lo tanto, para Hopenhayn la respuesta sigue siendo ambigua: “[La] utopía puede implicar tanto liberar el trabajo como liberarnos del trabajo. Lo deseable puede ser la negación/superación del trabajo alienado, o bien negación/superación del trabajo en sí. Esta ambigüedad está en la base de la valorización que Marx hace del trabajo, donde se entremezcla un ideal del trabajo libre con otro ideal de ser libre respecto al trabajo” (2001:144-145). De este modo, Marx refuerza la equivocación depositada en el término “trabajo” introducida por Hegel. La ambivalencia del concepto expuesta por Marx en la oposición trabajo como necesidad *versus* trabajo como libertad, será el epicentro de todo el análisis venidero —moderno y postmoderno— sobre el problema del trabajo.

La otra valoración sistemática: el trabajo en la perspectiva socialista francesa

A comienzos del siglo XIX comienza a existir en Francia un discurso de valoración del trabajo relacionado con la noción moderna de “industria”, técnica y progreso de la humanidad. Saint-Simon, por ejemplo, define entonces al trabajo como una actividad de utilidad social defendiendo el derecho a y el deber de trabajar como formas de alcanzar el sueño moderno y, de paso, el propio desarrollo de la persona.

En este tipo de ideas sobre el trabajo, éste es visto como un vínculo social en la medida en que gracias a él, todo individuo contribuye a un objetivo común: la obtención de la riqueza social. Al hacerlo, el ser humano participa como sociedad en una causa común en la que encuentra su verdadero destino. Estas concepciones del trabajo, transformaron profundamente su significado puesto que introdujeron en él las ideas de progreso, técnica y libertad, propias de las revoluciones liberales del siglo XVIII, dejando de concebirlo de manera mecánica para hacerlo de una forma dinámica en la cual la idea central será la capacidad de transformar al mundo a nuestro antojo.

Si en Alemania el objeto de interés era el trabajo como idea abstracta, para los socialistas franceses como Saint-Simon lo relevante era la capacidad de transformar el mundo que el trabajo entregaba a la humanidad y, como consecuencia de ello, a cada ser humano en particular. Sin embargo, los franceses parecían confundir la idea de técnica con la de trabajo, obviando las condiciones reales en que éste se daba. Pese a ello, lograron instalar la fundamental idea de que el trabajo es una actividad que cada uno posee y que le permite participar en la sociedad. De esta forma, estaban

configurando las primeras aproximaciones hacia un concepto contractual de trabajo que considerara la competencia de la habilidad personal (la meritocracia, elemento fundamental de la idea de trabajo moderna fundada en ese momento): "Con el trabajo, al que todos acceden por igual, se crea un orden social exclusivamente basado en la capacidad" (Méda 1998: 95). Debido a su capacidad creadora, decisiva en el proceso de producción y eminentemente colectiva, el trabajo va a ser considerado por los socialistas franceses (Blanc, Proudhon) "como una libertad individual cuyo ejercicio ha de ser garantizado y remunerado", y, por lo tanto, "en la medida en que el trabajo se ha convertido en la principal fuente ingresos, reconocer el derecho a la vida supone asegurar el libre ejercicio del trabajo" (Méda 1998:97).

La consecuencia fundamental de este planteamiento es que su aplicación requeriría de un replanteamiento total de la organización social: supone la intervención de un árbitro entre el que desea y se le debe trabajo y el que tiene los medios para ofrecerlo. Un árbitro capaz de entregar un reconocimiento social al trabajo, garantizado jurídicamente. El llamado a tomar esa tarea en sus manos fue, obviamente, el naciente Estado liberal, el cual propuso la creación de un contrato de libertad de trabajo que permitiera a cada sujeto ser libre de trabajar donde le pareciera.

La idea fue duramente criticada por los socialistas ya que, según ellos, este tipo de contratos suponía la comparecencia de partes iguales y en un sistema de clases sociales esa condición era imposible de ser cumplida. Por lo tanto más allá de la libertad de trabajo, los socialistas exigían una garantía legal de derecho al trabajo que deshiciera esa desigualdad contractual.

Los liberales por supuesto, se opusieron y fundamentaron su idea en que otorgar un derecho al trabajo suponía la omnipotencia del Estado dentro de la producción, en cuanto traía "consigo la negación de la libertad de comercio y de industria, el fin de las prerrogativas del empresario y la estatalización de la producción" (Méda 1998:99). Sin embargo, para este momento la polémica no se dará entre liberales y socialistas, sino entre quienes consideran al trabajo como un mero medio de subsistencia y quienes creen que debe ser un mecanismo de autorrealización. Tanto los socialistas como los liberales creían en esta segunda alternativa y desestimaban iniciativas que propusieran entregar trabajos esporádicos que garantizara la supervivencia de los obreros. Los socialistas criticaban estas medidas por paternalistas, ya que solían entregarse trabajos

degradantes y humillantes, mientras que los liberales se inquietaban por el hecho de que el Estado se metiera en la producción. Esto aunaba las posiciones de ambas ideologías tras una idea central: el trabajo debía ser antes que nada el mecanismo de la autorrealización.

Trabajo-autorrealización, mito del siglo XIX

A esa idea, liberales y socialistas añadían la de que el trabajo era el garante del vínculo social y el vehículo por el cual se conseguiría el progreso, pero divergían en el modo de obtener ese bien general. Mientras los liberales sostenían, en contra de los socialistas, que no era el derecho al trabajo sino la amenaza del hambre lo que hacía trabajar a los individuos, estos últimos respondían criticando la idea de la libre competencia y proponían que para conseguir el aumento de la producción debía organizarse el trabajo.

Los socialistas desconfiaban de la “mano invisible” de la regulación mercantil y proponían para ello establecer una forma de producción nueva basada en un pacto social entre trabajo y capital. “La contradicción interna del capitalismo, según Proudhon y Blanc, se debe, por tanto, al hecho de que la apropiación del producto sigue siendo individual cuando su producción es, de hecho, social.[...] La respuesta socialista es la asociación: la asociación crea una fuerza colectiva homogénea con una capacidad de producción muy superior a la de las empresas sometidas a la competencia mutua y a la competencia entre unos obreros que no tienen interés alguno en aumentar la producción” (Méda 1998:102).

En el sistema asociativo el interés individual y el colectivo coinciden, puesto que se fundamentan sobre la misma sentencia que Marx señalara para su concepción del comunismo: de cada cual según su capacidad, a cada cual según su necesidad, donde lo primero significa fomentar el desarrollo de las capacidades personales, mientras que lo segundo, recompensar el resultado de la producción colectiva. Como en las ideas de Marx el producto colectivo aceptado por los individuos, al fabricarse, permite la autorrealización de todos

Sin embargo, no se logra entender bien cómo la realización personal gracias al trabajo puede compatibilizarse con el carácter colectivo de la producción. Parece que para

lograr comprenderlo, se deben suponer ciertas condiciones previas: "que las decisiones sobre la producción sean adoptadas por todos los individuos, que dichas decisiones sean conformes con las necesidades sociales, que se esté ya en una sociedad de abundancia y que el individuo ya sea 'social'." Pero si todo ello se consiguiese, "cabe preguntarse si en esta sociedad que propicia exclusivamente mediante el trabajo la conciliación entre individuo y colectividad, la sociabilidad no queda convertida en algo extremadamente abstracto que se realiza por signos" (Méda 1998:104).

Como fuera, a mediados del siglo XIX el significado del trabajo ya incluía las ideas de vínculo social y de autorrealización y se perfilaba como la gran utopía de la modernidad. Las condiciones de trabajo reales, no obstante, no podían ser más antagónicas a esta pretensión ideal (Hopenhayn 2001:Cap. VI).

Jurgen Habermas, en un pasaje memorable describió la esencia de esta revolución conceptual: "Los clásicos de la teoría social, desde Marx a Max Weber, coincidían en que la estructura de la sociedad burguesa se caracteriza por el trabajo abstracto, esto es, por un tipo de trabajo industrial orientado por las leyes del mercado, sometido a las leyes del valor del capital y organizado según criterios empresariales. Como este tipo de trabajo abstracto resultó tener una fuerza tan considerable, capaz de penetrar en todas las esferas, también las esperanzas utópicas se dirigieron hacia la esfera de la producción, esto es, a la idea de una emancipación del trabajo frente a la determinación ajena. Las utopías de los socialistas primitivos se concentraban en la imagen del falansterio, una forma de organización de la sociedad del trabajo compuesta por productores libres e iguales. De una producción correctamente organizada tenía que surgir la forma de vida comunitaria de trabajadores libres asociados. La idea de la autogestión obrera todavía inspiró al movimiento de protesta de fines de los años sesenta. A pesar de todas sus críticas a los socialistas primitivos, en la primera parte de la *Ideología Alemana* Marx propugnaba la misma utopía de la sociedad del trabajo" (Habermas 1997:177-118).

Capítulo segundo

Auge, consolidación y decadencia de una idea:

El trabajo en el siglo veinte

En pleno auge del capitalismo monopólico, hacia finales del siglo XIX, el trabajo real de millones de trabajadores se estaba convirtiendo en un sinónimo de pauperización tanto en Europa como en los Estados Unidos. Gigantescas masas de hombres y mujeres trabajaban por sueldos miserables en fábricas que crecían y crecían cada vez más y de las cuales no obtenían más que salarios de hambre. Al mismo tiempo, en la mente de toda la intelectualidad moderna —desde el socialismo más radical de Marx hasta la doctrina liberal inglesa—, se terminaba de fraguar toda una valorización acerca del papel que el trabajo tenía para la existencia de la humanidad. Ambos hechos parecían contradictorios. Cada uno de ellos, por separado, remitía a dos mundos completamente distintos ¿Cómo era posible sostener el argumento de que el trabajo era la esencia y la dignidad del hombre en circunstancias en que miles de trabajadores morían de hambre debido a las condiciones reales que el trabajo industrial tenía en todo el hemisferio norte?

La historia que se asomaba vendría a solucionar las implicancias de esta paradoja. Y lo haría exclusivamente porque el capitalismo liberal conocido hasta comienzos de la Primera Guerra Mundial probaría no ser viable en el mundo posterior a la Segunda, en el cual los equilibrios económicos y políticos requerirían de un poderoso control por parte del Estado y de una nueva política económica que garantizara la integración de los trabajadores al progreso económico, sosegando así su potencial revolucionario (Hobsbawm 2002: Cap. IV). Ese fue el comienzo de una era de gran desarrollo en todo el norte del mundo. Un auge que selló el pacto entre trabajo y capital con la impronta del progreso sostenido y el crecimiento económico que parecía ser eterno. Y sería el socialismo no revolucionario —la socialdemocracia—, heredero de los planteamientos modernos revisados en el capítulo anterior, aquél encargado de conducir ese desarrollo a través de la figura del Estado Social Benefactor.

La instauración de la sociedad salarial

Como ya se ha dicho, el capitalismo debió ser reformulado tras la debacle producida en Europa luego del fin de la Segunda Guerra Mundial. El Viejo Continente debía

reaccionar si quería salvar al capitalismo tanto de la desintegración como de la amenaza comunista y lo hizo adoptando una nueva forma de estrategia económica, fuertemente influenciada por la doctrina socialista de la II internacional (socialdemócrata).

En la práctica esto significó que se asociaran estratégicamente al trabajo ideas que antes eran propias de la filantropía o de la caridad asistencialista, como la seguridad o la “cuestión social”. Si el trabajo estaba demostrando, por un lado, su necesidad ineludible (en la lógica liberal-capitalista), y, por el otro, su potencial de dignidad autorrealizante (según la intelectualidad moderna alemana y francesa), todo indicaba que una gran alternativa para solucionar la cuestión social y permitir el auge del nuevo capitalismo industrial era cambiar el estatuto del trabajo, amortiguando su salvaje alienación a través de mecanismos que protegieran e integraran a los trabajadores al progreso capitalista.

Mediante la institución del trabajo remunerado se logró satisfacer ese deseo, profundamente arraigado en la concepción moderna de progreso que se estaba fraguando, tomando los aportes tanto del discurso liberal como del socialista. Como lo señala Robert 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). Esa fue la intención de todos los gobiernos socialdemócratas que asumieron el control de la Europa que se reconstruía —a través del keynesianismo— e incluso de la administración estadounidense posterior a la guerra —con el *New Deal* impulsado por Roosevelt (Hobsbawn 2002; Méda 1998; Rifkin 1997; Yáñez 2001; Yáñez, et al. 2001).

La revolución salarial

Pero, ¿en qué consistió esta revolución dentro del mundo del trabajo? Básicamente, en un cambio en su estatuto que involucró una diversidad de esferas y nociones tan profunda que resulta prácticamente incomparable con ningún otro período de la historia de occidente. Como sostiene el propio Castel, “una relación salarial supone un modo de retribución de la fuerza de trabajo, el salario (el cual gobierna en gran medida el modo de consumo y vida de los obreros y sus familias), una forma de

disciplina del trabajo que regula el ritmo de la producción, y el marco legal que estructura la relación de trabajo, es decir el contrato de trabajo y las disposiciones que lo rodean" (1997:328). Estos criterios eran los que definían la relación salarial "fordista", propia del capitalismo industrial, a través de un proceso que supuso cinco condiciones fundamentales (Castel 1997: Cap. VII):

1. *Separación rígida entre quienes trabajan efectiva y regularmente, y los inactivos o semiactivos, que hay que excluir del mercado de trabajo, o sea integrar bajo formas reguladas.* Se trata de definir a la "población económicamente activa", es decir, a los que participan de un mercado de trabajo que les reporte ganancias monetarias. La definición conlleva obviamente el control de dicha situación; un control que resultaba necesario para una producción capitalista que pretendía crecer permanentemente. El capitalismo carecía, sin embargo, de una política —pública o privada— coherente para mantener a los trabajadores constantemente en su empleo. Pero no fue necesario establecerla: fue el mismo desarrollo tecnológico quien, gracias a la máquina, se transformó en el mejor mecanismo de control para evitar la volatilidad obrera gracias a su ritmo repetitivo y a su objetividad técnica.
2. *Fijación del trabajador a su puesto de trabajo y la racionalización del proceso de trabajo en el marco de una "gestión del tiempo precisa, dividida y reglamentada".* Gracias a la "organización científica" del trabajo, el control se profundizaba puesto que la homologación de tareas cronometradas (Taylor), hacía a los trabajadores menos calificados y menos libres. En palabras de Hopenhayn, "La socialización del trabajo, que debiera constituir el poderío de los trabajadores en la producción, se convierte, con la aplicación del taylorismo, en todo lo contrario. La "taylorización" le otorga a la dirección de la empresa los medios para ejercer coerción tecnológica sobre los trabajadores" (2001:154). Sin embargo, esta reducción de su libertad también los acercaba y permitía que establecieran una lucha como clase, como colectividad, y ya no únicamente por su calificación particular (su oficio). O sea, permitía la conciencia trabajadora. Además, la homogeneización siempre tiene su límite en la diferenciación: era necesaria la existencia de obreros y ejecutivos (obrero "técnicos") para la racionalización del trabajo.

Estas condiciones van a desbordar los contextos estrictamente industriales. Serán implantadas en oficinas, almacenes y en el sector terciario. De este modo se establecía una nueva condición salarial "caracterizada por la racionalización máxima del proceso de trabajo, el encadenamiento sincronizado de las tareas, una separación estricta entre el tiempo de trabajo y el tiempo de no-trabajo; el conjunto permitía el desarrollo de la producción en masa" (Castel 1997:335). El auge del modelo de producción fue tan enorme en este sentido que la idea de la rutina de trabajo, de una jornada estable, coherente, clara y precisa se transformó en un valor muy importante para los trabajadores. Gracias a esa estabilidad del tiempo, podían prever un futuro más o menos controlable y un proyecto a largo plazo más o menos plausible. Como dice Sennett con respecto a este punto, "La rutina puede degradar, pero también puede proteger; puede descomponer el trabajo, pero también puede componer una vida" (2000:44).

3. *Acceso a través del salario a "nuevas formas de consumo obrero" que convertían al obrero en el propio usuario de la producción en masa.* Fue Henry Ford quien sistematizó la relación entre la producción en masa y el consumo al otorgar buenos salarios a sus trabajadores para que se transformaran en consumidores de sus productos. Así se terminaba con una concepción patronal del tipo trabajador = productor máximo, consumidor mínimo. Para los trabajadores el tema del bienestar es inseparable de la llegada de la producción masiva, hecho que se convirtió en una alternativa o un complemento a sus aspiraciones revolucionarias tradicionales, en el momento en que ese bienestar se adscribe a una legislación formal.

Por otro lado, a la homogeneización de la producción le correspondió un proceso similar en las formas y modos de vida. Estos ambientes ya no eran capaces de ser amortiguados por las relaciones tradicionales familiares y tutelares propias del campo (gracias a las cuales finalmente resultaba "viable" el proletariado miserable). En este sentido es importante señalar la correspondencia que existe entre el modo de producción fordista y un contrato

familiar y de género del tipo “hombre proveedor, mujer cuidadora” (Yáñez 2001)⁷.

A su vez, si ahora toda la supervivencia dependía del mercado, había que situarse en él con un mayor poder adquisitivo. Sin embargo, la importancia más trascendental de los aumentos de salario, y su consiguiente utilización en el consumo, fue que inauguró una nueva forma de impulso a la productividad hasta el momento despreciada por el capitalismo liberal. El fordismo “no se trataba sólo de que un salario elevado aumentaría la motivación para el trabajo y el rendimiento. Se estaba bosquejando una política salarial ligada al progreso de la productividad, a través de la cual el obrero accedía a un nuevo registro de la existencia social: el del consumo, y no exclusivamente el de la producción” (Castel 1997:338). De esta forma se consagraba una relación salarial donde el modo de consumo estaba integrado en las condiciones de producción. Este era el sustento más profundo del pacto entre capital y trabajo. Al respecto, el beneficio que el proceso representaba para el capitalismo no puede simbolizarse mejor que con una elocuente frase de Ford: “La fijación del salario de la jornada de ocho horas en cinco dólares fue uno de los mayores ahorros que haya hecho jamás, pero al llevarla a seis dólares, logré un ahorro incluso más alto”⁸

4. *Acceso a la propiedad social y a los servicios públicos.* A través del mecanismo de la “propiedad transferida” (Castel 1997:309-311) los trabajadores podían acceder ahora a servicios estatales (salud, vivienda, educación) y participar así de la “cosa pública” (la *res publica*). En el marco del punto anterior, este hecho apoyaba el permanente desarrollo y progreso de la productividad a la vez que del aparato estatal, puesto que terminaba de fraguar la integración al dotarla de un reconocimiento social hacia los asalariados por parte de los demás sectores. Los trabajadores comenzaban a convertirse así en actores políticos relevantes, particulares —gracias a la creación de partidos políticos que los representaban— y capaces de influir en decisiones cruciales de sus estados nacionales. Este punto sería además fundamental para entender cómo el

⁷ Para una crítica contemporánea acerca de la coincidencia de estos dos modelos, véase Yáñez, 2001 y Yáñez et al. 2001

⁸ Henry Ford. Citado en pág. 338

trabajo en la modernidad industrial vendría a convertirse en un fuerte elemento de identidad para millones de personas gracias al sustento que tenía en lo que Castel llama ciudadanía social, es decir, la integración del trabajador como actor relevante dentro de su sociedad (Castel 1996).

5. *La inscripción en un derecho del trabajo que reconocía al trabajador como miembro de un colectivo dotado de estatuto social, más allá de la dimensión puramente individual del contrato de trabajo.* Este punto se refiere a que la relación salarial debe ser más que la relación entre dos particulares: se debe inscribir en un proceso de acuerdo o contrato colectivo. La negociación colectiva fue una de las conquistas sociales más grandes ganadas por el Frente Popular en la década del 30 en Francia, por ejemplo, y su modelo inspiró a miles de trabajadores en el resto del mundo como una forma de dotar de dignidad inalienable al trabajo asalariado. La figura del sindicato, como reservorio de las demandas y de las expectativas de los trabajadores, también sería el lugar privilegiado de la particularidad trabajadora, convirtiéndose, al igual que los derechos asociados al trabajo, en un poderoso elemento de identidad. Este punto tiene una articulación radical con el anterior, puesto que el particularismo trabajador cruzó los límites de la identidad sindical y devino, en muchos casos, en una verdadera forma de vida que integraba la dimensión laboral, política y social, fraguando una verdadera cultura trabajadora que se extendió como norma por todos los países del mundo que pretendían entrar en la espiral del desarrollo de corte capitalista.

Con todos estos procesos en marcha, el capitalismo industrial consolidó una forma de relación salarial general, que privilegiaba al colectivo por sobre el individuo trabajador. En resumen, la relación salarial "se trataba de un proceso de *desindividualización* que inscribía al trabajador en regímenes generales, convenciones colectivas, regulaciones públicas del derecho del trabajo y de la protección social" (Castel 1997:470). Es decir, a través del *derecho*, el derecho laboral y la protección social, se lograba dotar al trabajo de reconocimiento social. Para esto, el papel de la lucha obrera fue fundamental. "El trabajo es acto social cuando ya no se puede confundir con una actividad privada, como las tareas del hogar, ni tampoco con la actividad específica del oficio, como cuando se era carretero, carpintero o tejedor antes que trabajador. Esta transformación ocasionada por la industrialización masiva y las nuevas formas de

división del trabajo que se producían con el taylorismo permite reconocer la función social general del trabajo, es decir, su acceso al espacio público" (Castel 1996:675).

Esta situación quedó a su vez consagrada como *normal* en un doble sentido: como generalidad empírica, es decir como la situación más comúnmente observada en todas las economías de inspiración capitalista, y como normatividad, esto es, sujeta a regulaciones y derechos estandarizados. (Yáñez 2001; Yáñez, et al. 2001). Dicha normalidad permitía, además, que los trabajadores configuraran una identidad coherente, basada en la estabilidad con que se veía el futuro. De esta forma, podía pensarse en el trabajo como una trayectoria consistente y controlable, una carrera en el sentido amplio de la palabra (Sennett 2000; Yáñez 2001) que además permitía el reconocimiento social de cada trabajador gracias a que su situación quedaba consagrada jurídicamente (Castel 1997, 1996). En el cuarto capítulo se profundizará el análisis sobre este hecho.

No obstante, el sustento material donde descansaba todo este corpus de integración asociado al trabajo se erguía sobre una premisa frágil: el acuerdo entre trabajo y capital. Este acuerdo, propio de lo que Zygmunt Bauman, llama la modernidad sólida, funcionaba como un perfecto matrimonio: "la modernidad sólida era también, de hecho, la época del capitalismo pesado —del vínculo entre capital y mano de obra fortalecido por su compromiso *mutuo*—. La supervivencia de los trabajadores dependía de que fueran contratados; la reproducción y el crecimiento del capital dependían de esa contratación. El punto de encuentro era fijo; ninguno de los dos podía ir muy lejos por su cuenta —la solidez de la fábrica encerraba a ambos socios en una celda común—. Capital y trabajo estaban unidos, podríamos decir, en la riqueza y en la pobreza, en la salud y en la enfermedad y hasta que la muerte los separase. La fábrica era su domicilio común —simultáneamente campo de batalla de una guerra de trincheras y hogar natural de sueños y esperanzas—. (2002:154)

Ninguno de los efectos que el trabajo asalariado industrial tenía sobre los trabajadores en términos de su identidad, su reconocimiento social y su proyecto político, podría haberse producido de no ser porque la situación del trabajo convenía tanto a los patrones como a los trabajadores. Por lo tanto, en el momento en que alguno de los actores pudiera independizarse de esa relación, se pondría en riesgo toda la estructura que garantizaba esa forma de identidad, ese reconocimiento social y ese proyecto

(Bauman 2002; Gorz 1998; Méda 1998). De no aplacar esta amenaza, garantizando la relación más allá de su contingencia —todo matrimonio es un compromiso, pero uno liberal, es decir, uno en que cualquiera de las partes puede decidir cuando romperlo—, cualquier intento del Estado social tendría poco que hacer para mantener la perennidad de dicha relación.

Las contradicciones del Estado del Bienestar

Como ya se ha dicho, la socialdemocracia posterior a la Segunda Guerra Mundial fraguó el pacto social entre trabajo y capital que permitía hacer viable el modelo de desarrollo capitalista a través del establecimiento del Estado Social o Estado del Bienestar. Sin embargo, pese a que la socialdemocracia logró salvaguardar la supervivencia del capitalismo mediante el establecimiento de la sociedad salarial, en su concepción ideológica, “las contradicciones que albergaba el pensamiento socialista no serán resueltas: contradicción entre las espantosas condiciones de trabajo y el discurso valorativo al que se hace acreedor, entre el odio al trabajo y la creencia de que sólo mediante el trabajo puede establecerse una jerarquía social justa, entre el objetivo de emancipación del trabajo (reduciendo radicalmente su lugar en la vida individual y social) y la voluntad de liberación del trabajo transubstanciándolo hacia su auténtica naturaleza” (Méda 1998:106). La socialdemocracia se fundaba, por el contrario, en fundamentos más endebles y se caracterizaba por su esencial pragmatismo a la hora de tomar las decisiones, lo que le traería diversas complicaciones en épocas de crisis.

Trabajo y socialdemocracia

La socialdemocracia heredera del socialismo de la II Internacional, es una respuesta contraria al marxismo revolucionario puesto que en su ideología renuncia de plano a la idea de destruir las instituciones del capitalismo, apoyando una alternativa que tienda a hacerse de ese poder más que a acabar con él (reformismo). Su consolidación se produce en el momento en que muchos sectores se dan cuenta de que es mejor aprovechar el apoyo popular y promover con él una respuesta legal a las reivindicaciones obreras, desestimando la posibilidad de una salida revolucionaria violenta. Por lo tanto, la socialdemocracia parece tener dos características principales: “se niega a pensar la evolución social bajo la fórmula del salto cualitativo y da mayor cabida a la estrategia y a la acción política. Los socialdemócratas reformistas son, por

tanto, pragmáticos: no ahondan en el análisis teórico, sólo se proponen mejorar la situación concreta de los obreros" (Méda 1998:108).

La consecuencia más relevante de estas ideas es que la socialdemocracia abandonó la idea de superar el trabajo abstracto (véase Capítulo Primero) y la búsqueda de su superación por el trabajo verdadero (decisión ineludible, en cambio, para el socialismo marxista), para asumir el objetivo más fácil y plausible de consolidar la relación salarial, pero en favor de los trabajadores. Al hacerlo, se separó para siempre del pensamiento marxista ya que desestimó el argumento de Marx que sostenía la imposibilidad de producir un reparto de riquezas justo sin cuestionar el sistema que produce las desigualdades.

La confusión propiciada por la socialdemocracia —que apoya la liberación del trabajo mediante la mejora de la situación del clase obrera, mientras consolida las instituciones que perpetúan la desigualdad que trata de apaciguar— contribuyó a establecer, en el imaginario europeo y luego en el de todo el mundo occidental, la necesidad de la condición salarial para mantener la estabilidad de la organización social, consolidando una verdadera ideología basada en la mantención del salariado (Habermas 1997; Méda 1998).

La sentencia de Méda al respecto no puede ser más elocuente: "El pensamiento socialdemócrata descansa sobre una premisa frágil: sigue proyectando las energías utópicas en las esfera del trabajo pero no cuestiona la relación salarial. Se ve obligado en consecuencia a intentar hacer esa relación lo más soportable posible mejorando sus condiciones reales [...] y asegurando a los que la padecen el acceso a compensaciones cada vez mayores en ingresos, servicios públicos, bienes de consumo y protección social. Para lograrlo se impone alcanzar una regulación global del sistema social que asegure una producción de riqueza siempre mayor (tasas de crecimiento positivas) y un reparto homogéneo de ésta (pleno empleo y regulación pública del reparto). Se impone, pues, la necesaria intervención de un Estado con capacidad para asegurar el funcionamiento regular de la gran máquina social" (1998:109). De este modo la socialdemocracia europea funda y consolida el Estado Social como institución *sin equa non* para la regulación de la sociedad.

El objetivo de aquel Estado Social, lejos de ser el de curar con beneficios las heridas dejadas por el capitalismo, se centra en la idea de obtener, a como dé lugar, un crecimiento económico capaz de distribuir las compensaciones para contrarrestar la desigualdad propia de la relación salarial. Para esta forma de Estado, en palabras de Habermas, “los inconvenientes que siempre aparecen en un *status* protegido de trabajo industrial dependiente se compensan con la capacidad adquisitiva que se les da en su función de consumidores de bienes en serie. La válvula para la pacificación de los antagonismos de clase sigue siendo la neutralización del factor conflictivo que se da siempre en todo *status* de trabajo asalariado” (1997:120). El keynesianismo y la política del pleno empleo se encargaron de hacer esto posible. Al lograrlo, gracias al Estado Social, sustituyeron “la utopía socialista del trabajo liberado por el objetivo más sencillo de proporcionar al trabajador, a cambio de su esfuerzo, una cantidad creciente de bienestar y unas garantías sobre su empleo. El siglo XX ya no es el siglo del trabajo, es el siglo del empleo [...] el trabajo entendido como estructura social, esto es, como un conjunto articulado de posiciones a las que se adscriben determinados beneficios y como una grilla de distribución de ingresos” (Méda 1998:110-111).

Pero resulta que mientras más crece la capacidad productiva basada en la tecnología, la mano de obra se hace cada vez menos necesaria en términos totales (el temido “desempleo tecnológico” denunciado como la peor de las lacras por Keynes). Y si para el Estado del Bienestar el imperativo es tanto aumentar la producción —el desarrollo económico— como mantener el empleo —la estructura social—, a la larga resulta inevitable entrar en una crisis explosiva: si cualquiera de estas exigencias falla, pondrán en duda el estatuto del trabajo como fundamento del sistema y, debido a ello, el objetivo final de nuestras sociedades. No sólo eso. Robert Castel demuestra que en el seno mismo del Estado Benefactor ya se fragua de por sí una individualización manifiesta entre los actores que concurren al pacto social garantizado por él, puesto que la tecnocracia propia de su funcionamiento no permite el establecer verdaderos lazos de solidaridad que puedan mantenerse en el límite de una crisis (1997:398-400). A comienzos de los años setenta y luego de treinta años de mantención vigorosa del Estado Benefactor, esa crisis comenzaría a enquistarse y ramificarse por toda Europa, y las consecuencias que tendría en todo el mundo occidental no se harían esperar.

Crisis

Las consecuencias de las contradicciones en el seno de la socialdemocracia prueban hoy día su carácter crucial ¿Por qué? Básicamente porque remiten a una realidad que actualmente se expande por todos los rincones de la sociedad salarial occidental: el pacto social entre trabajo y capital que parecía ser eterno —como lo suponían muchos al observar los “Treinta Gloriosos” años de auge económico europeo— está demostrando ser total y absolutamente contingente, es decir epocal y bajo ningún punto de vista necesario. Esta aseveración, compartida por diversos intelectuales del norte del mundo (Bauman 2002; Gorz 1998; Habermas 1997; Méda 1998; Offe 1994; Rifkin 1997), posee una legitimidad cada vez más avalada por la onda larga de desempleo tecnológico iniciada hace más de treinta años tras la crisis petrolera de 1973 y el estancamiento de las economías nacionales que resultó de ella (Hobsbawn 2002).

La arremetida del neoliberalismo, que triunfó en la lucha por hacer frente a esta crisis, vino a comprobar, en palabras de André Gorz (1997) y Dominique Méda (1996, 1998), que el sustento fundamental del Estado Benefactor era en realidad muy frágil. Demostró algo que muchos suponían, pero que no era necesario explicitar mientras el pacto social funcionase: la relación armónica, la interdependencia “mutua” entre trabajo y capital era, en realidad, sólo necesaria mientras alguno de los dos pudiera separarse y devenir como poder hegemónico sin la necesidad de ningún pacto. La situación propiciada por el colapso de la gobernabilidad del modelo capitalista-fordista permitió que uno de los protagonistas —el capital— se independizara de la necesidad de mantener una relación justa con el otro —el trabajo— debido a ciertos factores que se dieron simultáneamente durante el período (Gorz 1998; Méda 1998).

El primero de ellos fue, precisamente, que la crisis de gobernabilidad marcaba en realidad el agotamiento del modelo fordista. Tras treinta años de apogeo, el mercado interno de los países industrializados estaba saturado y el crecimiento marginal del capital era casi igual a cero. La desaceleración económica y los beneficios a escala nacional tendían a hundirse y el mayor responsable de esto era, a ojos del Capital, el Estado. Por lo tanto terminar con su estrecha relación parecía perentorio para las expectativas siempre crecientes del capital. “El ‘imperativo de la competitividad’ y la necesidad de restablecer la ‘gobernabilidad’ iban en el mismo sentido: era preciso que

el capital se desembarazara de su dependencia del Estado y se liberara de las restricciones sociales; era preciso que el Estado se pusiera al servicio de la 'competitividad' de las empresas, aceptando la supremacía de las 'leyes del mercado'. La inversión de la relación de fuerzas seguiría de manera totalmente natural" (Gorz 1998:22)

Esto produjo, en segundo término, que las grandes empresas multinacionales (las firmas que tenían filiales en otros países con el fin de acceder al mercado interno de éstos) y luego las transnacionales (las multinacionales que gracias a la desregulación del mercado de capitales se propagaron por todo el mundo) pudieran dar comienzo al éxodo masivo de capitales desde sus países de origen. El slogan era el mismo en todo el mundo: el crecimiento de la economía dependía del crecimiento de las exportaciones, o sea de la participación en el mercado mundial. De este modo, el "imperativo de competitividad" conducía irremediabilmente a la globalización económica y al divorcio entre el interés del capital y el del Estado-Nación.

Por último, es crucial señalar que esta globalización no podría haberse concretado, en lo absoluto, sin el desarrollo de las tecnologías de la información que permitieron a las empresas llegar a TODO el mundo y no dividírselo en forma de carteles como en los años treinta. Lo interesante es que este fundamento de la economía global comenzó a transformarse en su imperativo, ya que cada acción tendiente a mejorar la productividad demandaba una aceleración y un incremento en la capacidad de la tecnología informática y de sus aplicaciones. "El capital tenía la necesidad de una revolución técnica para superar la crisis del fordismo, liberarse de las restricciones socio-estatales, bajar los costos salariales unitarios y acelerar el crecimiento de la productividad. [...] Lo que hizo posible el éxodo del capital, finalmente lo hizo también necesario. La 'transnacionalización' de las firmas, su éxodo del espacio político nacional se convertía en un 'imperativo de supervivencia' para cada una de ellas" (Gorz 1998:23).

Con todos esos cambios, sin duda revolucionarios, en marcha, el capital logró salir airoso de la crisis, pero lo hizo a costa de mermar o incluso destruir el acuerdo que poseía con el trabajo. Aquella relación que muchos añoran hoy, probaba en esos momentos su carácter casual, contingente. Cualquier cosa que hiciera en adelante el capital para asegurar su necesidad voraz de seguir creciendo, ya no necesitaría de

ningún pacto con el trabajo. Por el contrario, encontraría en su eliminación como costo productivo una de las formas más vigorosas de conseguir ese crecimiento (Gorz 1997) ¿Qué quedaría entonces para el trabajo, para millones de trabajadores que fundaron su identidad, sus expectativas, su vida, en un modelo que parecía ser lo más cercano a la promesa de realización y que estaba desplomándose a pedazos? La respuesta sería entregada por el mismo mercado.

El trabajo tras la crisis

Tras la arremetida del neoliberalismo la situación del trabajo en todo el mundo occidental comenzó a cambiar brutalmente. Las estructuras de empleo en los países desarrollados que se habían caracterizado por su carácter industrial o de servicios, por su asociación con una legislación poderosa, y por su estabilidad comenzaron a verse amenazadas profundamente (Castel 1997; Méda 1998; Rifkin 1997). A través de procesos que combinaban la revolución informática y las nuevas formas de gestión, el capitalismo comenzó a fraguar lo que vendría a ser una nueva forma de producción en la que el trabajo y el capital habrían roto los acuerdos. Este nuevo paradigma productivo se conocería como posindustrialismo o posfordismo.

El posfordismo: nueva forma de producción capitalista

En el año 1965 cuando la economía estadounidense crecía al 10% nadie observaba los cambios que se producían en la industria del país más beneficiado por el crédito americano: Japón. Sólo empezaron a mirar cuando las condiciones locales y globales que permitían tal crecimiento comenzaron a desplomarse.

Como ya señalamos, la crisis de la demanda, el encarecimiento de la energía, la saturación productiva y la competencia extranjera hicieron crecientemente inviable el modelo de producción que había dado tantos frutos a EE.UU. y a Europa por más de treinta años (los Treinta Gloriosos). La crisis estallaría en 1973 con el embargo petrolero de los países de la OPEP que hicieron tan altos los costes de energía que las empresas simplemente dejaron de crecer. ¿A dónde acudir entonces? El curso tomado por el capitalismo en este momento fue crucial. La apuesta vino principalmente en dos frentes. El primero fue la gigantesca inversión en tecnología: la apuesta por la renovación tecnológica y la adopción de vanguardistas sistemas informáticos. Al

comienzo el crecimiento siguió estancado, pero ya a comienzos de los años noventa los beneficios volvieron a crecer, demostrando que las grandes cantidades invertidas en estas nuevas tecnologías empezaban a dar sus frutos. Nada se conseguiría, sin embargo, si no se acompañaba este cambio tecnológico con uno respecto a la forma de producción capitalista conocida hasta el momento. Ese sería el segundo cambio fundamental.

Como ya hemos dicho, la madurez del modelo empresarial moderno llegó en el año veinte con la adopción generalizada que hizo General Motors de los principios productivos del fordismo (cadena de montaje, proximidad, gestión multidivisionaria, etc.), el cual estaba definido por una estructura empresarial totalmente jerarquizada y un tipo de trabajador esencialmente homogéneo y permanente⁹. Dicho modelo se exportó a las demás empresas americanas y europeas y dominó casi la totalidad de la industria de ambos lugares durante el siglo XX. En este modelo de producción el control absoluto de todas las tareas era totalmente necesario, por lo tanto la flexibilidad, la variedad y la ajustabilidad eran conceptos carentes de sentido plausible, menos si el contexto indicaba que, como sucedía en ese entonces, las empresas de tipo fordista-taylorista generaban nada menos que un cuarto de la producción global no-comunista.

Sin embargo, hacia los años ochenta, el poder de estas empresas y el modo de producción que lo sustentaba, estaban siendo fuerte y silenciosamente cuestionadas por quienes eran, en la industria automotriz, sus competidores globales: los japoneses. Ellos vendrían a revolucionar el modo de producción del capitalismo industrial masivo, al racionalizarlo y complementarlo con ciertas formas de producción que recordaban anacrónicas eras artesanales. Tras la Segunda Guerra Mundial y su debacle económica aparejada, una empresa japonesa de automóviles, la Toyota, comenzó a aplicar fuertes cambios en el modelo productivo vigente y logró instaurar un nuevo proceso de manufactura: la producción racionalizada.

El principio básico de dicha producción era "combinar las nuevas técnicas de gestión con una maquinaria cada vez más sofisticada para producir más empleando menores recursos y menos mano de obra" (Rifkin 1997:125). Con ello se subvertía el modo de

⁹ Para una caracterización más acabada, véase más arriba en este mismo capítulo *La revolución salarial*

producción artesanal —mono especialización y producción lenta— así como el industrial fordista —profesionales muy especializados, trabajadores no cualificados y maquinaria cara sin posibilidad de producción masiva variable. La producción racionalizada evitaba la rigidez de ésta última y los altos costes de la producción artesanal, combinando, a su vez, las ventajas de ambas. Todo lo hacía a través de equipos y redes “racionalizados”, es decir, que utilizan menos de todo para funcionar: tiempo, personas, insumos, espacio, etc.

Por lo tanto, el primer requisito de este innovador modelo productivo es la destrucción de las jerarquías propias del fordismo y su reemplazo por una política horizontal donde todos los trabajadores participen en las decisiones productivas, convirtiendo a la misma fábrica en una suerte de laboratorio de experimentación a la vez que lugar de producción. Esto se logra poniendo en práctica la máxima de la producción japonesa, el *keizen*: un modelo que aseguraba el cambio y la mejora permanente.

Una vez cumplido ese primer requerimiento, se puede llevar a cabo un segundo cambio: la reorientación de la producción. Mientras el capitalismo fordista americano se basaba en la política “*just-in-case*”, que supone la existencia de gigantescos inventarios de repuestos para sortear las posibles dificultades, los japoneses preferían la estrategia del “*just-in-time*” que no necesita ni de inventario ni de la suculenta inversión en él, sino un poderoso control de calidad permanente, la Calidad Total (derivado del *keizen*), que termina siempre por abaratar los costos. Esto, sumado a la adopción de novedosos y vanguardistas sistemas computacionales, permite completar la idea productiva japonesa de una empresa capaz de adaptarse competitivamente a todo tipo de contextos: poniendo un importante énfasis en los conceptos de ‘proceso’ en lugar de ‘estructura y función’, las empresas racionalizadas japonesas demostraban a todo el mundo su asombrosa versatilidad(Rifkin 1997) .

Observando esta nueva experiencia, rápidamente las empresas europeas y americanas comenzaron a utilizar la gestión empresarial racionalizada basada en el modelo japonés para reestructurar su organización productiva. Ello significó dejar de pensar en jerarquías verticales y confiar en las redes y los equipos de trabajo, lo que provocó que muchos puestos de trabajo se vieran reducidos dramáticamente cuando se adoptaron nuevas tecnologías más baratas, más maleables y más veloces.

La consolidación del posfordismo

La adopción global de este nuevo paradigma productivo significó la entrada de otros elementos nuevos, que se sumaron a la producción racionalizada propuesta por el toyotismo japonés. La más importante de ellas fue la mercantilización. Este proceso introduce la lógica del mercado ya no sólo dentro de la sociedad en general, sino que dentro de la misma empresa. Gracias a él las relaciones internas de la organización son tratadas mediante la lógica mercantil. Las unidades de producción se autonomizan en términos del presupuesto y compiten con otros departamentos con lógicas de reducción de precios, como si fueran competidores externos. Los logros también se retribuyen mediante un incentivo monetario, a través de bonos por cumplimiento de metas y objetivos que implican un control autónomo por parte de los trabajadores. Al interior de estas empresas se observan entonces "modalidades laborales como el trabajo en equipo y por proyectos, en que núcleos de trabajadores disponen de su propio presupuesto, deciden sobre los métodos y ritmos de trabajo y están sometidos a acuerdos sobre recursos y remuneraciones en función de metas cumplidas (Yáñez 2001:45).

Esta situación se complementa con la segmentación y la externalización de los procesos productivos (*outsourcing*) que antes estaban integrados, lo que le permite a la empresa abaratar radicalmente los costos de producción, a través del mantenimiento de un mínimo crítico de mano de obra fuertemente flexible en cuanto a sus habilidades y sus deberes. Si antes la creatividad y la decisión propia eran consideradas defectos o estorbos para el desempeño laboral, en este nuevo paradigma estos elementos se transforman en verdaderas exigencias que obligan a los trabajadores a adaptarse permanentemente al cambio, a evaluar riesgos, a tomar decisiones cruciales y a administrar racionalmente el tiempo propio. Esto subvierte no sólo el modo de producción sino que hace difusas las fronteras que caracterizaban al capitalismo industrial. Los límites que definían espacios tan importantes como el lugar de trabajo con respecto al domicilio, el tiempo de trabajo en relación al tiempo libre, o el trabajo remunerado sobre el trabajo no remunerado comienzan también a erosionarse (Yáñez 2001).

Estos elementos cambian dramáticamente el estatuto que el trabajo tenía en el capitalismo industrial, sobre todo en lo que respecta a dos elementos fundamentales:

la homogeneidad de las condiciones laborales y la estabilidad de las mismas a través del tiempo. Dichos elementos se tornan flexibles, es decir, se hacen contingentes y variables dependiendo de las exigencias de competitividad de la empresa.

La justificación simbólica de este proceso significa también un cambio radical. Gracias a la introyección del paradigma racionalizador empresarial dentro de la organización interna de la empresa, el trabajador comienza a adoptar estas nuevas exigencias, convencido de que son la única opción posible. De este modo acepta paulatinamente que los mecanismos de control ya no están fuera sino dentro de él mismo, que la creatividad es parte fundamental de su desempeño laboral y que la flexibilidad —de la jornada, de la responsabilidad y del salario— es una condición insoslayable del contexto laboral en el que se encuentra inmerso (Yáñez 2001).

A través de la idea de gestión, el neocapitalismo legitima esta imposición al entregar a los trabajadores una verdadera pauta ideológica de deberes y expectativas. En palabras de Aubert y de Gaulejac, la gestión, un verdadero corpus conceptual, coherente y profundamente revolucionario, se caracteriza por los siguientes elementos (1993:24).

- Una estructura organizativa: el mundo managerial reemplaza la jerarquía piramidal propia del fordismo por una estructura reticular (red) que permite la existencia de una multiplicidad de entidades en constante interacción.
- Práctica de dirección: La gestión es a su vez la mediación entre los intereses del capital y los de los empleados. En este sentido, su función primordial es “producir organización”, reduciendo al mínimo los conflictos ocurridos en el seno del proceso productivo. En la práctica esto requiere traspasarles a los empleados una gran parte de la responsabilidad, exigiéndoles *autogestión*. Ese cambio a juicio de Wittke (2005:155) “ha permitido producir las formas más eficientes y profundas de internalización del control conocidas en la historia de la humanidad”.
- Sistema de representación: la gestión conlleva un proyecto empresarial, unos valores clave, una ética determinada, una misión, que todos los trabajadores de la empresa deberán cumplir.
- Modelo de personalidad: La gestión también posee un ideal de personalidad basado en el deseo de éxito, en el amor por la competencia y por la lucha permanente; en la valentía para abordar el riesgo; en la capacidad de liderazgo. “El gestor debe ser

capaz de adaptarse y afrontar los conflictos manteniéndose siempre flexible y abierto, y motivando a sus compañeros a hacer lo mismo" (1993:24). "El alma de la empresa —dice Wittke (2005:152) siguiendo a Tomás Abraham— debe tener la alegría de las sectas".

Para de Gaulejac, todos estos aspectos crean un verdadero "sistema sociomental" que aglutina elementos económicos, políticos, ideológicos y psicológicos. Un sistema que sirve de reemplazo a la sociedad del control y la disciplina propios del capitalismo industrial y, de paso, permite romper la antigua relación entre capital y trabajo mediante la creación de una forma de control en la que involucra al trabajador en su propia dominación a través de diversas modalidades.

La primera de ellas es el incentivo de la autonomía y la creatividad personal, con el cual la empresa le ofrece al empleado controlar su propio trabajo a través de un discurso que promueve la aceptación de los talentos personales y mientras tanto, promociona una forma de control interno que ya no pasa sólo por la propiedad del capital, sino por la organización permanente su funcionamiento (de Gaulejac y Aubert 1993). De este modo el ejercicio del poder se disocia de la propiedad del capital, gracias a la influencia inexpugnable de la cultura organizacional que merma las diferencias individuales en pos de un aparente bienestar común. "El término 'sociedad anónima' nunca fue más justo ya que nos hace ser conscientes del proceso de diseminación del capital, de disolución de la propiedad, de despersonalización del poder, que se ha producido" (1993:37). Las nuevas exigencias físicas y psíquicas demandas por el neocapitalismo movilizan a los trabajadores a elaborar nuevas estrategias de control en las que la autonomía, más que una oportunidad, se transforma en una exigencia. Un ejemplo categórico de este proceso son prácticas como los *stock options* (oferta de acciones a los empleados), la demanda de creatividad en los procesos o los retiros fraternales al campo o la playa, mediante las cuales el capitalismo se asegura que el conflicto entre capital y trabajo desaparezca o se desplace desde la empresa hacia el propio individuo, quien se verá obligado a elegir entre protegerse de la exigencia brutal de su trabajo o inclinarse a trabajar cada día más para aumentar los beneficios de la empresa y, por consiguiente, los suyos propios (de Gaulejac y Aubert 1993; Yáñez 2001). Muchas críticas han surgido de la conceptualización de esta forma de autonomización pero ninguna, a nuestro parecer, parece ajustarse más que la sentencia de Robert Kurz: "Flexibilización significa, por lo

general, desviación del riesgo sobre los empleados dependientes y delegación de la responsabilidad hacia abajo: más rendimiento y más estrés por menos dinero” (1999).

Finalmente, todo este proceso termina por producir no sólo un cambio en el estatuto del trabajo sino también en el espíritu del trabajador. Si las estructuras y las estrategias que los empleados tenían para reconocerse y establecer lazos en el modelo capitalista industrial entran en crisis en el contexto de la era postindustrial, la previsión y el control de la vida futura, consecuencias de ese proceso, también se ven cuestionadas.

Por otra parte millones de trabajadores calificados en aspectos especializados del conocimientos académico —desde la filosofía hasta la biología pura— han debido resignarse al hecho de que sus saberes ya no son valorados, debiendo “subemplearse” en cargos polifuncionales que nada tienen que ver con lo que alguna vez estudiaron. En el mundo de hoy, como sostiene Kurz, “todos hacen algo diferente a lo que en su día aprendieron o estudiaron. Calificaciones, profesiones, carreras, trayectorias vitales y estatus sociales delimitados y claros son parte del pasado. El subempleo es más que el mero paso constante de un trabajo asalariado al paro, situación normal entretanto para millones de personas en el mundo occidental. También es el cambio permanente entre cualificaciones, actividades y funciones casi arbitrarias; una suerte de viaje en montaña rusa a través de la división social del trabajo, que se transforma bajo la presión de los mercados a una velocidad cada vez mayor” (1999).

En ese escenario lo que más se ve afectado es el camino por el cual los trabajadores pueden establecer un proyecto y una identidad coherentes. Hasta antes de los cambios esta expectativa estaba prácticamente garantizada por su calidad de asalariados. Hoy, según los autores hasta ahora abordados, es imposible sostener esto. Lo paradójico es que el poder de *la idea de trabajo, fraguada durante toda la historia de la modernidad, aún sigue siendo, en el discurso, aquello que otorga la dignidad y permite la autorrealización humana* (Gorz 1998; Méda 1998). Ese desacople entre el cambio del paradigma productivo que destruye la relación laboral normal, por una parte, y la continuidad del derecho y el reconocimiento asociados a la actividad laboral, por la otra, es, hoy por hoy, el problema central de la discusión sobre el devenir del trabajo. Ante la constatación de que la flexibilidad laboral, lejos de ser una oportunidad para los

trabajadores, se ha transformado en un sinónimo de precariedad¹⁰ surge la pregunta ¿podrá seguir articulándose la identidad sobre un idea tan frágil, tan falible, tan inestable y tan riesgosa? (Aguilar 2001; Yáñez 2001).

¹⁰ Se entiende la precariedad laboral siguiendo la definición otorgada por Yáñez (2001) en la que se señalan tres elementos que juntos o por separado remiten a esta situación: a) *inestabilidad*: contratos de tiempo definido, de plazo fijo o por obra; b) *inseguridad*: acceso bajo o nulo a la seguridad social; y c) *insuficiencia*: empleos con remuneraciones que no son suficientes.

Capítulo tercero

El trabajo en Chile:

Vaivenes de un sentido inacabado

Antecedentes

Hasta el momento, toda la teorización que se ha efectuado acerca del fenómeno del trabajo en la modernidad ha sido hecha con respecto a la realidad del norte del mundo. Este no ha sido, sin embargo, un razonamiento arbitrario. Las elites latinoamericanas, como es bien sabido por las Ciencias Sociales, han tratado de construir la realidad de su continente, por siglos, a imagen y semejanza de la realidad del primer mundo desarrollado. La Alianza para el Progreso, la Cepal, la escuela de economía de Chicago... todos ellos son ejemplos de la fuerte dependencia que ha presentado Latinoamérica, durante el siglo veinte, con respecto al norte del mundo en términos de la adopción de un modelo de desarrollo (Hobsbawn 2002; Salazar y Pinto 2002). Así lo destaca un estudio reciente sobre el tema en Chile: "el tipo de problemas que giran en torno a la crisis de la sociedad del trabajo tiene un abierto carácter global, lo que no invalidaría la pregunta por las formas en que esa crisis se manifiesta en países con un menor nivel de desarrollo pero con un alto grado de integración a la economía mundial, como sucede con nuestro país" (Aguilar 2001:16).

En este sentido, el modelo del estado benefactor, símbolo inequívoco del progreso de los países del primer mundo por más de treinta años, fue exportado a todos los países en vías de desarrollo después de la posguerra. Ese ideal, alimentó en Chile un imaginario fundamental en su historia de desarrollo, la "matriz estado-céntrica" (Garretón 2000), que fue fraguado a través de años de lucha política de los trabajadores y de los sectores más progresistas y que cristalizó en instituciones, legislaciones y movimientos sociales poderosísimos (Garretón 2000; Pinto 1971; Salazar y Pinto 2002). Tras la crisis institucional y la llegada del horror todos esos logros habrían de ser borrados paulatinamente, sobre todo aquellos referentes a la esfera más simbólica del imaginario benefactor: el trabajo. Tras la arremetida del "Plan Laboral" pensado por José Piñera y llevado a cabo por la implacable institucionalidad del gobierno militar a comienzos de los años 80, el estatuto de seguridad, protección y estabilidad que había sido entregado al trabajo merced de años de lucha sindical, acuerdos políticos e iniciativas gubernamentales fue eliminado de cuajo (Aguilar 2001).

En menos de cinco años, la previsión fue privatizada, los beneficios asociados a la condición de trabajador fueron coartados y la desregulación se extendió a prácticamente todos los ámbitos de la vida laboral: contratos de plazo fijo, subempleo, destrucción de sindicatos, pérdida de derechos (negociación colectiva, vacaciones pagadas, licencias médicas). De este modo se instaló un nuevo rostro de precariedad y la incertidumbre en el trabajo que caracterizó su realidad durante toda la dictadura.

Tras la llegada de la democracia, los gobiernos de la Concertación han ido, tímidamente, devolviendo algunos de los derechos perdidos a los trabajadores. Sin embargo, la situación el trabajo sigue siendo muy precaria y desprotegida. El mismo Ministerio del ramo, a través de algunas de sus publicaciones, confirma este hecho y diagnostica problemas importantes en lo referente a calidad de vida en el trabajo (Dirección del Trabajo 2002; Ministerio del trabajo y previsión social 2004) y a las expectativas de los trabajadores (Dirección del Trabajo 2003). Desde otros sectores, también se avala esta realidad, preguntándose, sobre todo, acerca del sentido que el trabajo habrá de tener en el futuro del modelo de desarrollo actual (González 2001; Hopenhayn 2001; PNUD 1998). De cualquier modo, la situación actual del trabajo en Chile no dista demasiado de la que evidencian las sociedades desarrolladas. La crisis también ha llegado hasta aquí.

Perspectiva del trabajo en Chile¹¹

Los españoles que llegaron a Chile querían ser servidos y por lo tanto rehusaron el trabajo privilegiando la explotación de la población autóctona a través de instituciones como la encomienda. A comienzos de la Colonia “sólo laboraba quien carecía de poder, por lo general institucionalmente consagrado, para vivir a costa del trabajo ajeno, y el hecho mismo de tener que ganarse la vida con el sudor de la propia frente solía considerarse un rasgo social infamante. El ocio y la libertad eran privilegios de los que sólo podían disfrutar los ricos y los poderosos” (Salazar y Pinto 2002:165).

La población mestiza que reemplazó a la indígena en el siglo XVII ya no estaba obligada por la encomienda, pero quedó amarrada al patrón por la vía del inquilinaje, suerte de vínculo feudal criollo —en palabras de la intelectualidad marxista— en el cual

¹¹ Este punto está basado en el aporte hecho por Salazar y Pinto, 2002, en particular el último capítulo titulado “El trabajo creador”.

a cambio de trabajo se le ofrecían ciertas regalías en tierras y productos al trabajador-inquilino. Para estos intelectuales, "aunque el trabajador no estaba formalmente adscrito a la tierra, la presunta inexistencia de formas alternativas de subsistencia, y el poder efectivo de los hacendados sobre los aparatos de control político y social, habrían terminado por imponerle un estatuto servil *de facto*" (Salazar y Pinto 2002:166).

Para otros autores en cambio, sí existía una cierta independencia propiciada por el débil poblamiento del país y la abundancia de tierras sin explotar. Algunos señalan que el inquilino estaría en una situación de "subordinación ascética" (Bengoa) concepto que denotaría la capacidad que tiene éste de trabajar la tierra del patrón a la vez que la suya propia, obteniendo así la chance de una movilidad económica campesina de carácter autónoma. Lo cierto es que el estatuto del inquilino, el mecanismo no salarial de remuneración y la dependencia personal de su relación, significarán que a comienzos del siglo XX la expresión denote tanto a un campesino casi proletario como a un pequeño propietario con aspiraciones autónomas. Este hecho ha llevado a algunos autores a catalogarlo como un sujeto híbrido entre el servicio y la independencia (Kay) cuando no directamente revolucionario, un campesino que intenta desarrollar sus propios predios antes que los del patrón, pese a que este último, gracias a su control político, haya hecho fracasar su proyecto (Salazar).

Los cambios que comenzaban a producirse en ese momento con la modernización del agro fueron mermando en cierto modo la institución del inquilinaje, sobre todo atendiendo al debilitamiento de la "imposición al trabajo" —producido por la dispersión de la fuerza laboral— y al incremento objetivo de la necesidad de mano de obra estacional —cosecha y rodeo, por ejemplo. Esta situación permitió la aparición de una nueva forma de trabajo al interior del agro tradicional, basada en la población flotante e independiente que pululaba en el mundo campesino: el peón temporal. Éste era un sujeto independiente, reacio a la dominación patronal y que combinaba períodos de intenso trabajo apatronado con actividades de subsistencia y entretención autónomas en los límites de la legalidad. No estaba dispuesto a amarrarse a un sistema que lo necesitaba sólo esporádicamente y que, además, le imponía condiciones paupérrimas de existencia. A la par de inquilinos y peones, una pequeña masa de artesanos agrupados en gremios proponía lentamente una nueva forma de trabajo que no distaba mucho del trabajo fabril europeo, salvo por la carencia casi absoluta de maquinarias.

Sin embargo, en el caso de que las condiciones se dieran para ello, todos estos grupos presentaban una voluntad al trabajo encomiable, tanto así que muchos empresarios extranjeros los privilegiaban por sobre sus mismos compatriotas. Esta cuestión sería fundamental para su posterior entrada en el proceso de modernización durante la república en el cual devendrían respectivamente como proletarios y pequeños empresarios.

El capitalismo, como sabemos, debe su existencia a la consideración abstracta y cuantificable del trabajo humano, medido como uno entre otros valores de cambio. Este hecho fue traído como una premisa por las empresas extranjeras que aquí se instalaban y fue entendido por el naciente empresariado chileno quienes comenzaron a proponer nuevas condiciones para atraer a la gran cantidad de mano de obra requerida para lograr el desarrollo de sus empresas. La introducción efectiva de estas ideas requería, por lo tanto, instituciones nuevas las cuales fueron encarnadas por la masificación del salario y una nueva organización del trabajo de corte más capitalista.

La instauración del salariado permitió dar inicio al desarrollo industrial, pero pronto demostró que por sí sola era insuficiente para atraer a una masa de trabajadores flotante, poco acostumbrada al trabajo permanente y reacia a la proletarización. No fue sino hasta finales del siglo XIX cuando comienza la expulsión de los campesinos de sus tierras y la explotación del salitre —con su necesidad de fuerza de trabajo permanente— que el proceso comienza a afianzarse. Desde allí en adelante el trabajador comenzará a familiarizarse con la dependencia salarial e irá progresivamente traspasando ese conocimiento a la prole. Para la época de la explotación salitrera y cuprífera del Norte Grande y la extracción de carbón en el golfo de Arauco “la proletarización se convirtió en una norma que para sucesivas generaciones de trabajadores pasó a constituir la única realidad posible o conocida, la condición de vida por antonomasia del mundo popular” (Salazar y Pinto 2002:175-176).

Lo que este hecho estaría demostrando es lo que Aníbal Pinto llamaba “adelantamiento de la organización social e institucional, respecto a los cambios en la estructura económica del país” (Pinto 1971). Así lo demuestra el enfoque que se le dio a la lucha obrera y a la cuestión social: lejos de cuestionar el salariado, se exigía transformarlo en

una institución digna, donde el trabajador fuese considerado como parte fundamental del proceso productivo. La condición obrera fue entonces transformándose en la principal fuente de orgullo e identidad del mundo popular y su lucha, si bien no acabó en una respuesta revolucionaria, sirvió para impulsar el pacto chileno entre el trabajo y el capital. “De su despliegue [el de los trabajadores] y su confrontación con la ideología dominante nacerían tanto los proyectos revolucionarios como las políticas de Estado benefactor que marcaron la pauta histórica del siglo XX hasta 1973, y que por encima de sus diferencias ideológicas compartían una voluntad de redefinir el lugar de los trabajadores en el concierto social” (Salazar y Pinto 2002:176).

La resolución del conflicto entre trabajo y capital llegó también en Chile mediante el Estado de compromiso. “Sin alcanzar los niveles de un verdadero Estado de bienestar, la experiencia del trabajador chileno entre las décadas de 1930 y 1970 ciertamente denotó una relación menos descarnadamente explotatoria y excluyente de lo que había sido la norma del siglo XIX” (Salazar y Pinto 2002:177). La necesidad de contar con una población activa más capacitada y mejor pagada que reactivase la demanda interna y la economía nacional produjo un efecto de enorgullecimiento obrero que acompañó la lucha de los trabajadores durante el siglo XX. Tres importantísimos sectores de la economía —la minería del cobre, la metalurgia y el sector textil— demostrarían este hecho gracias a la presencia de elementos tales como la actividad sindical, el reconocimiento de la importancia equivalente del capital y el trabajo y la constatación orgullosa de su situación de clase. Sin embargo, reconocer estos factores no debe hacernos pensar que la condición obrera no fuese precaria y profundamente explotada. Seguía siendo paupérrima en muchos casos sobre todo en empresas no estratégicas donde la imposición patronal era casi absoluta y donde la asertividad laboral y el sindicalismo activo eran profundamente resistidos por la patronal (Salazar y Pinto 2002:181-183).

Pese a esto último el cambio era innegable y la fuerza de esta transformación tuvo su punto cúlmine durante la Unidad Popular, donde los trabajadores quisieron pasar tanto a la administración del Estado como a su superación por formas vanguardistas de poder popular efectivo. La furibunda respuesta de los capitalistas, no hizo sino demostrar la fragilidad con que en esos años se sustentaba el Estado de compromiso entre trabajadores y patrones en Chile y en todo el mundo.

El trabajo en Chile neoliberal

Lo ocurrido con el trabajo en Chile luego del golpe de Estado, se enmarca en el cambio global que el capitalismo tuvo tras la década del 70 en todo el mundo y que ha sido abordado en extenso en el capítulo segundo. Ciertas particularidades de la situación en Chile, sin embargo, resultan relevantes de ser señaladas.

La primera de ellas tiene que ver con la profundidad de los cambios y la violencia con que estos se produjeron. En el contexto de absoluto control y terror que existía en el país, toda la reforma al modo de producción y a la organización del trabajo se realizó sin la menor resistencia por parte de los trabajadores. A diferencia de lo que ocurría en Europa o Estados Unidos, donde los sindicatos y las demás organizaciones de trabajadores se opusieron o negociaron con el capital a la luz del inminente cambio en la reglas del juego, en el caso de las dictaduras latinoamericanas, y en particular en la chilena, esto fue absolutamente imposible (Battistini 2004).

De este modo, pocos años después del derrocamiento del gobierno democrático, el estatuto que tenía el trabajo en nuestro país fue desmantelado de raíz, imponiendo casi al pie de la letra una reforma paulatina en torno a la nueva organización que debería tener. Todas las conquistas y derechos ganados por los trabajadores chilenos desde la década del 20 fueron sistemáticamente mermados o destruidos, mediante legislaciones que devolvían todo el control de la relación trabajo-capital a éste último. Dentro de estas normativas destaca, sin lugar a dudas, el Plan Laboral Chileno, redactado en 1978 por José Piñera que eliminó prácticamente todos los derechos poseídos por los trabajadores hasta ese momento (Aguilar 2001; Sabatini y Wormald 2003). En esas condiciones, "para el grueso del mundo laboral el nuevo modo de organizar el trabajo se ha traducido en la pérdida de protecciones largamente establecidas, en la atomización de sus organizaciones colectivas, y en una precariedad ocupacional marcada por la amenaza permanente del ciclo económico y la 'obsolescencia' de sus saberes" (Salazar y Pinto 2002:185).

Las consecuencias de estas leyes, se tradujeron además, en una fuerte desestructuración de la mano de obra en nuestro país, en particular de la fuerza de trabajo obrera que fue paulatinamente siendo reemplazada de su lugar privilegiado por los empleados de servicios. Si en 1960 los obreros representaban el 45% del empleo,

en 1992 sólo alcanzaban al 30% ¿Dónde se habían ido? Los “empleados” financieros y de servicios crecieron en el mismo período de un 20 a un 33%.

Este cambio, no sólo era el efecto de la nueva forma de economía de mercado impulsada por los *Chicago Boys*. Era, a su vez, la consecuencia de un fuerte desapego por parte de los asalariados, de los ideales propios de la cultura trabajadora previa al Golpe. Aquellos trabajadores que conservaron sus puestos de trabajo debieron aceptar, sin ningún reclamo, el cambio que se producía al interior de las empresas con respecto a la organización del trabajo y por lo tanto tuvieron que abrazar el desprestigio que se hacía acerca del trabajo manual y la promesa que se expresaba sobre el recambio hacia nuevas formas de empleo relacionadas con el sector del comercio y los servicios (Aguilar 2001; Salazar y Pinto 2002). Los gobiernos democráticos han avalado estas tendencias durante los últimos quince años lo que ha permitido que la estructura social, desde hace veinte años y hasta la fecha se haya prácticamente invertido: hoy el comercio y los servicios emplean en conjunto la misma cantidad de personas que poseía la clase obrera hace treinta años (Martínez y León 2001).

Características del trabajo en el Chile de hoy

En la actualidad, el trabajo en Chile presenta características similares a las de otras latitudes. A la merma en la representatividad de la clase obrera y el advenimiento de una gran masa de empleados ligados al sector de servicios y comercio, se suman las tendencias globales de flexibilidad, desregulación y precariedad del mercado de trabajo. De este modo podemos señalar que en Chile la relación laboral normal, que guardaba sus propias particularidades, también ha entrado en crisis, lo que se deduce del diagnóstico actual que la situación laboral actual posee en nuestro país. Siguiendo lo planteado en un estudio reciente (Yáñez, et al. 2001) los elementos más relevantes de este cambio son los siguientes:

- *Heterogeneidad de las formas de empleo*: diversidad de contratos y de salarios, de jornada laboral y de seguridad social, revelan la profundidad de la crisis que afecta hoy a la relación laboral normal. Se calcula que en la actualidad, dos tercios de los trabajadores chilenos aún están regidos por esta relación laboral fordista, pero el tercio que no lo está crece firmemente cada día.

- *Descentralización y desestabilización de las biografías laborales*: las formas atípicas de empleo, es decir aquellas que no son “normales” —informales, independientes, precarios, flexibles— además del desempleo, contribuyen a que las trayectorias laborales de los trabajadores aparezcan como discontinuas, permitiendo un acceso insuficiente a las débiles regulaciones de seguridad social que aún persisten en nuestro país.
- *Pérdida de la fuerza reguladora y protectora del sistema normativo*: La consecuencia de los dos primeros puntos es la creciente merma en el acceso al sistema de protección social asociado al trabajo. Mientras un número creciente de empleados que entraron al mercado laboral hace décadas se están retirando adscritos a los mermados beneficios de antaño, una gran masa de trabajadores jóvenes se está empleando hoy en un sistema que les ofrece una protección muy débil o nula.

Lo que estaría produciéndose es entonces una suerte de normativización de la destrucción de la norma, es decir, el empleo precarizado se estaría tornando normal, en relación a lo “atípico” que resultan las formas protegidas, estables y permanentes de empleo. Con este proceso en marcha, las nuevas formas de producción impulsadas al interior de las empresas chilenas, estarían efectivamente contando con un mercado laboral cada vez más adecuado a las exigencias cambiantes e inestables del mercado actual (Yáñez 2001).

Sin embargo, no todos los sectores de la economía han impulsado de la misma manera el cambio. En algunos de ellos, se producen situaciones mixtas, de tránsito entre los modos de producción y las formas de organización del trabajo antiguas y nuevas. Ese es el caso del sector financiero, que caracterizaremos a continuación.

El trabajo en el sector bancario chileno: ¿continuidad o cambios en la relación laboral?

A la luz del contexto antes señalado, el empleo en el sector financiero aparece como una demostración ambivalente de los alcances que los cambios introducidos en el modelo de producción han tenido sobre la organización del trabajo y la relación salarial. Podemos observar esa ambivalencia puesto que si bien mantiene una gama importante de las características de ese empleo normal propio del modo de producción

antiguo, introduce las nuevas exigencias que el posfordismo demanda hoy a sus trabajadores. Y es en esa dualidad, en esa tensión entre lo antiguo y lo nuevo, entre lo sólido y lo liviano, donde radica el mayor interés por su estudio.

Características del empleo en el sector financiero hoy

El sector financiero en general ha sido uno de los puntales del desarrollo económico evidenciado por nuestro país en los últimos años. Por otra parte, la primacía que tiene el capital financiero dentro del modelo de desarrollo vigente, ha hecho cada vez más común la presencia de las instituciones financieras en la vida común de las personas, extendiendo sus servicios a un número cada vez mayor de ciudadanos de nuestro país (Programa de Economía del Trabajo 1990). Esta situación ha venido acompañada de una fuerte reorganización de la variable trabajo en su seno, la que ha implicado contratación de mano de obra más calificada, capaz de hacer frente a requerimientos permanentemente flexibles y cambiantes. En palabras de Mauro (2004:23) "La introducción de nuevas tecnologías en los servicios financieros implica cambios en la organización del trabajo y en la gestión empresarial, crea nuevos puestos de trabajo y abre oportunidades laborales para las mujeres, a la par que demanda una mano de obra más cualificada". Todo esto lo logra mediante "nuevas políticas de recursos humanos planteadas en este sector, tales como la de fomento de la flexibilidad y cambios en los mecanismos de promoción profesional" (2004:23).

Las siguientes características del empleo en el sector, indicadas por la autora, demuestran lo señalado:

- El empleo en el sector financiero absorbe una cantidad importante de la fuerza de trabajo. Según datos de la Encuesta Nacional de Empleo, en el 2003 el 8,2% de la fuerza laboral en Chile estaba empleada en alguna empresa de este rubro.
- De este índice, más de la mitad (51,1%) de los trabajadores son mujeres. Éstas han tenido un crecimiento vertiginoso en el sector, si consideramos que en el año 90 no alcanzaban a ser un tercio (32,2%)
- Una cifra aproximada del 70% de la fuerza laboral empleada en el sector financiero está compuesta por profesionales o técnicos, cifra que supera en casi cuarenta puntos porcentuales a la de los demás sectores de la economía (31%).

- Este último punto coincide con el radical descenso de la mano de obra administrativa y de ventas, que ha tendido ora a desaparecer, ora a profesionalizarse. Sin embargo, es importante señalar que dentro de los puestos administrativos que aún persisten, la gran mayoría son ocupados por mujeres (62%)
- En cuanto a las exigencias del trabajo según algunas investigaciones citadas por la autora, la tendencia general era a que los cargos de mayor riesgo, responsabilidad y prestigio estuvieran asociados a los hombres, mientras que la estabilidad, el status bajo y rutina eran características de los puestos ocupados por mujeres.

Por otro lado, las condiciones de trabajo del sector también presentan para la autora características relevantes:

- *Jornada laboral:* La gran mayoría de los trabajadores del sector financiero trabaja la jornada laboral ordinaria (44-48 horas¹²), siendo apenas un 3,8% la tasa de empleados que trabaja en jornadas parciales (hasta 32 horas). Estas cifras revelan la ausencia de flexibilidad horaria externa dentro de estas empresas. Sin embargo, existe una clara tendencia en el sector a utilizar estrategias de flexibilidad interna, lo que se traduce en la intensificación de las labores y jornadas horarias de libre disponibilidad (muy comunes en puestos ejecutivos) o sin horario fijo.
- *Remuneraciones:* Las remuneraciones en el sector han crecido sostenidamente durante la última década y en general presentan cifras superiores a las de otros sectores de la economía. Pese a ello, también se observan aquí diversas formas de discriminación hacia las mujeres ya sea en su variable salarial —mujeres en puestos equivalentes reciben salarios inferiores a los hombres, o de empleo —los empleadores no otorgan a las mujeres puestos altamente remunerados. Por otra parte, los beneficios asociados al puesto de trabajo desempeñado, son a su vez muy importantes, lo que confirma lo señalado en estudios anteriores sobre el tema (Programa de Economía del Trabajo 1990:84-94).
- *Situación contractual:* La gran mayoría de los empleados del sector cuentan con contrato laboral de carácter indefinido (87%). Los contratos atípicos son reducidos y la externalización se limita a trabajadores de servicios generales (aseo, recepción, cajas) o en actividades complementarias al giro principal de la empresa (digitadores nocturnos).

¹² Durante el año 2004, el límite de horas semanales se redujo a 45.

- *Previsión para la vejez y cobertura en salud:* otra vez, la gran mayoría de los trabajadores del sector cuenta con cobertura previsional y de salud, puesto que éstas se encuentran supeditadas al carácter de su contrato (indefinido)
- *Capacitación:* los índices de capacitación son elevados dentro del sector (cifra cercana al 30%), pero muchas veces ésta se reduce únicamente a mejorar el desempeño laboral dentro de las empresas, en detrimento de un desarrollo técnico o profesional general.
- *Creatividad, autogestión y responsabilidad:* a las categorías señaladas por Mauro, es posible añadir estas otras características del empleo en el sector. En el caso de los bancos estos requerimientos son exigidos cada vez con mayor fuerza hacia los trabajadores de puestos medios —ejecutivos de cuenta, vendedores de productos—, los que deben adaptarse permanentemente a cambios y responsabilidades que antes estaban supeditados a los cargos más altos de la jerarquía. La introyección de la lógica del mercado al interior de estas empresas, a través de la cual se acepta crecientemente que las retribuciones y los salarios están supeditados a la concreción de objetivos y metas en permanente cambio (Yáñez 2001), crea en los trabajadores una sensación de tensión permanente que cuesta aceptar y/o superar. Esta tensión no es capaz, eso sí, de contrarrestar el formidable aparato ideológico que respalda a la empresa, en donde las ideas de autonomía, independencia y “capacidad emprendedora” seducen a los trabajadores a aceptar voluntariamente los nuevos ritmos de su explotación.

En conclusión, lo señalado demuestra que las condiciones laborales objetivas del sector son evidentemente privilegiadas en comparación a las de los demás sectores de la economía. Sin embargo la flexibilidad horaria interna, la extensión y la intensidad de la jornada laboral y la demanda creciente de autonomía, creatividad y autogestión, están teniendo consecuencias importantes sobre los trabajadores. No tan sólo en lo que respecta a su vida cotidiana, sino también en las expectativas y los proyectos que deseen llevar a cabo en el futuro.

Todos estos elementos moldean un escenario muy particular de construcción de la identidad de los trabajadores bancarios. Si bien poseen elementos cruciales de lo que llamamos anteriormente relación laboral normal, como la estabilidad, la seguridad social y las remuneraciones, el costo que deben pagar se ha incrementado en la forma de demandas variables, metas y objetivos cambiantes y un mayor grado de

compromiso con respecto a la empresa. Este proceso, denominado por algunos autores como "*flexicurity*" (Whiltagen y Tros 2004) es hoy en día muy novedoso y por lo tanto las consecuencias que tiene para la configuración de la identidad de los trabajadores es una incógnita que resulta muy relevante develar.

Capítulo cuarto

Identidad y trabajo:

Acuerdos y tensiones de una relación

Como hemos visto en los capítulos precedentes, desde los albores de la modernidad el trabajo se ha asociado a todos los ámbitos de la vida social donde se han conjugado diversas dimensiones socioculturales, económicas, históricas y psicológicas. Este proceso ha afectado a prácticamente todo el mundo occidental, incluido nuestro país. Desde entonces, el trabajo ha sido un “espacio/actividad de sociabilidad, socialización, construcción de identidades colectivas e integración social; autorrealización y configuración de identidades personales; diferenciación entre los sexos y construcción de los géneros; estructuración del tiempo; desarrollo de habilidades y destrezas; acceso a estatus y prestigio social; ejercicio de relaciones de poder y control” (Díaz, et al. 2004:3).

Sin embargo, hoy en día estos elementos se han visto en riesgo a la luz de los cambios que se han producido al interior de la modernidad en su paso hacia la desestructuración, la fluidez, la flexibilización y la destrucción del acuerdo capital-trabajo, todos elementos que ha evidenciado el capitalismo desde hace tres décadas (Bauman 2002; Castel 1997; de Gaulejac y Aubert 1993; Gorz 1998; Hopenhayn 2001; Méda 1998; Rifkin 1997; Sennett 2000; Yáñez 2001). En estos momentos de crisis la pregunta por la identidad aparece con fuerza. Las sociedades intentan dar sentido a los cambios preguntándose por el lugar que les corresponderá tomar dentro de ellos (Graffigna 2004). Por eso surge hoy la pregunta acerca de la identidad de los trabajadores en el contexto actual de precariedad y degradación del trabajo asalariado (Battistini 2004).

La identidad y el trabajo en relación

¿Qué entendemos por identidad?

Existe un acuerdo en señalar que la temática de la identidad es, hoy por hoy, un problema central en el desarrollo de la teoría social. Obviamente, no es la intención de esta investigación el abordar ese desarrollo. Basta con señalar que desde su conceptualización temprana a manos de la psicología hasta su traspaso generalizado a

todas las ciencias sociales hace más de una década, el concepto de identidad ha tomado una multiplicidad de usos que han conducido tanto a una feraz conceptualización, como a la inercia y la ambigüedad (Brubaker y Cooper 2001).

Sin embargo, dentro de los múltiples usos y significados que se le han conferido existen ciertos acuerdos. El más importante, a juicio de la literatura *ad-hoc*, es que la identidad es, primero que nada, una forma de autocomprensión: es el relato que los actores forjan con respecto a su experiencia en términos de la relación de 'sí-mismos' con los otros y con la sociedad. Este primer acercamiento encierra de por sí un segundo elemento fundamental: la identidad no es un elemento estático y perenne, sino cambiante y múltiple, en constante proceso de transformación debido a la inexpugnable relación que guarda con todos los procesos de construcción de lo social. La expectativas, los acuerdos, los proyectos, los conflictos y las tensiones, que los individuos tienen con la sociedad y con los demás, van siendo registrados en un relato que permite a los actores definirse a sí mismos en relación con su historia y con el mundo que los rodea (Graffigna 2004; Stecher, et al. 2005). Una buena definición de identidad, en este sentido, es la que entrega Claude Dubar cuando la concibe como "el resultado a la vez estable y provisorio, individual y colectivo, subjetivo y objetivo, biográfico y estructural, de los diversos procesos de socialización que, conjuntamente, construyen los individuos y definen las instituciones" (1991:111 en Graffigna 2004:1). En ese sentido, la identidad se construiría en la "*articulación problemática y plena de tensiones entre dos planos: uno biográfico y otro social o relacional*. La identidad implica una dimensión personal que apunta a la unidad y continuidad temporal del individuo (*identidad para sí*), pero a la vez una dimensión social, ya que es construida en la interacción social (*identidad para el otro*)" (Freytes Frey 2004:47). El entorno le *atribuye* al sujeto un cierto tipo de referentes que le otorgan identidad, pero es él quien debe elegir, consciente o inconscientemente, cuáles de esos elementos *incorporar*. Atribución e incorporación de identidad son los ejes en los que se mueve permanentemente el proceso (Dubar 1991).

En una perspectiva similar, el sociólogo Jorge Larraín (2001:25-34) define tres elementos básicos constitutivos de la identidad en la modernidad. El primero de ellos dice relación con categorías sociales compartidas y como a partir de ellas los individuos se identifican con otros y se conocen a ellos mismos. En este punto su argumento se acerca a lo planteado por Dubar anteriormente, con respecto a la socialización. En

segundo lugar, Larraín menciona los elementos materiales, donde se incluye su cuerpo y posesiones, mediante los cuales los seres humanos se proyectan y se ven de acuerdo a su propia imagen. Esa imagen es proyectada y vuelta a recibir procesada por los demás individuos y por la sociedad, lo que permite situarnos en nuestra comunidad o en una parte de ella que nos parezca mejor. De este modo, las posesiones materiales son un perfecto símbolo acerca del lugar en que nos encontramos o queremos situarnos. Este elemento cobra en la actualidad un significado aún más relevante a la luz del papel que el consumo está desempeñando como símbolo de status y pertenencia a un grupo humano particular (Moulian 1998; PNUD 2002). Por último la construcción del sí mismo supone necesariamente la presencia de "otros", los que actúan en un doble sentido: por un lado en como observadores de nuestra existencia, pero también como un distinto del cual nos diferenciamos. En este sentido, la identidad —sostiene Larraín siguiendo a Levita y a Erickson— "responde no tanto a la pregunta '¿quién soy yo?' o '¿qué quisiera ser yo?' como a la pregunta '¿quién soy yo a ojos de los demás?' o '¿qué me gustaría ser considerado al juicio que los otros significativos tienen de mí?' [...] En este sentido se podría decir que las identidades vienen de afuera en la medida que son la manera como los otros nos reconocen, pero vienen de adentro en la medida en que nuestro autorreconocimiento es una función del reconocimiento de los otros que hemos internalizado" (2001:29).

La identidad y el trabajo en la sociedad contemporánea

Tanto la búsqueda del reconocimiento de los otros como el carácter social "externo" inherente a la definición de identidad, son elementos que la llevan a encontrarse con el trabajo en su desarrollo moderno y en su decaída. En una investigación sobre la identidad como categoría fundada en el trabajo, el investigador francés Renaud Sainsaulieu (1996:194) se pregunta a propósito de la crisis: "¿Seguimos siendo una sociedad socioprofesional en que las categorías cruzadas de oficio y grado jerárquico constituyen principios de reconocimiento, de pertenencia y de oposición válidos para la vida civil y laboral a la vez?" Su respuesta no puede ser más categórica: pese a la decadencia de las formas "sólidas" de trabajo, "ni la familia, ni los pasatiempos o actividades de ocio, ni el sexo, ni la edad, ni la religión, ni incluso las fortunas tienen un peso de definición social tan considerable como el del lugar que se ocupa en los conjuntos grandes o pequeños de trabajo organizado. Y, por lo tanto, la pregunta sobre la identidad se plantea insistentemente en nuestro días, como si los marcos de la

vida social entregados por el trabajo no tuvieran ya el mismo grado de fiabilidad y valor predictivos sobre las conductas y representaciones colectivas". Para Sainsaulieu, la identidad social y personal de cada individuo se sigue jugando dramáticamente en la esfera del trabajo, a pesar de la crisis. Pero ¿qué ocurre entonces con la identidad cuando el trabajo organizado comienza a desorganizarse? Lo primero es el encierro y la indulgencia: ya que los principales sistemas de retribución comienzan a flaquear, surgen trabas al intento de encontrar un proyecto coherente dentro de la empresa, y los trabajadores, racionalmente, dejan de pedirle a su trabajo que sea el integrador de sus proyecciones: "El salario, la seguridad, la promoción y la consideración ya no tienen los mismo efectos de motivación. La actitud de retirada, es decir, la presencia de los trabajadores poco implicada en la empresa, se desarrolla crecientemente, tanto en cuadros de empleados como de obreros, y lo que se juega en el trabajo se vuelca hacia el control del tiempo, de las condiciones de vida y de los medios de acción en el exterior, ya que las carreras son problemáticas y los proyectos profesionales cada vez más escasos [...] No se ha abandonado tanto el valor del trabajo sino que éste ya no encuentra suficiente cobija profesional para aflorar" (Sainsaulieu 1996:195).

En otro estudio acerca de la identidad y su relación con los cambios ocurridos en la esfera del trabajo, aparecido recientemente (Díaz, et al. 2004; Stecher, et al. 2005), se señalan dos aspectos decisivos acerca del contexto en que dicha relación se enmarca en la actualidad. El primero de esos elementos, señalado ya en nuestra investigación, es el cambio de paradigma productivo, es decir, el paso desde un modelo de desarrollo fordista, estatal y controlado, a uno postindustrial, caracterizado por la preponderancia del mercado libre de trabas y por la flexibilidad del proceso de producción. En ese cambio, señalan los autores, se ha producido una erosión de la relación laboral *normal* —normalidad como sentido común y normatividad como derecho—, es decir, se ha debilitado "aquella relación laboral ligada al desarrollo de la era industrial del capitalismo, caracterizada por ser indefinida, por principio proyectada a la continuidad, con una duración y distribución de la jornada de trabajo normada y estandarizada, que proporciona un ingreso regular para subsistir y que está regulada mediante un cuerpo de normas legales que comprenden tanto las condiciones contractuales como la protección social" (2004:10). Ese debilitamiento ha conducido a una creciente heterogeneidad de las formas de empleo dependiente, a una pérdida de la estabilidad del empleo y a un debilitamiento de la protección jurídica asociada al trabajo. Es decir

a una precarización profunda del empleo en la sociedad contemporánea (Yáñez 2001: 58).

En segundo lugar, se menciona otro factor preponderante cual es la profundización de la individuación propia del paradigma moderno, entendida como “el proceso mediante el cual las personas incrementan su autonomía y asumen la tarea de construir su identidad y dar forma a sus biografías” (2004:12). A juicio de los investigadores, en la posmodernidad esa necesidad de individuación se ha radicalizado, es decir, se ha masificado y profundizado en atención a la creciente extensión de la reflexividad que permite el cuestionamiento y la problematización permanentes de las fuentes de sentido. En ese contexto los individuos deben decidir sobre múltiples posibilidades que conviven en la posmodernidad y que muchas veces pueden mostrarse contradictorias (Stecher, et al. 2005). La identidad se transforma así en una necesidad de conquista, una búsqueda permanente que es responsabilidad de todo individuo. Nadie puede escapar a esa exigencia sin correr el riesgo de perder el sentido de la propia existencia. Las alternativas son variadas: se pueden elegir desde viejos referentes exclusivos, hasta livianas identidades mercantilizadas, pero se *debe* elegir. A juicio del sociólogo Guy Bajoit (2003:122), en la actualidad “la plenitud personal se está convirtiendo en el valor principal, el principio último de sentido que funda la legitimidad de las conductas en todos los campos relacionales de la vida social. [...]. Estaríamos así pasando de un modelo cultural industrial, fundado en los principios centrales del progreso y la razón a un modelo cultural identitario, fundado en los principios de independencia y autorrealización individuales. [...]. El primero garantiza la prioridad de lo social; el segundo, la del individuo” (en Stecher, et al. 2005:92).

En una perspectiva crítica, que liga ambos elementos señalados por la investigación, Richard Sennett señala que la búsqueda de sentido necesaria para cualquier proyecto se torna bastante ficticia y poco convincente en el contexto actual del trabajo asalariado. “Si los cambios permanentes de empresa y la flexibilidad de la condición laboral dentro de ellas, hacen imposible la existencia de un relato coherente, y menos la identificación con un trabajo o empresa en particular, es difícil que pueda surgir una identidad capaz de ser mantenida en el tiempo con vigor” (2001:248). El valor ético que atribuimos a nuestros deseos y a nuestras relaciones con los demás, continúa Sennett, es siempre “a largo plazo” y está basado en la lealtad y el compromiso que siempre tienen una dimensión futura. La retribución personal emanada de esa

constatación se produce en el momento en que nos observamos a nosotros y nos damos cuenta del valor que representamos para los demás. Pero en una sociedad impaciente y cortoplacista como la posmoderna, este deseo se torna imposible. La narrativa lineal y coherente de la vida, propia del modelo fordista de producción, a dado paso a una incertidumbre que perjudica la vida emocional y afectiva de las personas, así como sus aspiraciones sociales y políticas. “Nada a largo plazo” no puede introducir lealtad o confianza, sólo contingencia y funcionalidad. La “carrera”—el camino largo y trazado, coherente y continuo— ha sido reemplazada por el “trabajo”, un evento corto y discreto, incierto y contingente (2001; Sennett 2000).

Para Sainsaulieu es de esta forma que el trabajo postindustrial produce una ruptura con el modelo de trabajo fordista perturbando el status adquirido, los modelos de comportamiento y los valores cristalizados en costumbres durante el período antiguo. Esto produciría desilusión entre los trabajadores, además de una ruptura en las estructuras de sentido lo que devendría en una suerte de crisis de expectativas entre los trabajadores con respecto a su trabajo (Sainsaulieu 1996). Por otro lado se produciría una crisis en términos de los deberes y exigencias del trabajo. Si en el modelo fordista las personas sabían con antelación lo que debían hacer, por muy agotador o demandante que esto fuera, en el postindustrialismo las metas y los objetivos, además de ser extenuantes física y mentalmente, son tan variables que las personas son incapaces de responder la pregunta “¿Qué tengo que hacer?” (Sennett 2000).

Un elemento emblemático del cambio en la identidad trabajadora es, para Sainsaulieu, el sindicato. Luego de ser conquistado tras una fuerte lucha en la cual los trabajadores basaron sus esperanzas y su identidad (véase Castel 1997:Cap. VII), en la actualidad va perdiendo paulatinamente su poder político y negociador, debido no sólo al ocaso de su estatuto legal, sino también al efecto de esa crisis de expectativas y deberes. Hoy, el sindicato posfordista se pregunta “¿Qué rol de oposición adoptar ante las empresas en dificultad? ¿Cómo mantenerse críticos y cómo defender a los explotados y a la vez no ejercer poder sobre ellos para no ser una suerte de patrón suplementario? ¿Cómo hacer propuestas sin generar congestión?” (Sainsaulieu 1996:196). La respuesta, muchas veces se funda sobre la meta profesional particular y la capacitación permanente, lo cual a juicio de Sainsaulieu logra recuperar el rumbo de muchos trabajadores que se encontraban “a la deriva” (véase Sennett, 2000), pero no

permite establecer identidad colectiva, ni menos un proyecto político a largo plazo que pueda mantener lo logrando. En la incertidumbre, continúa Sainsaulieu, los trabajadores suelen encerrarse en sí mismos produciendo el efecto absolutamente contrario al buscado por el sindicato fordista: se ha ido cambiando solidaridad por competencia.

Identidad, trabajo y posfordismo: sentidos e incoherencias

Lo que estaría pasando con el trabajo sería entonces un reflejo de aquello que Zygmunt Bauman llama *Unsiegersicht* —la incertidumbre, la desprotección y la inseguridad— (2001; 2002), característica propia de la posmodernidad que invade todas las relaciones sociales e impide el establecimiento de proyectos y colectividades. El *Unsiegersicht* transforma a la individuación en una poderosa fuerza desestructuradora, que divide a los individuos y hace imposible conceptualizar un “interés común” general y para todos. “Cuando el empleo de la mano de obra se ha vuelto precario y transitorio y ha sido despojado de toda perspectiva firme (y menos aún garantizada) de futuro y por lo tanto se ha vuelto episódico; cuando prácticamente todas las reglas concernientes al juego de ascensos y despidos han sido torcidas o alteradas antes de que el juego termine, la lealtad mutua y el compromiso tienen pocas posibilidades de brotar y echar raíces” (2002:138). En ese contexto sólo quienes estén libres de las ataduras de lo antiguo y lo suficientemente bien capacitados para moverse en este laberinto de la liviandad y la flexibilidad podrán tener éxito. Esta elite muy capacitada en términos del manejo de la informática y de las nuevas técnicas de gestión, y poseedora de un fuerte potencial de individuación, se mueve liviana por los intersticios que deja el espacio reticular propio de la organización posfordista. Su representatividad, eso sí, es muy baja y ninguna de las ofertas paradisíacas que la retórica posmoderna expresa basadas en su ejemplo —“capacitémonos todos para progresar juntos”, “seamos todos gerentes de nuestra vidas”— tienen en realidad un asidero verosímil más allá de esa misma elite. Por el contrario, suenan más bien a argumentos muy elaborados para justificar todo lo que suene a flexibilidad, precarización, cortoplacismo y finalmente, naturalización de las desigualdades. (Bauman 2002; de Gaulejac y Aubert 1993; Sennett 2001, 2000).

Todos estos elementos estarían llevando a una nueva forma de entender la relación del trabajo con la configuración de la identidad de las personas. Al respecto, los estudios

elaborados por el CEM (Díaz, et al. 2004; Stecher, et al. 2005), señalan algunos elementos que conformarían la nueva situación. El primero de ellos sería que estaríamos ante la presencia de un proceso de instrumentalización, privatización e individualización del sentido del trabajo "Instrumentalización, en tanto pareciera que el trabajo es valorado, fundamentalmente, como vehículo que posibilita ampliar el acceso al consumo o mejorar las condiciones de vida personales y familiares. [...] Privatización de la significación del trabajo en la medida que deja de ser visualizado y experimentado, principalmente, como un espacio de construcción de vínculos orientados a la afirmación de derechos, construcción y desarrollo de proyectos colectivos y personales. Y la tendencia a la individualización se aprecia en que el establecimiento de relaciones laborales, la forma como los/as trabajadores/as enfrentan las condiciones de trabajo -la fijación de salarios y jornadas, el tipo de contratos, la resolución de conflictos- pasa a ser crecientemente un asunto individual, no colectivo" (2004:36).

El otro elemento señalado por el estudio es la decadencia del trabajo como sostén privilegiado de los vínculos sociales (2004:37). En este sentido, los investigadores señalan tres elementos fundamentales. El primero de ellos sería la pérdida de relación con los otros "derivada del hecho que el trabajo suministra cada vez menos formas significativas de afiliación o de pertenencia". El cortoplacismo característico del posfordismo (Sennett 2000) impide la conformación de solidaridades capaces de ser mantenidas en el tiempo lo que lleva finalmente a lo que Castel llama desafiación (1997), esto es la carencia de enmarcamientos colectivos y puntos de referencia comunes que permita establecer proyectos duraderos de sentido. Ante esta situación aparecerían las formas de instrumentalización, privatización e individualización señaladas en el punto anterior. Por último, "la 'sobre inversión' que demandan las actuales formas de organización del trabajo, a saber la extensión y flexibilización de la distribución del tiempo de trabajo, la exigencia a los/as trabajadores/as de una adhesión total a los valores de la empresa y la demanda de una gestión permanente en el mercado, limitaría las posibilidades de buscar o articular lazos colectivos en otros espacios sociales".(Díaz, et al. 2004:37)

Para los autores, la combinación de pérdida de sentido y pérdida de significación como garantía de los vínculos sociales, demostraría que "la radicalización del proceso de individualización no estaría siendo acompañada por la generación de vínculos sociales

capaces de otorgar a las personas sentidos de pertenencia a un espacio y a un proyecto común, con lo cual se corre el riesgo de que devenga en un individualismo narcisista” (Díaz, et al. 2004:38).

En este mismo sentido Castel sostiene que lo que ocurriría en este contexto laboral sería una forma de “individualismo negativo” es decir, individualismo por falta de regulaciones y marcos y no por exceso de intereses diferentes como podía ser el fordista. Esta forma de individualismo —contracara del proceso de individuación entendida como cambio sociocultural abordado más arriba— impediría la integración a la vida social y generaría finalmente la exclusión y la desafiliación de miles de trabajadores que se ven hoy desprotegidos y abandonados tras la abdicación del Estado Social (1997:472). La respuesta a estas formas de individualidad es la conformación de lo que Lipovetzky llama “proceso de personalización”, en el que se promueve la realización personal por sobre la colectiva, que “engendra una existencia puramente actual, una subjetividad total sin fin ni sentido, librada al vértigo de la autosedución” (citado en de Gaulejac y Aubert 1993:122).

Se construiría, de este modo, una ambivalencia de sentido en la forma que toma la subjetividad en la sociedad contemporánea. El ser humano sería “sujeto” en un doble sentido: en tanto retención, sujeción, a la estructura —estar sujeto a un modo de producción empresarial basado en la gestión de todo aspecto de la vida— por una parte, y definición de subjetividad —en cuanto la estructura requiere de un tipo específico de individuo— por la otra (Abraham 2000). Es la empresa posfordista la que consigue cristalizar todo este cambio desde dentro de la esfera del trabajo, exportándolo hacia la sociedad en general: “la empresa con su modalidad de sujeción, la autogestión o autogobierno, el éxito y la autoestima como modalidad de subjetivación constituyen un circuito que posiciona los nuevos modos de producción de subjetividad en la organización del trabajo” (Wittke 2005:158). Los buenos empleados se transforman en buenos sujetos en el momento en que aceptan que los valores propios de la empresa se deben transformar en sus valores. Aceptar la autonomía, el autogobierno, la gestión, la creatividad y la sobreexigencia dentro del ámbito del trabajo, es la validación del proceso de subjetivación general, en todos los aspectos de la vida de los trabajadores (Battistini 2004:37).

Así, el individuo de hacerse flexible, convirtiéndose en el prototipo del ser humano que ya no se subordina incondicionalmente a las obligaciones del trabajo asalariado y del mercado, porque ha conquistado una reserva de tiempo para actuar de manera independiente y autónoma con la cual puede imponerse a sí mismo obligaciones voluntarias (Kurz 1999). Obligados a abandonar la aspiración de una sociedad fraterna, los individuos comienzan a luchar por encontrar "su lugar", un estatus, una identidad propia, un reconocimiento, una existencia social dramáticamente individual (de Gaulejac 1994).

Pero son muchos los que no pueden adherir a ese llamado. Los privilegiados que sean capaces de acoplar los requerimientos de la individuación con la autonomía demandada por la empresa, y puedan perpetrar voluntariamente la aspiración de hallar ese lugar, son los convocados a convertirse en los sujetos exitosos de la era posfordista. Se mueven veloces, viajan livianos y se arraigan poco. Mientras mayor sea la distancia entre ambos requisitos dentro del sujeto, mientras más ataduras, dependencias o necesidades ajenas tenga una persona, y menor sea su capacidad de arreglárselas por sí misma, mayor será la frustración de no poder convertirse en reales protagonistas de la vida posmoderna (Bauman 2002; Wittke 2005).

Y el trabajo, pese a todo, debe continuar...

Todas las certezas y seguridades de antaño, parecen estar condenadas a no volver, ora por falta de voluntad política y obsecuencia del derecho (Castel 1996), ora porque el trabajo y el capital se han separado para siempre y nada volverá a juntarlos pues ya no sería conveniente para el capital (Gorz 1998; Méda 1998). Un nuevo discurso de legitimación, además, llama hoy a los trabajadores a comulgar, pero su llamado es desde un principio excluyente, difícil y poco plausible. No sólo eso: es implacable con los que se quedan rezagados, los que se paralizan o los que lo combaten.

No obstante, parece ser que la identidad, en muchos aspectos, se sigue fundando sobre la base del trabajo asalariado, por muy precario, desregulado o incierto que se encuentre. El clamor por puestos de trabajo de los beneficiarios de los seguros de cesantía (Castel 1997:454) o la constatación de la herida que provoca el perder el empleo o verlo precarizado (Dubar 2001), no estarían más que confirmando lo importante que el trabajo sigue siendo hoy para millones de personas en términos de

la configuración de su identidad. Pese a lo paradójal que pueda resultar dado el contexto de incertidumbre, desprotección e inseguridad que lo rodea, las preguntas más relevantes de la vida —¿quién soy? ¿qué quiero ser? ¿cómo me ven los demás? (Stecher, et al. 2005:89)— siguen siendo dramáticamente determinadas por el sentido que los sujetos le otorgan su trabajo.

Segunda Parte

Acercamiento a la identidad de los trabajadores bancarios

Capítulo quinto

Metodología:

Universo, muestra y técnicas utilizadas

El presente estudio, como se sabe, es un intento por ahondar en la realidad de los trabajadores al interior de los bancos de nuestro país. Su intención es realizar una aproximación, a la vez descriptiva y comprensiva, a los cambios que se han producido en la identidad de dichos trabajadores en el contexto de cambio en los modos de producción actuales y en las formas particulares que este cambio ha tomado dentro de la actividad bancaria.

En este sentido la elección de la metodología se presenta como un desafío en dos sentidos. Primero, porque el tema de la identidad ha presentado, a lo largo de la historia, diversas dificultades en términos de su acercamiento práctico (Battistini 2004). Segundo, y más importante aún, porque es un tema difícil de “objetivar”, es decir, difícil de bajar hacia la realidad de una manera lo suficientemente comprensiva que permita ser a la vez profunda y fiable. De hecho el problema más importante ha sido el de encontrar un mecanismo que permita complementar tanto la fiabilidad de la información extraída con su profundidad, de la manera más coherente posible. De este modo y como en diversos casos de elección metodológica, dos cuestiones surgen como las más relevantes: delimitar una muestra dentro de un universo determinado, por una parte, y escoger, luego, la técnica más apropiada para acercarse a dicha muestra.

Universo y muestra: buscando representatividad y profundidad de acuerdo a los objetivos trazados

Nuestra investigación tiene como objetivo central el poder “mostrar los cambios que se han producido en la configuración de la identidad de ciertos trabajadores bancarios, durante la última década, en el contexto de las nuevas formas que el trabajo asalariado ha adoptado en nuestro país”. De esto se infiere que el universo general al que hace referencia son *todos los trabajadores bancarios* de nuestro país.

Sin embargo, su intención está lejos de ser un estudio amplio, por lo tanto es imperativo seleccionar, dentro de este panorama global, aquellos elementos que por

diversos aspectos relevantes —relacionados con la elección teórica y con la problematización— sirvan para cumplir aquel objetivo.

El primero de estos aspectos es el lugar que estos trabajadores ocupan dentro de cada una de las empresas. Como se sabe, dentro de los bancos existen diversos tipos de responsabilidades y, por lo tanto, diferentes cargos y puestos asociados a ellas. La primera elección para determinar la muestra ha sido, entonces, la de establecer que nuestros informantes serán *trabajadores de puestos medios, tanto del área administrativa como del área comercial del banco*. El fundamento de esta elección proviene de la conceptualización teórica. En ella se señala que los cambios producidos en el modo de producción durante los últimos años en el mundo y en nuestro país, si bien ha afectado a todas las esferas de la producción y a todos los trabajadores, ha tenido un efecto particularmente desestabilizador entre los trabajadores estables de puestos medios (véase Capítulos segundo y tercero, más arriba). Como en ambas áreas del funcionamiento bancario —administrativa/operativa y comercial— existen este tipo de puestos, en nuestra muestra hemos incluido trabajadores de las dos. La presencia de cada área no nos ha parecido relevante, pues ambas parecen estar afectadas, de acuerdo a lo señalado en la bibliografía (Mauro 2004) y en la revisión teórica realizada más arriba.

En segundo lugar, está el problema de la elección de la institución bancaria. En nuestro país existen más de diez bancos diferentes, uno de los cuales tiene una relación de dependencia con el Estado. Sin embargo los cambios en la esfera laboral han llegado a todos ellos. Es verdad que con diferencias, pero todos se han visto afectados de alguna manera. Las diferencias tienen que ver con el tiempo en que las transformaciones se han producido: algunos empezaron hace más de veinte años y otros sólo desde la última década. El caso del banco Estado es el más reciente y es por eso que ha resultado interesante incluirlo dentro de la muestra como una forma “fresca” de observar lo acontecido. De este modo la muestra ha incluido *trabajadores de diferentes bancos*.

Luego aparece el tema de edad y el género de los trabajadores. En este sentido nuevamente hacemos referencia a la revisión teórica conceptual que señala que los cambios han afectado tanto a hombres como a mujeres, de diferentes edades. Si bien los efectos se diferencian dependiendo de dichas características, todas las

combinaciones parecen ser relevantes para un estudio de carácter descriptivo y comprensivo. Una mujer joven, tendrá, obviamente, diferentes dificultades, expectativas y desafíos que un hombre de cercano al retiro, pero sus experiencias son fundamentales para entender cómo las vidas de estos trabajadores y su identidad, han ido cambiando durante estos años. Por lo tanto, la muestra considera a *trabajadores de diversas edades y diferente género*.

En cuarto lugar, es importante definir el tema de la entrada de estos trabajadores a la institución. Este punto es radicalmente importante para la concreción de los objetivos, puesto que de ellos se desprende la necesidad de comparar diferentes tipos de trabajadores. Si bien en los criterios antes señalados ya se observa una diversidad importante de posibles candidatos, el momento en que los trabajadores han llegado al banco es de suma importancia para saber cuán familiarizados se sienten con las nuevas formas de trabajo y en qué medida éstas han significado un cambio, una continuidad o un quiebre con respecto a experiencias pasadas, ya sea dentro o fuera de la institución. En este sentido la muestra también resulta abierta: *son personas que han entrado a trabajar a estos bancos en diferentes momentos, tanto de su propia historia como de la institucional*.

En resumen con estos cuatro criterios es posible establecer una muestra lo suficientemente amplia representativa lo suficientemente amplia como para poder aproximarse de manera comprensiva al problema, pero a su vez delimitada y discreta, cuestión de lograr una mayor profundidad en la información requerida. Resuelto este punto ahora sólo resta seleccionar la "tecnología" que se habrá de utilizar para recolectar dicha información.

Técnica utilizada

Por tratarse de una tesis de antropología, se ha decidido privilegiar una aproximación cualitativa, basada en la aplicación de entrevistas en profundidad a doce empleados bancarios, quienes han sido escogidos mediante los conceptos antes señalados.

La elección de este enfoque metodológico se ha basado fundamentalmente en el potencial de profundidad y de comprensión que tiene, y en su carácter a la vez abierto y estructurado. Gracias a estas cualidades el enfoque permite aproximarse a la génesis

misma de los procesos de configuración de las opiniones, imaginarios y percepciones de los sujetos, es decir, a una parte crucial de su identidad. La cantidad de entrevistados, también ha sido acordada según lo planteado en los objetivos y en la revisión teórica. El número de entrevistas aparece como significativo atendiendo a dos razones fundamentales. La primera de ellas es el carácter de la investigación. Ésta tiene una finalidad descriptiva, lo que significa que intenta abarcar una serie muy diversa de tópicos que son parte de la vida laboral de estas personas, pero que no pretende ser más que una descripción de la situación: su valor está dado por la profundidad del relato, y no por la representatividad de la situación.

La segunda razón es precisamente la profundidad. Realizar un número más bien reducido de entrevistas logra establecer una relación más acabada y fructífera entre el entrevistado y el investigador, puesto que le permite a éste último crear un lazo con el informante basado en el diálogo, lo que deriva en la entrega de una información más matizada, menos plana y abierta a la posibilidad de ir descubriendo, entre ambos, los fundamentos de la constitución de la identidad como trabajadores. A través de ese diálogo se produce una de las cualidades más importantes del enfoque antropológico: crear un vínculo recíproco y permanentemente retroalimentado entre la subjetividad del relato y las condiciones estructurales que lo afectan y que se ven influenciadas por él. Gracias a ello, el producto final —el relato de cada sujeto— resulta mucho más rico que haciendo más entrevistas. Esta elección obedece, ciertamente, a una razón personal y subjetiva: me parece mejor privilegiar ese acercamiento en detrimento de la representatividad de cada caso particular, puesto que pienso que la saturación de los temas, según lo trazado en los objetivos, se logra más que por un criterio cuantitativo —la cantidad de casos en que encontramos un tema x—, por uno cualitativo, es decir, por la potencia y la emotividad que se desprende del relato de cada sujeto en particular.¹³

La pauta que ha servido de guía para las entrevistas se expone a continuación. Los criterios que la guiaron obedecen a una estratificación de la profundidad. Primero se parte por situar al entrevistado en el contexto laboral bancario. La intención es establecer el grado de conocimiento, afecto y compromiso que puede sentir con

¹³ Con esto no pretendo decir que hacer más entrevistas sea necesariamente menos profundo. Mi intención sería hacer muchas más, pero el tiempo de la investigación también es un criterio rector de sus resultados. Un terreno de menos de un año de duración, es el telón de fondo de la justificación señalada aquí.

respecto a la labor que desempeña. Luego se aborda el trabajo como tal: se le pregunta por criterios objetivos que caractericen su situación laboral, con lo cual se busca contextualizar ya no su situación sino la del banco como institución. Luego se comienza a abordar el tema de la identidad propiamente tal siguiendo, *grosso modo* la categorización de Larraín (2001) sobre los tres elementos básicos que componen la identidad. Comenzamos así por abordar la percepción que el sujeto tiene de sí mismo dentro de la empresa. Cómo percibe su actividad, su rendimiento, sus cualidades y sus debilidades en tanto trabajador. Luego se profundiza su relación con los demás en su doble dimensión: la opinión que él tiene de ellos y la que ellos tienen de él. Por último se aborda el tema de la seguridad y de la proyección futura. Como señalamos en el capítulo teórico, una propiedad del trabajo en la modernidad —profundamente involucrado en su constitución como elemento constitutivo de identidad— era la capacidad que había tenido a lo largo del siglo XX de establecer una continuidad en la biografía personal, ordenando la vida de los sujetos y permitiéndoles establecer expectativas coherentes, determinadas y plausibles con respecto al devenir de su vida. En esta última parte, por lo tanto, nos interesó pesquisar hasta qué punto esa situación todavía se da al interior de los bancos y cuáles son las consecuencias que su merma, su pérdida o su total desaparición, pudieron haber traído para las percepciones y las expectativas que los trabajadores tienen de su propia existencia, de la de los demás y de la del mundo que los rodea.

Nombre entrevistado(a):

Lugar de la entrevista:

Fecha:

1. Breve historia y contexto de vida del entrevistado

Caracterización de la familia

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL

Orígenes y actualidad

Dónde nació?

Dónde ha vivido?

Dónde vive actualmente?

Desde cuando habita esa casa?

Educación

Qué tipo de educación recibieron sus padres?

En qué trabajaban?

Qué tipo de educación recibió usted? (primaria, secundaria, universitaria, postuniversitaria)

Dónde, por qué?

El trabajo y la educación de sus padres influyeron en su elección académica?

2. Entrada al mundo laboral y al banco

Presentación del tema

Desde cuando trabaja en el banco?

Qué trabajo tenía antes de ingresar allí?

Como llegó a trabajar ahí?

Qué puesto tiene o qué rol desempeña dentro el banco?

En qué condiciones de contrato se encuentra?

Cuántas personas trabajan con usted en su división o departamento?

Cuántas personas están a su cargo?

Cuántas sobre usted?

Cual es su jornada normal de trabajo? (días y horario)

A que hora llega normalmente de su trabajo a su hogar?

Cree que su trabajo le deja el tiempo suficiente para dedicar a otras actividades importantes?

Cuénteme un día o jornada normal de su trabajo, desde que usted llega hasta que se retira de él. (Opcional, en caso de que no se haya explayado mucho)

3. Dentro del banco

Percepción sobre la institución

Cómo describiría al banco?

Le gusta trabajar en el banco? Por qué?

Qué cosas buenas tiene trabajar ahí? Qué cosas malas?

Cree que el banco posee las características que usted busca en un trabajo?
(expectativas de salario, valores, relación con los demás trabajadores, etc.)

Cuál cree usted que es la opinión que tienen los chilenos sobre el banco?

Y sobre su empleados?

Cree que el banco tiene prestigio? Entre quiénes? Por qué?

Cree que el trabajar ahí es mejor que trabajar en otra cosa? Por qué?

Independiente de lo anterior, está conforme con trabajar ahí? Por qué?

Yo en el trabajo

Siente que el trabajo que desempeña lo realiza como persona? Por qué?

Cree que su trabajo es valorado por los demás empleados del banco?

Qué opinión cree que tienen de usted los demás trabajadores del banco que lo rodean?

Qué le parece esa opinión?

Está conforme con su propio desempeño laboral? Por qué?

Qué cosas le gustaría mejorar de su labor?

Cómo definiría a un trabajador del banco?

Cree que esa opinión es compartida por los demás trabajadores del banco?

Se siente usted identificado con el banco? Por qué?

(Si la respuesta anterior fue afirmativa) Se enorgullece de ello? Por qué?

Relaciones personales

Como son las relaciones con sus compañeros al interior del trabajo?

Cómo es la relación con quienes se encuentran sobre usted en la jerarquía?

Cómo es con los de su misma jerarquía?

Cómo es con los que están más abajo?

Hay más solidaridad o más competencia?

Cree usted que existen diferencias importantes dentro de la jerarquía? Cuáles son esas diferencias?

Esas diferencias se perciben permanentemente o a veces están veladas?

Cree usted que existen diferencias importantes entre la plana administrativa y la ejecutiva? Cuáles son esas diferencias?

Que opinión tiene del sindicato? Cómo lo definiría?

Tiene relaciones con sus compañeros de trabajo fuera de éste? En qué instancias?

Seguridad y relación con la institución

El banco entrega beneficios a sus trabajadores?

Utiliza alguno de estos beneficios?

Está conforme con ellos? Son pocos? Son muchos?

Cree que estos beneficios son parte de la identidad del banco? Por qué?

Qué sistema de salud tiene? Por qué eligió ese?

Que sistema de previsión? Por qué eligió ese?

Trabajar en el banco influyó en la elección de su previsión o de solución sanitaria?

Encuentra seguro y/o estable su trabajo actual? Por qué?

Qué elementos cree usted que son necesarios para calificar a un trabajo como seguro y/o estable?

Cuáles de esos elementos están presentes en el banco actualmente?

Cuán importante ha sido el sindicato para defender o exigir esos elementos?

El sindicato, ha ganado o ha perdido gravitación tras los procesos de reestructuración y flexibilidad?

Dentro del panorama laboral actual, cuán seguro le parece el trabajo en banco? Por qué?

En términos de seguridad, es mejor trabajar aquí que en otra cosa? (ya sea como empleado o independiente) Por qué?

4. Proyectos y futuro

Está conforme con su vida actualmente?

El futuro en general se le presenta incierto o controlable? Por qué?

Cómo le gustaría que fuera su vida en el futuro?

Tiene algún proyecto?

Cuán relevante es el trabajo en general para lograr sus proyectos? Por qué?

En cuánto le ayuda su trabajo actual para conseguir esos proyectos? Por qué?

Para concretar sus aspiraciones, es mejor ser parte del banco actual o preferiría al antiguo? Por qué?

Le gustaría cambiar de trabajo? Por qué?

Para lograr sus proyectos, en qué medida es importante es lo que ocurra con el país en general? (En términos políticos, económicos, sociales, etc.)

Descripción de los entrevistados¹⁴

Juan Gutiérrez

Asistente de Negocios

Banco Estado

Entrada al banco: 1994

Residencia: San Bernardo

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL
Juan	Ego	40	Técnico Profesional	Asistente de negocios
Miriam	Esposa	37	Técnico Profesional	Jefa de provisiones CAPREDENA
Camila	Hija	9	Básica	Estudiante
Isidora	Hija	6	Pre-Básica	Estudiante

Romina Galleguillos

Ejecutiva Banca Persona

Banco Edwards

Entrada al banco¹⁵: 2001 (1997)

Residencia: Ñuñoa

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL
Romina	Ego	31	Universitaria	Ejecutiva banca personas
Camilo	Hijo	12	Básica	Estudiante

¹⁴ Los nombres de los entrevistados han sido modificados para protegerlos de cualquier acción por parte de sus empleadores. Uno de ellos manifestó su interés por no aparecer mencionado dentro de la investigación, por lo que, aparte de modificar su nombre en esta descripción, nos hemos abstenido de citar extractos de su entrevista en lo sucesivo.

¹⁵ Entre paréntesis hemos puesto la fecha de entrada al mundo bancario en general cuando esta difiere de la fecha de llegada al banco actual.

Francisca Álvarez

Asistente de Negocios

Banco Estado

Entrada al banco: 1992

Residencia: Macul

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL
Francisca	Ego	35	Técnico Profesional	Asistente de negocios
Renato	Padre	66	Secundaria	Jubilado
Alberto	Esposo	32	Técnico Profesional	Administrador
Vicente	Hijo	2	-	-

Javier Vallejo

Ejecutivo Banca Empresa

Banco Internacional

Entrada al banco: 2004 (1998)

Residencia: La Reina

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL
Javier	Ego	35	Universitaria	Ejecutivo banca empresas
María Raquel	Esposa	33	Universitaria	Psicóloga
Raquel	Hija	2	-	-

Paula González

Ejecutiva Banca Personas

Banco Santander Santiago

Entrada al banco: 2002 (1999)

Residencia: La Reina

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL
Paula	Ego	32	Universitaria	Ejecutiva banca personas
Marcelo	Esposo	36	Universitaria	Jefe departamento Euroamérica
Fernanda	Hija	5	Pre-Escolar	Estudiante
Marcelo	Hijo	3	Pre-Escolar	Estudiante

María Rodríguez

Jefa de Procesos Internos

Banco Estado

Entrada al banco: 1968

Residencia: La Reina

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL
María	Ego	55	Técnico Profesional	Jefatura BancoEstado
Jorge	Esposo	63	Técnico Profesional	Jefe operaciones BancoEstado
Nicolás	Hijo	22	Universitaria	Estudiante
Matías	Hijo	20	Universitaria	Estudiante

Mario Valenzuela

Mesón de Atención a Público

Banco Estado

Entrada al banco: 1967

Residencia: Las Condes

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL
Mario	Ego	62	Técnico Profesional	Empelado bancario
Florencia	Esposa	61	Técnico Profesional	Jubilada
Carolina	Hija	36	Universitaria	Diseñadora de vestuario
Florencia	Hija	33	Universitaria	Periodista

Consuelo Rivera

Ejecutiva Banca Empresa

Banco de Chile

Entrada al banco: 1997

Residencia: Providencia

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL
Consuelo	Ego	32	Post Universitaria	Ejecutiva banca empresas
Alfonso	Marido	29	Universitaria	Becado neurología UC
Camila	Hija	3	Pre-escolar	-

Juan Pablo Arévalo

Ejecutivo Banca Persona

Banco Santander

Entrada al banco: 2001 (1999)

Residencia: Providencia

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL
Juan Pablo	Ego	36	Universitaria	Ejecutivo banca personas
Amalia	Esposa	34	Universitaria	Periodista
Tomás	Hijo	8	Primaria	Estudiante

Pedro Pablo Durán

Ejecutivo Banca Persona

Banco Edwards

Entrada al banco: 2002 (1998)

Residencia: San Miguel

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL
Pedro Pablo	Ego	30	Universitario	Ejecutivo banca personas
Mario	Padre	59	Técnico Profesional	Jefe departamento Fruna
Inés	Madre	56	Técnico Profesional	Secretaria

Claudia Olivares

Ejecutiva de Inversiones

Banco de Chile

Entrada al banco: 1987 (1985)

Residencia: La Reina

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL
Claudia	Ego	53	Universitaria	Ejecutiva de inversiones
Sergio	Esposo	54	Técnico Profesional	Jubilado
Karina	Hija	33	Universitaria	Azafata Lan Chile
Javiera	Hija	16	Secundaria	Estudiante
Matías	Hijo	14	Secundaria	Estudiante

Arturo Rojas

Ejecutivo Microempresas

Banco Santander

Entrada al banco: 2003

Residencia: Estación Central

NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	EDUCACIÓN	OCUPACIÓN ACTUAL
Arturo	Ego	28	Universitaria	Ejecutivo banca personas
Alexis	Primo	29	Universitaria	Dueño panadería

Capítulo sexto

Nostalgia, tensión y comodidad:

Perfiles encontrados en la trama del trabajo bancario

Introducción

En un escenario tan dinámico como el del trabajo al interior de los bancos, extraer resultados de las conversaciones con los trabajadores parece ser una labor compleja y demandante. La heterogeneidad que caracteriza al empleo en el mundo actual, encuentra una representatividad importante dentro del sector financiero, sobre todo en lo referente a las motivaciones, a las trayectorias y a las expectativas que expresan los entrevistados.

Pese a ello, se evoca una trama común que liga cada relato. Es un hilo complejo, intrincado, pero que sugiere una cierta continuidad. Una línea que comienza en la añoranza de un pasado glorioso, en la frustración del que pierde lo esencial y que termina en la comodidad y en la aceptación feliz de los nuevos tiempos. En el momento en que esa narrativa general se devela, las historias particulares de cada trabajador comienzan a demostrar sus coincidencias, sus encajes, con respecto a una idea compartida que liga las distintas experiencias trabajar ahí.

Una vez que encontramos estas coincidencias, resulta imperioso volver a la particularidad para contrastar la situación particular con aquello que parece ser generalizado. En ese momento es que aparecen ciertos perfiles, ciertos tipos ideales que, rebasando los límites de la historia particular, pueden representar ciertas modalidades en las que los trabajadores bancarios se están insertando en el panorama laboral que invade hoy nuestro país. Plenos de elementos comunes, la intensidad de sus diferencias señala una marca que debe ser particularizada.

En ese afán, hemos encontrado tres perfiles, y los hemos denominado según el elemento más relevante que los sustenta. Así encontramos a los nostálgicos, a los tensionados y a los cómodos. La finalidad de estas categorías es simplemente analítica y no pretende ser una aproximación de validez general. Es sólo un intento por aclarar al investigador y al lector el panorama actual en que los trabajadores bancarios se encuentran inmersos.

A continuación se presentarán las características de cada uno de estos perfiles, siguiendo el curso de lo expresado por cada uno de los trabajadores, los protagonistas activos que permitieron la mencionada clasificación. El criterio que ha guiado el análisis sigue el orden de los temas expresados en la pauta de entrevistas. Por lo tanto partiremos con una introducción de los informantes en el contexto de la vida laboral bancaria, seguiremos con una entrada hacia la doble dimensión de la identidad (percepción sobre el sí mismo y los demás), para terminar con las percepciones acerca de las expectativas del futuro en general.

Nostalgia: partidas, frustraciones y resistencias

La nostalgia es un sentimiento emparentado a la vez con el pasado y con la tristeza. Según el Diccionario Etimológico de Corminas la palabra nostalgia significa "Deseo doloroso de regresar" (de *nóstos*: regreso, y *álgos*: "dolor"). Esto, que podría parecer una obviedad, cobra una importancia radical en el momento que se increpa al sujeto que la padece para que revise su historia en función de las cosas que ha logrado y las que han quedado atrás sin éxito. El relato se detiene permanentemente en ciertos acontecimientos precisos, discretos, que marcan la ubicación puntual en que la suerte se tornó adversa o el instante preciso en que las cosas tomaron un curso incierto.

En el caso de los trabajadores bancarios, los relatos nostálgicos hacen una permanente referencia a aquella comunidad perdida, a esa familia que se rezagó, claudicando frente a la llegada de la individualización y del desprecio propio del costo-utilidad y del capital despiadado.

El comienzo de una carrera

Dichos relatos parten desde un pasado siempre mejor, que se recuerda como un momento de mayor felicidad. La entrada al banco en esas circunstancias se produce más que por méritos personales, por el contacto con algún trabajador del banco que más allá del "pituto", derechamente introduce a la persona en la empresa.

...después de el bachillerato (...) estuve un año haciendo otras labores, fui catequista en una parroquia, y preparándome para la prueba... por supuesto que rendí súper mal, así

que se presentó esta oportunidad de... no recuerdo como fue esta posibilidad de trabajar... ahhh!!! una compañera de colegio (...) decía que iba a entrar al Banco (...) como que yo siempre pensaba que iba a estudiar, que iba a estudiar, pero por ahí, por allá, mi mamá como que me convenció de que era mejor que yo trabajara y que después si yo quería, siguiera estudiando (...) yo le dije "bueno, yo no me muevo de la casa: si ustedes quieren que yo trabaje, búsqenme un trabajo" (...) Entré como a los dieciocho años... mi mamá me hizo todos los trámites, la cosa es que yo me presenté al Banco a dar examen, ella los contactos los hizo por el partido político, la Democracia Cristiana (...) este banco siempre se ha regido por el gobierno de turno, así que ahí, en el año 68, en junio del 68, entré al banco... (María¹⁶)

Otro elemento presente entre este tipo de trabajadores, es el privilegio del trabajo por sobre los estudios: independiente de que en la época "fordista" chilena, se haya producido también el auge de la educación pública, el independizarse y buscar un trabajo era un valor muy relevante por esos años. Los relatos en este sentido no son unívocos, pero sí comparten esta idea común en este sentido.

...entré porque le dije a mi papá que quería entrar al banco, porque me quería casar... de hecho el me decía que estudiara, que mientras más estudiara, mientras más aprendiera, menos iba a depender de los demás así que tenía que estudiar, pero yo ya estaba decidido a entrar al banco y casarme (...) Porque también se podía hacer carrera en el banco, era una carrera más larga, pero era segura, es decir tú del banco no te ibas a ir, a menos que robaras y si ibas aprendiendo ibas escalando posiciones en el banco, era una carrera y todo funcionario del banco era muy bien visto afuera, en provincias más todavía, era la gente que era tanta autoridad como el jefe de cualquier otra parte... eso era antiguamente... (Mario)

...yo estudié en el Liceo 11, salí de ahí después entré a la Universidad de Chile y egresé de enfermería (...) nunca trabajé, nunca ejercí y entonces como después me casé tenía que tener algo, estudié secretariado ejecutivo en Inacap, hice la práctica en Endesa, llegué al banco, a la viña y a todo eso como secretaria... y después empecé a hacer carrera en los bancos, en le Continental y después en el Chile (Claudia)

Esa ética del trabajo, esa idea que sostiene que él es un valor en sí mismo, en cuanto representa la dignidad humana y además es el camino mediante el cual es posible

¹⁶ Las caracterizaciones detalladas de los entrevistados se encuentran al final del capítulo quinto.

desarrollarse como persona y sustentar a la familia; esta moral, que privilegia la estabilidad, la seguridad y la continuidad; este sentimiento que según la literatura está íntimamente relacionada con un contexto industrial de producción, se haya presente en los discursos nostálgicos como un telón de fondo al que permanentemente se hace referencia.

Dentro de ella el elemento más destacado por los entrevistados es el concepto de la carrera. La importancia que en contextos antiguos de trabajo se le daba a esa suerte de camino inevitablemente teleológico que transportaría a los trabajadores siempre a un estado mejor, llama profundamente la atención si se la enfrenta la moral actual de los trabajadores medidos en cuanto a su desempeño permanentemente actualizado y puesto a prueba. A diferencia de este discurso de nueva data, los trabajadores más antiguos veían al trabajo, en ese sentido, como un progreso por etapas que independiente de la rentabilidad del empleado, siempre iba a reportar un beneficio creciente, mientras se mantuviera un parámetro de cumplimiento y calidad previamente conocido. Pero no era la idea de hacer carrera en el sentido de la competitividad, del logro de la excelencia y la movilidad social / ocupacional... Significaba, por sobre todo, asegurar una trayectoria que a su vez contuviera la idea de estabilidad y continuidad en el tiempo... una coherencia entre al antes y el después, donde la familia pueda ser construida también...

El orgullo implícito a esta carrera, producía además, como señala Richard Sennett, una suerte de coherencia en términos de la vida que se tenía por delante y a partir de esa certeza se elaboraba una práctica y un discurso que devenían en una verdadera satisfacción. El derrumbe de ese sistema de promoción a partir de los años ochenta en nuestro país se ha transformado en una de las grandes frustraciones de los trabajadores bancarios antiguos:

...he estado en todos los puestos, menos de Agente, no he estado de jefe, no fui nombrado jefe porque nunca anduve solicitando "oiga, nómbrame jefe, nómbrame jefe", como la mayoría de la gente que es nombrada jefe, (...) partíamos antes con supernumerario aprendiz donde a uno le enseñan todo lo relacionado con el banco, con el manejo del banco, después, bueno, cursos más avanzados de todo tipo, cursos pa jefes, pa jefes administrativos... o sea como te digo contabilidad, cursos de seminario de comprobación de balance, si es un estudio contable... y todos los cursos, y el último gran curso que hizo el banco también lo hice, que es el curso EFOBECH, el EFOBECH

avanzado, que era ya para los agentes, yo también lo hice y salí bien, es decir... sin embargo no fui nombrado porque no anda uno mostrándose "oiga, nómbreme que hice el curso", entonces, porque uno siempre piensa "bueno, si sigo... están exigiendo eso, no necesita ir a decirle jefe 'nómbreme que hice el curso', porque están todos los antecedentes, así que de más puede nombrarnos..." lamentablemente se vicio el banco, no es lo que fue... donde se ascendía por mérito, más que lo de ahora... Ahora no se asciende, no existen los ascensos... hay cambio de puesto y para eso ya, como estamos siendo manejados por ingenieros comerciales, el ingeniero comercial dice "costo-utilidad: éste es profesional recién salido, le ofrecemos un puesto de agente, gana menos que la agente que está ahí porque lleva treinta años ese agente, gana mucha plata, entonces mandemos a una persona nueva, aunque no sepa nada de bancos..." de hecho no sabe nada de bancos, saben de su profesión... (Mario)

...había una carrera funcionaria (...) había una calificación y de acuerdo a la calificación te daban un ascensos... antes ahí se avanzaba, había un escalafón y uno se cambiaba al puesto que quería, no había esta separación hostigosa que crearon después... todos teníamos derecho a ganar lo mismo y se ascendía... (María)

Ser un trabajador bancario

Es un hecho que los trabajadores bancarios antiguos tienen una suerte de orgullo muy enraizado acerca de la labor que desempeñan, sobre todo aquellos que trabajan en el Banco del Estado. Este orgullo proviene de múltiples fuentes, pero la más importante se encuentra en el hecho de ser un funcionario al cual el sistema donde se encuentra inmerso le reconoce permanentemente su capacidad y su relevancia. Ese sentimiento era confirmado día a día durante el desarrollo del propio trabajo y en la convivencia fraterna que se producía con los pares. Se creaba de esta forma una idea de "nosotros", refugio de un discurso que reconocía las propias capacidades. Un discurso que hoy, cuando éstas se ponen en cuestión, aflora nuevamente:

...si a mi me dicen "qué profesión es la suya?", "bueno, yo soy bancario", porque en treinta y ocho años en el banco uno sabe todo lo relacionado con el banco: sabe hacer negocios, sabe vender, sabe de lo que le pregunten del banco (...) qué pasa, que aquí uno es suche o es jefe y de suche uno puede pasar veinte años hasta que uno llega a ser jefe, ahora no po, ahora no importa lo antiguo sino que si tú eres profesional eres jefe si no, no... aunque sepas, aunque tú de lo que aprendiste sea una profesión de banco,

claro... es decir yo estuve treinta años en el banco, por lo tanto sé más de banco que cualquiera, por lo tanto pa mí es una carrera (Mario)

En el caso del Banco del Estado, ese orgullo también era complementado con el sentimiento de que se cumplía una misión relevante para el país. La constatación de ese hecho reafirmaba la otra fuente de autoreconocimiento señalada antes. Este hecho aparece como relevante no sólo en tanto es la situación particular de algunos de los entrevistados, sino porque también revela las directrices de una sociedad que incluso dentro de la banca, privilegiaba un sentido nacional más solidario, que hoy se contrasta con la inclemencia de un mercado radicalmente protagonista:

...a mí me gusta, me gusta la pega del banco, pero no me gusta de repente la parte tan comercial, no me gusta que ya no se vea lo que es personas, sino que entrada de plata, no más... vender, vender y enchufarle crédito aunque el cliente esté medio perdido, o sea hay que cumplir metas y eso no me gusta (...) como te decía, yo estoy mirando la parte antigua yo veo más lo social que lo... pero ahora el banco ya lo social, no... [eso me produce] sentimientos encontrados porque no me gusta, o sea yo crecí con el rol social del banco, por toda mi familia que está metida ahí (Francisca)

Más allá de esta satisfacción personal que hoy se ve cuestionada, trabajar en un banco sigue siendo un privilegio reconocido por todos los entrevistados, pero sobre todo por los nostálgicos, que otorgan un valor aún mayor a la existencia de la estabilidad, los beneficios y el prestigio de trabajar en una institución grande. Pero también son ellos los que más perjudicados se han visto por la vertiginosidad de los cambios: en el nuevo modo de producción los que no son suficientemente rápidos simplemente no son tomados en cuenta o son apartados de las posiciones más estratégicas. En algunos casos esto significa perder una promoción, mal adaptarse a una situación debido a la velocidad o simplemente colapsar y caer en el estrés. La sanción, sin embargo, rara vez llega al punto de despedir gente: sólo basta con degradarlos o cortarles la posibilidad de seguir avanzando. De esta manera el neocapitalismo que ahí opera puede concentrarse en la utilización de empleados más receptivos, permeables a las nuevas exigencias.

Para los empleados nostálgicos todos estos procesos han significado la decadencia de lo que algunos llamaban la "gran familia bancaria" que era especialmente significativa dentro del Banco del Estado. La pérdida de esta armonía —por cierto idealizada por

algunos de los entrevistados— debido al advenimiento de nuevos procedimientos que acrecientan radicalmente el papel del área comercial del banco en detrimento de la sección operativa y administrativa, producen en estos empleados una sensación de vacío de sentido que cuesta aceptar: es difícil renunciar a un sistema basado en la solidaridad y reconocerle mérito a la pelea —muchas veces fraticida— por las metas y los cargos.

...la diferencia de ahora a la de antes es que antes era la familia bancaria, ahora es una pelea por los puestos, se terminó eso que había antes de compañerismo, de amistad donde de repente a uno le llegaba un grado entonces todos comprábamos unas bebidas, hacíamos un cóctel de inmediato pa celebrar a la persona que le llegó grado, y era un grado al año que le llegaba a uno, que significaba un pequeño aumento de sueldo, un escalafón más en su carrera, es decir, era un incentivo que antes se tenía, que ahora no existe... es que ahora hay otro tipo de incentivos que dicen "usted colocó tanto, le vamos a dar un premio a la oficina de tanta plata"... pienso que eso no es tan incentivo como un grado, porque el grado significaba un avance en su carrera, porque uno quería llegar hasta el último grado y pa eso tenía veinticinco años o treinta años, y de hecho tenía que llegar hasta la meta que era esa, llegar al grado uno, ponte tú, grado uno o fuera de grado uno se jubilaba (...) es decir con eso uno salía y salía feliz, sin que existan las preocupaciones del futuro... ahora en este momento no hay nadie, nadie, que no tenga preocupaciones por el futuro... (Mario)

Las personas que fueron entrando durante los años ochenta al interior de los bancos, que eran profesionales y que sorteaban las trabas impuestas por el estatuto de la carrera, son sindicadas por los nostálgicos como los responsables de la situación actual. Esa resistencia casi inmunológica a la profesionalización y a la evasión del camino legítimo es una reacción típica de los empleados antiguos de una organización frente a contextos de cambio. Comúnmente se le asocia a esa idea el hecho de que estos trabajadores son reticentes a los cambios, pero esa afirmación es profundamente injusta: el discurso hegemónico empresarializador suele confundir, tendenciosamente, como una forma de legitimar el recambio de los empleados, la manifestación de disconformidad con la forma en que los cambios se llevan a cabo con la resistencia casi intrínseca a éstos. A través de esa suerte de ecuación —disconformidad = reticencia al cambio— el imaginario de la empresa genera un cruel maniqueísmo: o bien se entra, se acepta el cambio y se recibe la gratificación, o bien se queda fuera, condenándose a la exclusión. Los conflictos, que acostumbran a estar en los matices dejados por esta

diferenciación estricta, quedan entonces sin posibilidad de expresión: hacerlo demostraría inmediatamente la incompetencia para afrontar el cambio. En ese contexto es entendible que los antiguos vean a los nuevos como una amenaza, puesto que éstos últimos simbolizan esa compulsión por la maleabilidad y la adaptabilidad propias del posfordismo. Y ante esa situación reaccionan con firmeza defendiendo lo que son y lo que fueron:

...ahora que digan que nosotros estamos compitiendo con el resto de la banca, que nosotros no tomamos en cuenta los cambios que ha habido en el banco, ¡cuando nosotros nos hemos mamado todos los cambios que ha habido en el banco, y los hemos aceptado y los hemos apoyado! Nosotros, los antiguos del banco, decimos “no importa que sean las seis, esta pega hay que sacarla a como de lugar”, la gente nueva no le importa, no quiere al banco, el banco nosotros lo hicimos, de a poquitito, nos sacamos la mugre, pasábamos noches enteras sin poner ni un peso pa sacar las pegas sin que hubiera problema, sin pedir nada a cambio excepto que el banco funcione, esa era la finalidad de nosotros (...) el banco costó hacerlo con el esfuerzo de todos nosotros y ahora nos están echando a todos los que hicimos el banco (...) Porque ya somos muy viejos pa la empresa, no es que con el sueldo mío le paguen a dos, es que no quieren tener gente de edad, así de simple, no quieren aprovechar la experiencia del antiguo pa que aprendan a trabajar los nuevos (...) antiguamente no se aceptaba gente de afuera y el sindicato se paraba y llamaba a huelga si entraba alguien de afuera... los que estaban aquí en el banco estaban preparados para administrar el banco, en todo sentido, entonces dijeron “ya cambió el banco, ahora se necesita gente de afuera pa que vaya a manejar el banco”, no es así... (Mario)

Cosas malas que yo le veo es que la gente que ha hecho todos estos cambios no es gente que trabajaba en el banco sino que vino de afuera decir “mira, esto es lo bonito, esto es lo que hay que hacer” y no se daban cuenta, o no repararon que esto era una cosa que costaba mucho cambiarlo... (María)

El desempeño personal

Todos estos elementos han repercutido fuertemente en la percepción del desempeño personal que estos trabajadores han tenido a lo largo de los años. Si bien existe ese orgullo de ser parte de esa comunidad que construyó la empresa palmo a palmo con los que estaban más arriba o el reconocimiento que para algunos ha conllevado el cumplimiento de una buena labor, también está la frustración de darse cuenta del

arrebatado o la pérdida de las oportunidades a manos de esa nueva elite que entra hace unas décadas o la constatación cotidiana de que el trabajo realizado es una subvaloración de las capacidades adquiridas. Ante esta evidencia, los empleados antiguos buscan refugios. Algunos logran encontrarlos en el mismo trabajo, tratando de hacer bien las cosas en los lugares donde han podido quedarse. Algunos han fracasado en ese intento y han tenido que sufrir el castigo de la falta de adaptación. Otros, han sabido incorporarse a los cambios, no sin encontrar problemas y obstáculos en el camino (lo que los "emparenta" con los llamados "tensionados", perfil que exploraremos más adelante).

...en general las personas que están a cargo mío, la gran mayoría, ellas sí que valoran porque ven que llegado el momento de decidir ven que yo asumo el rol que yo tengo que asumir (...) de repente me siento bien, me reconforta, me halaga en cierto modo, salvo, siempre tú no le puedes dar el gusto a todos... y también me alegro de mi propia capacidad, porque de repente hay cosas que yo tengo que decidir estando la misma jefa y ella como que me consulta a mí y de repente como que hay personas, sobre todo un compañero, que me dice "pero si tú eres la que manda en la oficina" así que yo le digo "no sería mejor que tú hicieras esto?" porque yo me pongo en el lugar de los funcionarios, de repente como ella está a cargo del personal... porque aquí encuentro que en esta parte, que es la parte administrativa tienes mucho que ver con la parte humana de los funcionarios entonces hay que ser bien empático (María)

...hace tiempo que dejó de realizarme el banco (...) Mucho tiempo, años ya, años, sí... yo lo único que espero es terminar, no más (...) si me hubieran tomado en cuenta habría sido diferente (...) nadie [valora mi trabajo] porque es una pega que la puede hacer... de hecho al lado mío está una persona que era auxiliar, está haciendo la misma pega que hago yo... entre un auxiliar y yo hay una diferencia bastante grande, no porque sea auxiliar sino porque tiene menos conocimiento que uno, y menos profesión (...) es una desvalorización de la misma persona, aunque te digan "no, si es importantísima la pega del mesón" no sirve pa na, si yo no vengo entrando recién como pa que me digan eso, si puede estar un auxiliar ahí puede estar cualquier persona así que (Mario)

...yo creo que [la valoración de mi trabajo] tiene que ver más que nada por mis conocimientos, yo creo que más que un asunto de respeto por mi edad o por mi antigüedad, yo creo que es por el conocimiento, porque cuando tienes más experiencia, yo soy una persona que me gusta aprender y cuando ellas [sus colegas] no saben algo me preguntan a mí porque saben que yo las puedo ayudar, entonces el respeto va más por eso que por... y eso me hace sentirme a mí bien, porque sé que lo estoy haciendo

bien, a pesar que me ha costado porque yo te conté que tengo un programa de ayuda y digo "bueno, por último la pega que tú hagas, si la haces bien y con profesionalismo, yo me siento feliz", cualquier cosa que sea si la hago bien me siento feliz (Claudia)

A este respecto, es interesante revisar la opinión que los otros trabajadores —ya sean "cómodos" o "tensionados"— tienen del trabajo de sus colegas más antiguos. En términos generales, esa percepción hace eco del discurso posfordista y por lo tanto reconoce en los empleados nostálgicos los típicos defectos diagnosticados por el nuevo imaginario empresarial: su lentitud, su rigidez, su falta de iniciativa, su privilegio por la administración por sobre la venta...

...aquí hay mucha gente que no es profesional y llevan muchos años, ponte tú hasta el año pasado desde que yo llegué estaba Juan González que llevaba, acá en el banco, como cuarenta años, más de cuarenta años (...) ejecutivo, por muchos años, y salió después de que llegó la nueva gerencia, con nuevos gerentes del Santiago (...) por una cuestión de gestión, porque no manejaba bien el tema, un gallo que atendía muy bien, muy ordenadito todo, pero cero negocio, cero gestión (...) o sea hoy día los bancos están para hacer negocio y tú estai pa hacer negocio... tú tenís que tener claro que aquí tú venís a hacer negocio, los bancos hacen negocios, no son empresas que mantienen carteras ni nada por el estilo... (Pedro Pablo)

...el trabajador antiguo (...) los que no tienen puesta la camiseta es caliente asiento, o sea están ahí porque tienen que estar ahí, pero si tú les decís "levántate un poco o a esto o esta otra cosa" te la hacen, pero no te la hacen con ese ánimo que a lo mejor la gente nueva lo hace (...) en ese sentido el funcionario antiguo es lento... lento, flojo y bueno pa sacar la vuelta y el nuevo... sí, es un poco más... (...) yo creo que el ejecutivo de ahora es más ágil, o sea ya no es... pero es más ágil porque estamos obligados a ser más ágiles... (Francisca)

Según algunos empleados, esa percepción no sólo la tienen los colegas más jóvenes: el cliente, el ciudadano de a pie, maneja una imagen parecida, particularmente en lo que se refiere al Banco del Estado. Los trabajadores antiguos se defienden categóricamente de esa idea, pero reconocen que el cambio en términos de modelo de producción ha mejorado la percepción que se tiene de la institución afuera:

...me gusta esa idea de que la gente ya no crea que nosotros somos esos típicos empleados que trabaja con esos puños (...) la gente tiene esa idea preconcebida del

funcionario público y la aplicaba aquí a los funcionarios del banco, cosa que yo nunca me sentía así y la mayoría de con quien tú hables te dice “no, yo no me sentía así”, pero en el fondo a lo mejor esa era la opinión que dábamos, o lo que mostrábamos... (...) debe haber sido porque nosotros tenemos un dicho que dice “estamos con la camiseta puesta”... demasiado con la camiseta puesta, pero la verdad que nunca me sentía así... (María)

Enfrentados a los cambios y a este tipo de opiniones, los empleados antiguos se esfuerzan por adaptarse. Reconocen como imprescindibles ciertas transformaciones algunas de las cuales les parecen muy beneficiosas, pero su percepción sobre el proceso en general está radicalmente determinada por el lugar que ocupan hoy, tras la crisis desatada por el cambio. Si bien todos reconocen tanto aciertos como errores en el trayecto, sus respuestas son divergentes debido a esa posición: mientras los que pudieron afianzarse o resistir poseen una opinión más positiva, incluso en términos de desarrollo personal, los que vieron frustrados sus intentos son menos capaces de diferenciar las cosas buenas de las malas dentro del proceso transformador:

...del momento en que yo asumí todo este asunto... bueno antes yo trabajaba, cuando empecé a trabajar, trabajaba porque me gustaba, porque hacía mi sueldo, pero después cuando vino este proceso de cambio en el banco ya estoy tomando... no, el banco... hay que cuidar la fuente laboral, hay que cuidar la fuente de trabajo y por eso yo me esmero en aprender o en desempeñarme mejor... también como parte de este proceso también un poco mí, o sea si yo no pongo me granito de arena... o sea yo me siento un poco parte del proceso que hemos estado viviendo y por lo tanto he aportado yo mis conocimientos, mi trabajo, mi fuerza... todo lo que he podido dar en estos años de trabajo (María)

...no es que ellos me puedan decir a mí “es que tú no quieres aceptar los cambios”, no, no es eso, o sea yo... no es lo mismo de antes, se acabó la familia bancaria, se acabó la amistad que había entre los colegas y eso pienso que en un clima laboral debiera tener, debiera existir un buen clima laboral (...) claro, eso se perdió... esa identidad se perdió, entonces ya no es lo mismo, ya es una cosa diferente, ya por último puedo decir “qué me importa el banco” y muchos lo dicen, yo todavía tengo la costumbre de decir “oye, no botís esos elásticos si sirven”, los corchetes los recojo, los pongo ahí, los clip... de repente “cámbiate este rollo que le queda muy poco”, “no”, le digo yo “déjalo ahí que se termine”, “y qué le vas a ahorrar al banco”... yo llego entro al baño y está la luz prendida, la apago, es costumbre, por qué dejas la luz prendida si se gasta corriente, bueno, es una

costumbre de antes y la hacía uno porque quería al banco, porque era de uno... era como cuidar su casa, ahora no es así, ya es algo frío, externo, ya no es lo mismo de antes (...) [me siento orgulloso] de haber pertenecido sí, de ahora no, no porque no es recíproco, ya no le importo yo al banco, en algún momento yo le importaba, ya no le importo en lo absoluto, en lo más mínimo (Mario)

La relación con los demás

La transformación en el mundo del trabajo bancario también afecta los modos en que se producen las relaciones entre los empleados. Todos reconocen que el cambio ha tornado más impersonal y competitiva la relación con los compañeros de trabajo. Cuando se compara la situación actual con la vivida hace algunos años atrás la diferencia es aún mayor. Para los nostálgicos, por lo tanto, la realidad actual de sus vínculos interpersonales dista mucho, en términos de profundidad y compañerismo, de la que tenían antaño. La certidumbre permanente de ese hecho incide fuertemente en la identidad que dichos trabajadores habían construido durante su vida laboral en el banco:

En este momento yo te diría que [las relaciones interpersonales] son más o menos... hemos tenido grupos de trabajo mejores, desde que estoy en esa oficina yo te digo que ha habido mejores (...) ahora hay algunos funcionarios que están como de paso y han habido otros que igual han estado como de paso, entonces como que esa gente no... está haciendo el tiempo no más, el tiempo de trabajo como para irse a otro puesto, a otros nombramientos, se están consiguiendo otras cosas, entonces eso hace que la gente no... que el ambiente laboral no se ponga bueno. Y lo otro que el nuevo jefe que nosotros tenemos es una persona muy... es un ingeniero comercial e treinta y siete años, es una persona muy joven para el puesto que está desarrollando, o sea no había tenido ninguna experiencia como agente ni cómo trabajar en una oficina, entonces en realidad no sabe como llevarla (...) Se ha creado un poco de tensión... la gente que "no, a mi no me corresponde esto", que "por qué", se sienten algunos perseguidos, que "yo no estoy bien acá", que "voy a pedir mi traslado", entonces esas son las cosas (...) Sobre todo en la gente que ya tenía en la oficina ese vínculo que yo te hablaba antes... es como el núcleo que hace que la oficina sea... somos como seis o siete. El resto, cinco, como que se da vuelta, cinco o seis... (María)

...[las relaciones personales son] totalmente diferente de cómo eran antes... si nosotros aquí periódicamente sabíamos cuando había ascenso, sabíamos cuando alguien estaba

bien... ahora ya no ya (...) Había más convivencia en la oficina, en la oficina y fuera de la oficina (...) Ahora para nada... muy, muy poquito, si es que hay algo es muy poco... yo sin hablarte de mucho atrás aquí hacían unos juegos de la amistad organizado por un colega amigo... donde participaban muchas oficinas, treinta y tantas oficinas del área metropolitana... cada vez fue yendo menos gente, el año ante pasado ya fue poquísima gente, el año pasado fui yo solo de esta oficina y este año ya no fui... y figura ahí en la nómina que también Ahumada, con Huérfanos y con no sé que otra oficina más, Bandera, se fusionaron para los juegos y de esta oficina no fue ni uno (...) si fue muy poca gente la vez anterior, la última que fui yo ya dije "no, no da pa más" a lo mejor ahora se activo más porque la gente quiere hacer algo... (...) me da pena, me da pena, porque antiguamente había de todo, había tenis, había juegos, reuniones... ahora por ejemplo se hace una comida gratis en San Jorge para el aniversario del banco y, pucha, va un tercio de los que iban antes, claro si es así y eso que es todo gratis: trago, comida y todo, y los bancarios somos más o menos asiduos a esas cosas... no, no, la gran mayoría ya no, no (Mario)

La decadencia de este sentimiento de fraternidad que se sustentaba en actividades y en acciones concretas, fue dando paso a un modelo de relación mucho más individualista, que encontraba su fundamento en el llamado de la empresa a establecer relaciones individuales con los trabajadores. De esta forma se fue fracturando la unidad que tenían los trabajadores dentro de los bancos tanto en términos políticos como de convivencia, lo cual tuvo un efecto dramático en los mecanismos en que se establecían las identidades al interior de las diferentes empresas. El nuevo modelo proponía una relación directa con la empresa, que no mediaba con el colectivo y cuyo soporte era el desempeño individual medido en cumplimiento de metas y objetivos. La consecuencia más clara de todo este proceso fue el advenimiento de la competencia entre compañeros de trabajo:

Yo creo que nosotros en general éramos muy solidarios, pero yo creo que ahora se está empezando a ver una cosa que antes no se veía que es la competencia... es que antes tu te ayudabas con tus compañeros porque no existían metas, no existían... trabajábamos y a ti te pagaban todos los meses el mismo sueldito, tú hicieras lo que hicieras te pagaban igual, ahora a ti te pagan de acuerdo a lo que tú hagas, a pesar de que trabajamos en equipo y tenemos metas comunes, también tenemos metas individuales como las cuentas corrientes y los seguros y qué sé yo, entonces iguale existe de alguna forma, cuando te llegan los rankings y te dicen "tú vas en el último, vas en el primero" igual te produce, como ser humano "pucha, ella lleva más cuentas que yo, llevo menos" entonces tú estás

observando que el otro lleva más que tú, menos que tú, igual como ser humano se produce una (...) Lo he sentido, sí, de parte de mis compañeras, que es un tema que a mí no me gusta porque yo no soy competitiva, yo compito conmigo misma porque no me gusta competir con el resto, y si a mí me va bien es porque yo soy esforzada, pero no porque soy una persona competitiva, porque le quite al resto, pero sí sentí que cuando... qué pasa, que cuando a mí el banco me dice "ustedes desde el uno de enero van a tener que hacer esto y esto otro" yo digo "si lo tengo que hacer sí o sí", no me empiezo a cuestionar "qué lata que tengo que hacerlo!" qué sé yo, lo hago, porque para qué voy a estar... te fijas, lo hago, pero yo veo que mi entorno no es así, se resisten y pelean y luchan y reclaman, qué se yo, y se resisten a los cambios, se resisten a los cambios (Claudia)

...[actualmente existe] una competencia y una rivalidad terrible... ellos se sientan en el computador en la mañana y se ponen a ver cuanto lleva vendido tal oficina, más o menos de la misma categoría, entonces eso es lo negativo que hay en este sistema en este momento (...) claro, pero eso, el nivel de exigencia a los comerciales, a los que no son de la parte operativa, eso es terrible para ellos, porque le dicen "tú tienes que vender quinientos millones semanales", oye, de repente quinientos millones ahí sentado en el escritorio no los vas a lograr vender... (María)

Para los empleados antiguos este nuevo modelo individualizado es desconcertante. Ellos estaban acostumbrados a una relación diametralmente opuesta a la actual, sobre todo en dos elementos muy importantes: la relación con la jerarquía y la figura del sindicato. Para ellos ambas cosas iban de la mano. Si bien aceptaban que existía la jerarquía, es decir, la figura del jefe producía una diferenciación muy marcada con los empleados que estaban bajo su mandato, también existía un status dentro de los trabajadores que era reconocido por esa jefatura, y cuyo soporte simbólico era el sindicato. La ambigüedad de la situación actual en que, por una parte, la jerarquía se "acerca" a los trabajadores que están a su cargo y, por la otra, el sindicato pierde paulatinamente su figura, descoloca a los trabajadores más viejos:

Creo que debieran existir diferencias entre los ejecutivos y el perraje, sin ofender porque yo también soy de ellos, así que obviamente, pero sí debieran existir, la gente debería decirle don Julio, porque es el Agente, porque pienso yo que si un cliente ve que cualquier persona le dice "oye Julio tal cosa" no es bien visto, por eso... a lo mejor estoy pensando muy a la antigua, pero él es el Agente, es de más categoría, que los que están

abajo, de más conocimiento... es decir, debiera ser, en muchos casos no es así, es el que vende más (Mario)

...en general a título muy personal yo nunca he tenido problema con al jerarquía, porque tengo bien claro que siempre hay gente de más categoría ya sea por una cosa intelectual algunas veces que hay gente que ha llegado antes, por cosas políticas, pero siempre he respetado esa jerarquía y los antiguos lo sabemos, siempre tienes que tener jefe, agente, si estás en una sucursal, subgerente, gerente y así... (María)

[El sindicato] desde hace mucho tiempo que existe... pienso que ellos quieren hacer algo bueno, pero no tienen el apoyo de nadie, porque si ellos van a llegar a un acuerdo nadie los va a entender, no tienen fuerza (...) porque no creen en ellos, no creemos en ellos (...) Depende del que venga, depende del que sea nombrado, depende de que se organicen, y si dicen vamos a huelga y los empleados dicen bueno...perfecto. Pero en este caso que hicieron, le dieron plata a la gente joven, entonces la gente joven aceptó las condiciones que les pusieron, entonces jamás hicieron huelga...si prestan un millón de pesos y a la largo plazo se tienen dos millones de pesos, tres cuatro años en el banco, ni tonto, no te vai a huelga ni cagando, así de simple (...) yo les dije, "tú haces lo que los gerentes quieren que tú hagas, nada más, pero ustedes deben hacer lo que les pidan los empleados, no para los gerentes, para beneficio de los funcionarios... (Mario)

Balance y futuro

Agrupando todas estas variables que intervienen en sus experiencias, los empleados antiguos generan un discurso que es, finalmente, ambiguo. Por un lado demuestran su inconformidad con el proceso en general porque se sienten pasados a llevar, pero por otra parte guardan un recuerdo idealizado de lo que fue su pasado como trabajadores. Desde este lugar mitificado obtienen la capacidad para enfrentar el futuro y para manejar las expectativas que tienen por delante. De esta forma hacen un balance positivo de lo que el banco les ha dado y siente orgullo por haber pertenecido a una institución fuerte, que los reconocía como un factor importante del desarrollo general de la organización. A la hora del resumen, entonces, mezclan la frustración producida en los últimos años con esa satisfacción lejana que se torna ideal.

Al finalizar su relato es esa actitud la que demuestra su característica principal: es el rostro de la nostalgia en los empleados bancarios. Una nostalgia que lejos de ser únicamente pérdida, emerge también como una suerte de estoicismo con el cual se

honra la capacidad de haber soportado los atropellos, los desconocimientos y las exclusiones. Es el trabajo del sí mismo que menciona Bajoit (2003), imperativo de la era posmoderna para quienes añoran un pasado lleno de desconexiones con la vida que les toca vivir hoy. Gracias a esto además, pueden ver el futuro con tranquilidad, puesto que saben que lo obtenido en medio de ese desengaño es mucho más de lo que los trabajadores actuales podrían obtener en el desarrollo de sus carreras. Puede existir el sentimiento de fracaso, pero siempre está acompañado de un logro. Uno que muchos de los que entran ahora al mundo laboral no podrán obtener jamás...

...o sea yo le he dado mi vida al banco y el banco me dio mucho en mi vida (...) en todo caso estoy contento por todo lo que he logrado, yo tengo casa propia, toda pagada, tengo una parcela con casa... una parcela que costará arriba de cien millones, que es una hectárea y media, pero está plantada entera, con piscina y una casa de ciento noventa metros cuadrados, pa vivir allá tranquilamente... teniendo de todo (...) terminé mal, me hubiera gustado terminar de otra forma, (...) mi vida es una injusticia a lo que llegué, pienso que no es justo que esté en esto en vez de estar más arriba, así es... (Mario)

...no te voy a decir que estoy cien por ciento conforme, pero podría haber mejorado mucho aquí en el banco, pero es una cuestión de opciones... me quedé, me fui quedando, me fui quedando (...) porque de repente se abrió la opción, cuando el banco se modernizó, de hacer cursos, de postular a otros puestos, entonces yo por no salir de la casa, por no dejar los... los niños todavía estaban en edad escolar, no quise ausentarme porque había que internarse en uno de los balnearios de fuera de Santiago por un mes (...) figúrate un mes, dejar la casa sola, entonces más por eso que... y al principio cuando cambió todo esto para postular había que tener esos cursos... como te digo no lo hice, no postule, pero ahora ya cambió (...) pero en este momento yo me siento bien (...) tranquila, en paz, aquí, en la oficina, me gusta lo que hago por más simple y humilde que sea lo trato de hacer bien, sobre todo compartir con la gente la gran cantidad de horas que pasamos acá, que sean agradables... o sea lo más como estar en la casa... es que es muy singular la vida aquí, porque hay gente que no le gusta trabajar y encuentra que el lugar de trabajo es tan terrible, aquí yo creo que todos llegamos contentos a trabajar... esta oficina es súper buena, hace ocho o nueve años... (María)

Nostalgia: el orgullo contra el rehazo

En resumen la identidad de los nostálgicos se caracteriza por una mezcla omnipresente de desilusión y de estoicismo. Tomando los elementos principales que integran la

identidad en términos conceptuales, podemos decir que son estos dos elementos quienes recorren todo el relato. En su concepción de sí mismos existe una justificación permanente frente a la sospecha y al rechazo de sus compañeros nuevos que los critican por su lentitud y su falta de prestancia para abrazar la novedad. Se defienden de la injusticia de esa acusación invocando su capacidad para aceptar todos los cambios que han ocurrido a lo largo de su vida laboral y así se afirman. Pero también invocan un orgullo melancólico por ese pasado tan feliz, tan continuo y tan acogedor que siempre parece haberlos representado por completo. Olvidan las dificultades de su experiencia pasada y con eso enfrentan su desgracia. Viven por tanto entre el refugio orgulloso de esa idealización y a constatación palpable y cotidiana de un modelo que los expulsa paulatinamente. Y así evocan una identidad de lucha, de conservación.

Tensión: Entre la aceptación y la incertidumbre

La tensión es el perfil más representativo de la realidad de los trabajadores hoy. La entendemos no como una causa: sin duda la nostalgia y la comodidad también están plenas de tensión. Por el contrario la concebimos como una respuesta: es la manifestación permanente de la angustia como elemento preponderante de la existencia. No es, entonces, representativa sólo porque conforme la posición de la mayoría de nuestros entrevistados, sino porque las condiciones que le dan forma son las que más están representadas en el mundo laboral en general por estos días.

La tensión *como* identidad se caracteriza primero que nada por su ambigüedad, es decir, por ser el fenómeno que simboliza la existencia de los trabajadores que se debaten entre un mundo laboral que muere y otro que emerge. La primera cualidad de los trabajadores tensionados es precisamente una indecisión, matizada por la angustia y la incomodidad, que se plasma fuertemente en su relato: una fuerza los tienta desde el antiguo trabajo lineal y circunscrito —aquél anhelado por los nostálgicos—, pero también lo hace desde la discontinuidad y la incertidumbre de las metas, las primas y la satisfacción narcisista distintiva del modelo laboral actual. La tensión surge de la disputa de ambos sentidos contrario. Los tensionados son aquellos que se debaten permanentemente entre lanzarse a abrazar lo nuevo, con miedo a perder las regalías de lo antiguo, pero que a la vez quieren afirmarse en lo que han ganado resistiéndose a aceptar bajo cualquier circunstancia la compulsión de cambiar. En ese

enfrentamiento de deseos formar un discurso conciliador y coherentes acerca del papel de cada uno como trabajador, puede ser una tarea difícil, desgastadora y sobre todo, plena de contradicciones.

Comienzos móviles

Los trabajadores tensionados suelen ser más jóvenes que los nostálgicos, pero tampoco son los más jóvenes de la oficina. Tienen años dentro del mundo laboral y ya han debido sortear suficientes situaciones de cambio con las cuales demuestran su capacidad para enfrentar situaciones diversas en distintos contextos. La primera de ellas es la entrada al mundo del trabajo.

La mayoría de los ejecutivos que hoy atienden en los bancos son profesionales. La carrera funcionaria, como vimos antes, es una práctica que está desapareciendo paulatinamente de estas empresas. Desde hace algunas décadas, los empleados nuevos que entran a los bancos suelen haber estudiado carreras relacionadas con la administración, con los negocios o con las finanzas, lo que los pone, desde ese punto basal en una posición de privilegio sobre los empleados antiguos. Los primeros que lo hicieron, hace algunos años, son precisamente aquellos trabajadores que aquí señalamos como tensionados.

Gracias a esa mejor preparación su comienzo en el mercado laboral ha sido, generalmente, más auspicioso y con una posibilidad de ascenso más veloz según su rendimiento. Son la cara de una nueva forma de promoción al interior de las empresas: están potencialmente preparados para adquirir experiencia más rápido y debido a eso tienen mayores posibilidades de buscar alternativas de empleo y aceptar las ofertas de otras empresas, que llegan constantemente a sus escritorios. En este ir y venir han llegado al trabajo actual en el banco. Es precisamente esta flexibilidad, y la consecuente movilidad laboral que trae aparejada, una de las propiedades más relevantes que cruza este perfil:

...yo salí de la universidad y me puse a trabajar en una agencia de aduanas, hice la práctica y me quedé ahí, trabajé como un año, después de ahí me fui a ASEXMA, a la Asociación de Exportadores, estuve como un año y medio ahí y después me fui al Sudamericano, al Scotiabank... trabajé en Comex en el Sudamericano, nació la Fernanda,

estuve con prenatal y ahí renuncié y me fui pa Argentina, después volví de Argentina, terminé la U, con los guatones chicos, y me puse a trabajar en julio del 2002 en el Santander... ejecutiva de cuentas en la misma sucursal (Paula)

...Yo empecé, bueno, hice mi práctica en una agencia de aduanas, estuve tres meses en un verano y de ahí el año 95 empecé a trabajar en la Asociación de Exportadores, en la ASEXMA, con Fantuzzi, ahí estuve el 95, 96, 97, (...) y el 98 postulé pal Banco Santander, pal Ejecutivo de Ventas de Banca Empresa, en PYME, y quedé... empecé el 98, estuve 98, 99 y el 2000 me fui al Banco de Crédito (...) estuve el 2000, 2001, 2002, 2003 y el año pasado me fui al BBVA en noviembre del año pasado ver empresas grandes... hasta este año, estuve un año en el BBVA hasta que me ofrecieron en el Banco Internacional, que de pasada no me gustó mucho el BBVA, entonces aproveché la oportunidad, más plata... venirme al centro, y me vine (Javier)

Metas y sobrecarga: elementos preponderantes de la tensión

Las fuentes de la tensión suelen ser diversas pero es, sin lugar a dudas, el tema de las metas, los objetivos y los premios el que más se destaca. En todos los relatos ocupa un lugar clave. Esta cualidad fundamental del trabajo posfordista, simboliza perfectamente el carácter doble de la tensión puesto que funciona como una fuente tanto de expectativas como de incertidumbres. Muchos trabajadores se resignan de una manera evidentemente racional al sistema de metas, puesto que se ha naturalizado absolutamente dentro de los bancos. Tras esa constatación, intentan significarlo como una buena potencialidad y en ese afán buscan moverse dentro de la gama de posibilidades que les deja. Pero los intersticios no son muchos y recorrerlos requiere de un esfuerzo gigantesco que, además, muchas veces no logra el objetivo planteado en un principio. En ese sentido es que el tema metas aparece ambiguo: es fuente de presión y estrés, pero también de satisfacción y esperanzas:

Me exigen tener metas, pero son más que nada para ir aumentando en el banco, nosotros no tenemos comisiones como en la banca privada, pero siempre tenemos que estar todos los días o todos los meses, tomando una o dos cuentas nuevas, o a veces cuando hay campaña ahí te exigen más, te dicen, "mira tenemos que tener una meta...", en crédito doscientos millones en la oficina, cada uno de nosotros tiene una meta personal, en cuentas también, en crédito universitario, en crédito hipotecario... (Juan)

...suponte en las metas, a nosotros nos ponen unas metas estratosféricas cuando oficinas que son, suponte Vicuña Mackenna, le piden, no sé po, por decirte una cifra, 300 millones de pesos pa la campaña y a nosotros nos piden 600 y se supone que ellos son quince funcionarios de asistentes de negocios y nosotros somos cinco, entonces como comparan una oficina (Francisca)

...encuentro absolutamente injusto [el tema de las metas] pero van todos pa allá (...) o sea mi sueldo es fijo y se supone que el bono te lo dan por añadidura si te va bien, pero yo creo que debieran medirte igual, pero no medirte neto, debieran medir bruto, porque en el fondo lo bruto es lo que tú hacís realmente... si venís tú hoy día y me decís "tengo cien millones de pesos" y yo te digo "ya, invierte tus cien palos" y por otro lado viene otro cliente y sacó cien millones pa comprarse la casa, no es justo que yo pague el costo, distinto es que el gallo se lleve los cien palos porque está apestao porque le dieron una mala tasa, o una mala atención y el gallo se llevó la plata, pero no te pueden medir con esa cuestión (Paula)

...yo tengo un sistema de metas semestrales hoy día, yo tengo que llegar a tantas lucas al semestre, ganadas por el banco, a tantos clientes nuevos y a tanto nivel de colocación, por darte tres aristas de estas metas y yo tengo que llegar a eso, y si llego a eso me gano plata por sobre mi sueldo... o sea yo hoy día me puedo ganar... no gano doce sueldos, gano catorce sueldos, si logro cumplir ambos semestres... si po, si yo no calculo mi sueldo... te dije cuanto ganaba, pero sumándole esos dos ya no gano eso, gano más, entonces por eso que uno tiene que pensar en las metas y jugársela al máximo (...) lo que pasa es que tú podís decir "bueno, yo trabajo por las lucas que me paga el banco mensuales y si no llego a las metas, qué diablos!, si yo me la tengo que arreglar con mi sueldo", pero por el otro lado esta la opción de que si no llegai a las metas puede que una vez, dos, tres, pero a la tercera ya "oye, qué te pasa" y el banco ahí "si a ti traje no pa hacer lo que estai haciendo sino pa que hagai un poquito más" (Javier)

Las metas y los objetivos se emparentan linealmente con el tema de la sobrecarga de trabajo y con el estrés. Siempre se pide un poco más. Como señalamos en la revisión teórica, el trabajo posfordista requiere una dosis muchísimo más alta de autonomía y creatividad de parte del empleado, al que se le traspasan responsabilidades y decisiones que antes estaban a cargo de sus superiores. Con la forma organizativa reticular, la carga se homogeniza y se equilibran las demandas entre los distintos cargos, exigiéndoles a los trabajadores una capacidad de gestión mayor y más eficaz (Bauman 2003; Sennett 2000). En el caso de los ejecutivos de cuenta, este hecho se cristaliza en la concreción de dos acciones simultáneas: la venta compulsiva de una

amplia gama de servicios y la administración de una vastísima cartera de clientes emanada de aquella venta. Ambas tareas son medidas por meticulosos procesos de evaluación, que determinan una gran parte de los beneficios de salario a los que estos trabajadores pueden aspirar y definen el lugar que cada uno de ellos es capaz de jugar, potencialmente, dentro del escalafón de estatus y prestigio de la empresa. Atrapados en este juego doble, los trabajadores entran así en una espiral de angustia y estrés. Un lugar donde cuesta decidir la valoración de cada experiencia. En donde criterios como perjuicio y beneficio se relativizan a la luz de vivencias que demandan siempre una apuesta y que entrañan una amenaza latente.

...[lo malo es] la presión, definitivamente, es súper presionante, ahora es que yo no conozco otras pegas (...) es que yo creo que la banca ha ido cambiando también... en el fondo ha ido cambiando... cuando yo trabajaba en el Sudamericano era relajado, entre comillas, claro, teniai tu pega y todo, pero yo siempre me acuerdo que de repente en las tardes decía "qué hago, ahora que voy a hacer" (ríe), como que ya no me quedaba nada que hacer, y empezaba a ordenar cuestiones y a ver a qué clientes llamar y organizarme pa hacer negocios, cachai... hoy día no, hoy día tengo que tener... siempre tengo algo que hacer (Romina)

...es mucha pega, yo conozco gente que se ha ido de ahí a otra sucursal y no trabajan tanto... lo que pasa es que acá somos muchos entonces... imagínate una sucursal chica donde hay tres ejecutivos y un agente, o sea tú veís tus propuestas, las veís con él, las elevai y listo (...) nosotros estamos, trabajamos en base a un concurso de resultados que se llama, tu desempeño, pero tus metas, pero te miden como metas netas, o sea si tú tenís una meta de seis cuentas corrientes y ponte tú abris ocho, pero te cerraron siete, tenís una, entonces (...) mi cartera es más complicada, porque piensa que un gallo que gana dos millones y medio a cinco palos puede darse el lujo de buscar apertura de cuentas donde se le ocurra, cachai, o sea el gallo va y quiere un crédito hipotecario por cien millones se lo dai tú y se lo dan cinco bancos más, entonces tenís que pelear la tasa... pero ahí el feeling que tenís con el cliente es súper importante, o sea yo tengo clientes que de repente conmigo "usted se va donde sea y yo la sigo"... pero la mayoría no, la mayoría "ah, sabís qué más?" y a mí me han dicho "mira Vero, me caís súper bien, pero tu banco vale hongo, me voy" y se van no más... entonces ligar con esas cuestiones es como súper complicado (Paula)

...con las metas, en lo que es crédito se resalta más, te dicen: "oye en la oficina tenemos que completar quinientos millones este mes, o en la campaña", y me instalo a trabajar en esa parte, en la cartera, en los convenios que el banco tiene, en instituciones, con mis

mismos clientes...pero no salimos a la calle a buscar, sino que vamos: "Oye, voy a hacer una visita a la superintendencia de isapres", y ya, se hacen contactos con las personas, "miren somos de tal parte", se les manda un correo y así la gente empieza a venir, entonces es distinto. La banca privada no, la banca privada de repente sale a buscar en la calle. Una vez conversaba con un chiquillo que era de la banca privada y me preguntaba: "-¿oye, cuánto es lo que tienen que poner ustedes?, - al mes, treinta, cuarenta, cincuenta millones. -¿y todos los meses?, - sí, - ¿y cuánto ganará por eso?, -no gana nada po', - acá con esa cartera todos los meses ganarías harta plata, y serías como supervisor nuestro".
(Juan)

Eso se relaciona contundentemente con la sentencia radical que señala que el trabajo no les está dejando tiempo para dedicar a otros aspectos importantes de su vida:

...[el trabajo no me deja tiempo] pa lo que es familia, pa lo que es, puta, vida de poder ir al gimnasio, ponte tú, no... tú veís, yo de repente almuerzo incluso en mi escritorio, o sea ni siquiera tengo tiempo de salir (Paula)

...no podemos quedarnos atrás, entonces yo creo que las exigencias son cada vez mayores... lo que yo te contaba recién: nosotras antes éramos ejecutivas de inversiones y ahora también somos cuentacorrentistas, vendemos seguros, entonces al final, cuál es la idea, que al final lleguemos a ser todos ejecutivos multipropósito, que se sienta un cliente y yo te pueda vender todos los productos, entonces eso te significa una recarga física y mental súper grande, te tienes que preparar más, tienes que conocer otros productos, otro cuento, entonces eso es muy estresante y lo otro es que ya nosotros... antes teníamos un tiempo para almorzar, había aquí un casino, que ya no existe, después había aquí una casa donde ibas a almorzar, tampoco existe, después se hizo un convenio para que fuéramos a almorzar a un lugar... ahora nos dan cheques restaurant, que tú vas a almorzar donde tú quieres, tú puedes almorzar donde a ti se te ocurra, casi todo el mundo no lo hace, porque no tiene el tiempo para hacerlo... (Claudia)

...[el trabajo no me deja suficiente tiempo pa otras cosas] ...ahora yo creo que es un tema, a lo mejor, de administración... yo no digo que sea la mujer más eficaz del mundo, cachai, no... yo creo que a lo mejor podría ordenarme mejor y poder tener más tiempo... lo que pasa es que en el fondo la pega igual... tú llegai de repente cansado, con problemas, entonces no te dan gansa de salir o hacer cosas con mi hijo, pero ponte tú los fines de semana obviamente yo los trato de dedicar en un cien por ciento, o sea hacer cosas entretenidas (Romina)

Las entrevistas son, sin embargo, contundentes en demostrar un hecho importante: la sobrecarga y el esfuerzo tienen muchas veces su recompensa: la concreción de esa aspiración de encontrar el “lugar” dentro de la empresa y, luego, en la sociedad. Y es eso finalmente lo que permite a estos trabajadores generar una continuidad coherente entre el discurso que oyen desde la empresa —ése que los compele a tener éxito en sus metas y a esforzarse siempre más, para obtener cada vez mejores resultados— y la realidad de su propia experiencia como trabajadores. En ese momento se transforman en estructurantes de la estructura, verdaderos, legítimos defensores del imaginario que envuelve. De esta forma es que se cumple esa especie de profecía señalada por los ideólogos del posfordismo que sostiene que son los mismos trabajadores quienes validan el sistema una vez que son capaces de tomar conciencia de los beneficios potenciales que pueden obtener:

...porque de repente una pega de hormiga que te das entonces el conseguir un negocio o el que te feliciten, es como rico, es gratificante o sea y también hay una adrenalina que es rica (...) te está yendo bien y conseguís negocios y es rico, como que lo conseguiste, lo hiciste, “me saqué la mugre, estuve trabajando a la hora que sea”, yo de repente me traigo pega pa acá y hago informes y los mando a mis clientes... trato de no hacerlo, pero lo hago... y de repente lo que estai cosechando recibís los frutos... (Romina)

Es verdad: el neocapitalismo premia más que el antiguo sistema el esfuerzo personal, pero también obliga —tácita o explícitamente— a los trabajadores a abrazar esa situación a través de sofisticados mecanismos de dominación y ejercicio del poder. Gracias a los premios individuales, a las evaluaciones radicalmente competitivas y a la conformación de una estructura de prestigio fundamentada en el resultado de ambas formas de medición, la empresa está confirmándoles permanentemente a los asalariados, que el camino hacia el éxito está profundamente determinado por el poder individual. La naturalización de este hecho, fundada en una serie de procesos complejos que involucran una multiplicidad de variables —que van desde las opiniones del gobierno, las del empresariado, los medios de comunicación y las experiencias de los “triunfadores”—, cierra un círculo que se transforma de esta manera en el caldo de cultivo de la tensión: aparece en el momento en que vacilamos, cuando la experiencia vivida escapa del modelo ideal propuesto por este sobrelegitimado “sistema sociomental”.

El desempeño personal

Todas estas condiciones derivan en que los trabajadores tensionados signifiquen su desempeño personal desde el punto de vista del discurso empresarial: fracasar significa no lograr las metas, quedar fuera de las promociones y perder un lugar de prestigio o de reconocimiento; tener éxito es lograr compatibilizar la concreción del infinito cúmulo de responsabilidades, con la capacidad de estar siempre listo para nuevas exigencias. Es la lógica que reemplaza el "dar-dar" por el "cada día más" (de Gaulejac 1993). De esta forma la tensión muestra una nueva cara que recalca la importancia de la autoexigencia:

Yo creo que [mi desempeño personal] podría ser mejor y... yo no siento que lo haga mal, yo soy de las personas, entre comillas, antiguas en mi sucursal y no lo hago mal, pero yo creo que uno, o sea no podís encontrar la perfección, pero podís ir mejorando (...) quizás de administrar mejor el tiempo, porque en estricto rigor yo creo que uno podría hacer la pega en el tiempo... lo que pasa es que hay varias variantes, hay cosas urgentes que te pueden quitar toda una mañana, y podís ser súper estructurado para trabajar pero ese día hasta ahí quedó tu estructura, entonces es como relativo... pero yo en general, y creo que así se percibe en el banco, yo soy de las ejecutivas entre comillas más maduras, cachai, en qué sentido, ñeque yo ya llevo tiempo, tengo una cartera que ya llevo tres años, o sea me conozco en general a la gente y eso creo que es bueno porque ya tenís otra relación, ya conocís más a las personas, sabís cómo se pueden comportar o no (Romina)

[Estoy conforme] porque hago bien mi pega, yo creo que la hago bien... quizás a estas alturas podría estar en otra parada, ser algún gerente, algún agente, quizás tener más gente a cargo, que siempre es importante, pero si me preguntai el nivel de responsabilidad que podría tener en el otro lado versus el que tengo hoy día y las lucas... hay mucha diferencia en la responsabilidad y no tanta en las lucas, capaz que hoy día esté ganando más que un agente (Javier)

[no estaba conforme] cuando llegué con la licencia (...) mi autoestima estaba como muy baja porque la verdad que yo nunca había tenido tantas licencias, entonces fue como bien pesado pa mi porque yo era aperrada para trabajar en el área operativa, o sea si yo me iba a las once, me iba a las once, pero después mi casé y eso ya cambió, o sea yo tenía que llegar a mi casa a cierta hora, pero cuando era soltera me daba lo mismo, a las diez, a las once... llegaba a las siete de la mañana, siete y media y me iba a las diez, a las once y no era mucho lo que... comíamos ahí lo que comíamos y aperrábamos hasta la

última hora...entonces ahora es diferente porque tengo otras responsabilidades: mi hijo, mi marido, mi papá, es diferente (Francisca)

Relaciones personales en tensión

Otra consecuencia muy importante de lo que les ocurre a estos trabajadores es la configuración de las relaciones personales que se producen dentro del banco. La tensión se demuestra nuevamente a través de la ambigüedad: el compañero de trabajo es visto a la vez como un potencial competidor, pero también como un posible lugar de apoyo en caso de fracaso o dificultad. Rodeando esta dicotomía, la demanda de autonomía y la sobrecarga son tan altas que los empleados simplemente no tienen tiempo de conformar relaciones duraderas con sus compañeros de trabajo. La tensión, entonces, se torna mucho más significativa:

...[la competencia] la he sentido, sí, de parte de mis compañeras, que es un tema que a mi no me gusta porque yo no soy competitiva, yo compito conmigo misma porque no me gusta competir con el resto, y si a mi me va bien es porque yo soy esforzada, pero no porque soy una persona competitiva, porque le quite al resto, pero sí sentí que cuando... qué pasa, que cuando a mi el banco me dice "ustedes desde el uno de enero van a tener que hacer esto y esto otro" yo digo "si lo tengo que hacer sí o sí", no me empiezo a cuestionar "qué lata que tengo que hacerlo!" qué sé yo, lo hago, porque para qué voy a estar... te fijas, lo hago, pero yo veo que mi entorno no es así, se resisten y pelean y luchan y reclaman, qué se yo, y se resisten a los cambios, se resisten a los cambios (Claudia)

Esta separación que hay con respecto a los compañeros de trabajo está a su vez relacionada con la decadencia de instituciones aglutinantes de la identidad trabajadora, en especial la figura del sindicato. La pérdida de protagonismo estas organizaciones, se produjo debido al debilitamiento que sufrieron durante la dictadura, pero su sustento actual se encuentra precisamente en el hecho de que las nuevas generaciones de trabajadores encuentran más efectivo y prestigioso relacionarse individualmente con la jerarquía.

[el sindicato] es bueno que exista, que creo que hay gente que supuestamente ve los intereses globales de las personas que trabajan en el banco y que en ese sentido siempre en todas las instituciones, en general... y lo respeto, cachai, pero no soy partidaria de

participar activamente en el sindicato (...) porque creo que no sé hasta qué punto... (...) no me a tocado ver, no conozco casos de cerca, pero creo que también uno es capaz de negociar solo las cosas, entonces yo no le veo... no lo veo indispensable para mí (Romina)

La negociación de los contratos, la puesta en marcha de los planes de gestión y las disputas derivadas del juego de las metas y los objetivos pasan ahora directamente desde la jefatura al trabajador. Ante esa situación, lejos de añorar la defensa sindical, los trabajadores se adaptan y resignifican la cercanía que produce esta nueva relación. Desean ver a los jefes como pares y éstos les cumplen su ansia a través de mecanismos como los retiros, las jornadas de reflexión y uno que otro espaldarazo. Los empleados, de todos modos tienen ciertas dificultades en es camino, pues saben que están solos ante cualquier eventualidad.

Tensión y devenir

Su futuro se ve, entonces, como un camino incierto, profundamente dependiente de la acción propia, de la capacidad personal de dotarse de una definición propia y de hallar su espacio. Saben, sin embargo, que ese control termina en el momento en que su trabajo se pone en cuestión. Y como esa situación puede ocurrir por una multiplicidad de razones en el contexto actual del mundo del trabajo, también temen lo que les depara el futuro. Ahí radica la fragilidad de su proyecto identitario. De ahí que la situación en que se encuentran se perciba como ambigua: enfrentados a este mundo a la vez incierto y pleno de posibilidades, sus proyectos pueden ir desde el riesgo de una empresa personal, a la conservación de lo que ya han logrado como asalariados.

Finalmente es esa inseguridad lo que describe de mejor manera a los tensionados. Estos comparten mucho con los que están cómodos, pero tienen más incertezas, se angustian más y ya no confían tanto en sus capacidades personales como los que pertenecen al perfil que describiremos más adelante. Conscientes de su inestabilidad sienten miedo, sobre todo de perder lo que han ganado y lo manifiestan de variadas maneras:

...por eso te decía una seguridad como relativa porque el día de mañana a ti te van a echar igual por cualquier cosa y no sólo en el banco sino que en cualquier pega (...) te

empieza a ir mal en las ventas, alguien puede... se te juntan un par de reclamos que de repente ya no... escapan de ti, cachai... (Romina)

Por ahora sí [es seguro], sí, por ahora sí... más a futuro con la cuestión de las metas yo creo que no, porque es como la banca particular, o sea en el Banco de Chile, tú tenís cuarenta años, soy gorda, fea, vieja, te pueden echar (..) de hecho compañeros de instituto donde yo estudiaba, ellos juntaban plata porque a los cuarenta y cinco años si no le gustas a la empresa te pueden echar y si te echan a esa edad, que hacís? (Francisca)

Comodidad: íconos para la legitimación de un discurso¹⁷

En las antípodas de la nostalgia esta la comodidad: la adaptación a la fluidez y la flexibilidad propias del nuevo mercado laboral. Los cómodos son esos trabajadores que se mueven bien, seguros en medio de la incertidumbre y que logran viajar sin muchas trabas por los caminos trazados por la nueva empresa. Comparten muchas características con los tensionados, pero ha diferencia de ellos, logran salir airosos de los procesos en lo que se insertan pues no tienen las trabas que provocan la inseguridad y el temor en sus compañeros conflictuados. No tienen familia, son jóvenes, les gustan los cambios radicales y hablan, como los practicantes de deportes extremos, de lo rico que es la adrenalina y la emoción de concretar un negocio cuando tiene riesgo. Son la imagen caricaturesca del ejecutivo narcisista que en su ascenso parece no importarles mucho lo que lo rodea y que tiene en sus manos el manejo de lo que quiere:

...[mi pega] me gusta, me entretiene... claro si yo lo miro tampoco estoy ganando tanta plata, podría estar trabajando en otro banco por algo parecido y trabajar hasta las cinco, seis, pero es un tema que no es de plata... no me veo trabajando de por vida, pero donde estoy es una esponja, estoy aprendiendo, porque como esta es la banca de negocios son empresas chicas que yo puedo tener, yo ya caché cual es el margen de ganancias, cómo van ganando, cuál es el sector industrial, entonces yo lo veo con ese punto de vista, no lo veo diciendo "acá me hago millonario, aquí voy a trabajar", sino que "aquí estoy, puedo

¹⁷ Mediante el concepto de comodidad no buscamos señalar en lo absoluto una suerte de "aceptación inmóvil" o de "resignación feliz" sobre la situación que a estos trabajadores les toca vivir. Por el contrario, nos referimos a la acepción que lo conceptualiza como una forma de "estar a gusto" es decir, la capacidad de adaptarse tanto a las exigencias de cambio permanente como a las demandas de autonomía que propone el nuevo modo de producción, sin dejar de sentir agrado y bienestar durante el proceso.

aprender diferentes cosas y las puedo potenciar"... eso es hoy día, pero todos no estamos en la misma parada... (Arturo)

Los comienzos

El momento en que estos trabajadores entraron al mercado laboral también es significativo. Por lo general comenzaron a trabajar dentro de la última década y por lo tanto conocen muy bien las estrategias de gestión y administración que trabajan por resultados y que suponen una rotación laboral vertiginosa. Algunos, incluso, se formaron profesionalmente en sus universidades aprendiendo este paradigma productivo prácticamente como una "ley natural" y por consecuencia saben muy bien como moverse dentro de él. Lejos de ser una molestia, lo perciben como una necesidad y una ventaja, y el relato de sus inicios revela lo significativo que esta dispersión resulta para ellos. Comparten, pues, con los que viven en tensión esa movilidad laboral en la génesis de su vida dentro del mundo del trabajo:

Yo al Edwards entré después que vino la fusión del Santander con el Santiago, se empezaron a ir... renunciaron... o sea no renunciaron, sacaron a todos los gerentes del ex Santiago y de la gerencia del Santiago no quedó nadie, o sea quedaron sólo los del Santander (...) es que en realidad a mí me llamaron, un colega que se había venido pa acá, del ex Santiago, me llamó (...) tú sabes como se trabaja con los ejecutivos de cuenta, se trabaja por metas... no sé si tú conocís la administración por objetivos, cuando tú estudiái administración hay una parte que se llama administración por objetivos, en eso están los bancos hace unos diez años atrás (Pedro Pablo)

La evaluación, la sobrecarga y el estrés... formas de vida

Estos trabajadores manejan las metas y los objetivos a la perfección. Saben que la realidad del trabajo actual incluye este tipo de mecanismos y no cuestionan los intereses de la empresa que los producen. Más bien los abrazan y los comparten: prefieren los sistemas competitivos de evaluación pues saben de sus virtudes y se sienten plenamente capacitados para tener éxito. Pero al aceptar esto, implícitamente también aceptan la paulatina alza en las exigencias. Siempre se les está exigiendo más, siempre se les pide que se esfuercen más allá de lo que lo hicieron, pese a haber resultado bien evaluados. Al contrario. Como lo señala la literatura afín (Abraham 2000; de Gaulejac y Aubert 1993), son los mejores a los que más se los sobrecarga:

...ponte tú, si te dicen: "mira, vamos a hacer este mes doscientos" y tú a veces doblas esa cantidad, para el otro mes te van a decir: "ya, como hiciste cuatrocientos haz seiscientos ahora", entonces por un lado es bueno y por otro muy malo pasarse tanto, pero tampoco es como llegar al justo, no habla bien de la oficina tampoco... (Juan)

Su juicio acerca de la sobreexigencia es interesante. La conceptualizan como un dato de la causa y como la contracara de su independencia en términos horarios. Esto termina por legitimar su existencia. Incluso la potencia y la retroalimenta develando el goce inherente al riesgo de "hacerse a uno mismo"...

...tú partís acá un cuarto para la nueve... es relativo eso, los ejecutivos no tienen horario, el ejecutivo de cuenta no tiene horario, y eso era así en el Santiago, en el Santander y aquí también, tú podís irte a la hora que querai, no marcai tarjeta, es como ser ejecutivo, no tenís esa restricción de horario (...) te quedai, porque generalmente no te alcanza el tiempo, esa es una realidad en todos lados que siempre estai con mucho trabajo (Pedro Pablo)

... y luego la concatena con las metas:

obviamente, todo gira en torno a eso [las metas] y por ende si tú tienes que hacer evaluaciones, las evaluaciones de crédito las haces en la tarde, porque en la mañana se atiende gente, todo lo que sea en la mañana... si tú cerraste en la mañana, el cliente te tiene que venir a ver en la mañana, a dejarte las solicitudes y en la tarde tenemos presentaciones a los comités, entonces las presentaciones pueden ser muy distintas de acuerdo al tipo de cliente, si son empresas (Pedro Pablo)

Reconocen el estrés, por lo tanto, pero no les preocupa: saben que es un componente insoslayable de su trabajo, conocen mecanismos para controlarlo y llegan a quererlo pues su ausencia les señala una labor aburrida, poco prestigiosa y mal remunerada:

De repente que cada ejecutivo está sobrecargado de pega, y eso hace que tú trates de ser lo más profesional posible, pero por razones de tiempo a veces no podís hacerlo, de repente claro, colapsai, son muchos clientes muchas cosas, aunque tu quieras atenderlas rápido no podía, entonces eso, si tuvieras menos clientes siempre sería una atención más óptima, pero es así, y la tendencia es que el ejecutivo cada vez va a hacer más cosas y

más cosas, antes nosotros no vendíamos seguros, ahora vendemos seguros, antes nosotros no hacíamos muchas cosas que hoy día tenemos que hacer (Consuelo)

...tú tenís que ser muy estructurado, muy estructurado en el día a día, si no tenís estructura estai sonado, no cualquiera lo soltai ahí haciendo la pega de un ejecutivo, es una pega súper estresante, hay mucha gente que se va por licencia, aquí ha habido mucha gente con licencia, a mí me ha tocado verlo... yo creo que en el mercado es considerada de las pegas estresantes y una cosa que te piden es el manejo de la presión (Pedro Pablo)

...a mí me gusta un poquito eso, hueón... sí, es agradable, es interesante "oye, cómo voy en las metas", nos juntamos en le equipo "oye, puta, sabís que tú vai caído acá, hueón, le tenís que poner más por acá... mira, este otro hueón trajo este negocio" y esa motivación del gallo que le está yendo bien, a tu compañero le está yendo súper bien, por qué a ti no te puede ir tan bien como a él, cachai... (Javier)

Todo el universo simbólico que rodea esta aceptación que celebra la administración por metas y objetivos y que naturaliza la existencia de esta nueva forma de explotación es el pilar fundamental de la legitimación del discurso posfordista por parte de los empleados que lo practican. La reificación de esta ideología, a la vez económica y cultural, se complementa, además, con la opinión que se van formando los trabajadores sobre las empresas en las que participan. Este hecho tiene consecuencias radicales sobre el significado que hoy le atribuyen estos trabajadores bancarios a su trabajo, en particular sobre el sentido que tiene su participación dentro del proceso productivo. Se sienten protagonistas de un cambio y utilizan el reconocimiento de su trabajo como una forma de decirse "esto soy, esto hago, esto valgo, para mí y para los demás".

De las empresas y las relaciones con los demás

Las opiniones de los cómodos sobre sus empresas todavía guardan ciertas correspondencias con las expresadas por los demás perfiles en cuanto a los beneficios y la persistencia de ciertas instancias de seguridad. Pero destacan cosas diferentes,

como el hecho de que los bancos hayan sido buenos lugares para enfrentar la crisis de finales de los noventa, debido a su papel determinante en la reactivación financiera¹⁸:

... [trabajar acá] fue el mejor paraguas para el período de crisis, porque aquí yo no vi nunca que echaran a un ejecutivo porque estábamos en crisis, porque estaba la crisis asiática, por algo así, porque la economía está mal, jamás vi que echaran a alguien por algo así (...) lo único es que se congelaron las rentas, o sea no hubo aumento de renta y ese tipo de cosas, pero siguieron contratando personas, ejecutivos, entraba gente, siguió creciendo (...) en la peor de las crisis no echaron a nadie, contrataron más gente, entonces es muy difícil, o sea en ese sentido es estable, yo creo que es de las pocas pegas que todavía es estable... (Consuelo)

Sin embargo ya no esperan —ni parecen necesitar— la seguridad monolítica de antaño. Por el contrario, conocen desde ya nuevas estrategias para establecer nuevas formas de garantizar la existencia de sus trabajo: cumplir las metas, esforzarse al máximo, mostrarse lo suficiente y, basado en los resultados de lo anterior, tener buenas relaciones con sus superiores:

...la única forma de mostrarse es haciendo bien la pega... y ganando campañas, ya me gané campañas y estuve a punto de ganarme la otra (...) y eso es como marketing, como que te tenís que vender, pa que tu nombre vaya sonando, entonces cuando quieren nombrar a alguien "ah, jeste gallo!", "sí, le va bien", "cumple las metas, lleva harto tiempo en el banco, está bien integrado... ya", cachai? Pero hay que empujar un poquito y la única forma de hacerlo es ganando campañas y haciendo bien la pega (Consuelo)

...fijate que es un tema importante el trabajar por objetivos, porque de repente tiende uno a pensar que si no se cumplen estai inseguro, provoca mucha presión, eso es cierto, pero un trabajo seguro depende mucho de las personas, del trabajo en equipo que tú hagai, acá yo te digo que si tenís confianza con la jefatura, no vas a tener ningún problema, te van a conocer, por eso un trabajo seguro es que no exista la despersonalización, te fijai, da lo mismo... "oye, el personaje que atiende la máquina de ahí, se va no más" y te va a dar lo mismo y a lo mejor no te va a interesar ni siquiera colocarte en el problema que tenía ese perico y que estaba haciendo mal su pega, te va a dar lo mismo, un número más, pero cuando es más personalizado y se trata de hacer así,

¹⁸ Lo que se desató en 1997 fue, como se sabe, la primera alerta seria del sistema financiero mundial. Una crisis del capital globalizado, pero que tuvo como efecto, en muchos países como Chile, un repunte de las instituciones financieras que no tuvieron piedad en cobrar hasta el último centavo del crédito incrementándolos, incluso, mediante elevadas tasas repactadas.

tú conocís a tu jefe, a tu gerente y comparten, por eso te digo... eso te hace pensar o te da cierta estabilidad, te da cierta tranquilidad, te da el apoyo (Pedro Pablo)

Otro elemento del discurso posfordista que adoptan los empleados cómodos, es la necesidad de que las empresas a las que pertenecen emulen sus verdaderos hogares. Todos reconocen la necesidad de crear el ambiente de *casa* dentro de su lugar de trabajo¹⁹ y la justificación que se adopta para esa idea es, simplemente, que sirve para reducir la exigencia desmesurada y la aparición del estrés. Lo que estas ideas omiten o esconden, es que muchas veces es la misma adopción de esta idea de *casa* la que sirve como fundamento para la producción de esa exigencia y ese estrés: al simular este tipo de ambiente hogareño, familiar y conocido, se les exige a los empleados — sutil e imperceptiblemente en un principio, luego con énfasis y vehemencia— que establezcan un compromiso con su trabajo *como si fuera* un compromiso con un familiar, con alguien que habite el mismo mundo de *su hogar*.

...porque si tú trabajai... en todo orden de cosas, tú vas a trabajar en algún minuto y te vas a dar cuenta de que vai a compartir más con tus compañeros de trabajo que con tu familia, o sea estai... ¿cuántas horas al día estai con tus compañeros? Y después te dai cuenta que llegai a tu casa unas cuantas horitas, te acostai y no viste más a tu familia y seguís viendo a tus compañeros, y te queda el fin de semana, ¿a quién veís más? A tus compañeros de trabajo... o sea, si no te llevai bien con ellos, lo vai a pasar mal... entonces mientras más actividades existan mejor, eso hace bien, pa todo el mundo... sirve pa conocerte bien con la persona con que estás trabajando al lado y sobre todo para hacer equipo, aquí se trabaja en equipo... (Pedro Pablo)

...en este puesto de ejecutivo de cuentas muchas personas se creen el cuento, y no se dan cuenta de que las demás personas que trabajan contigo son tu equipo y son personas igual que tú, entonces como que de ahí pa abajo no hay nada importante y eso es malo, hay que conversar, tener una interacción con ellos, conocerlos, porque partimos de que somos todos una sola máquina, que vamos todos pal mismo lado, si todos remamos pal mismo lado obviamente las cosas son mejores (Arturo)

...como es un banco chico, hay poca gente, como es una empresa familiar y la estructura está tan directa hacia los jefes, que tenís relación directa con ellos, los veís a diario, tenemos actividades (Javier)

¹⁹ Reconocen que el banco, en general, es impersonal debido a su tamaño, pero su departamento, su lugar cotidiano de trabajo, es el que se transforma paulatinamente en casa.

Como consecuencia de esta conceptualización sobre la empresa, las relaciones personales son un tema importante para estos empleados, pero de un modo radicalmente diferente al de los nostálgicos. Si estos últimos veían en la relación con los pares una forma de comunidad que establecía una identidad colectiva, ese *nosotros* que mencionábamos antes, que les permitía enarbolar demandas comunes frente a la empresa, los cómodos separan claramente las relaciones de amistad y sociabilidad con sus compañeros, de su potencial fuerza política. Para ellos las dos cosas corren por carriles opuestos y si mantienen buenos vínculos con sus colegas es para tener un ambiente de trabajo más calmado que baje los niveles de competencia y estrés y que potencie el trabajo en equipo, pero que en ningún caso es percibido como una posibilidad de establecer una identidad común retratada en acciones o reivindicaciones concretas.

...lo que pasa es que uno siempre siente cierta rivalidad o no sé, y hoy día me encontré con gente más vieja, entonces hay gallos que son más quisquillosos, porque yo... no soy el menor, pero debo andar por ahí, aunque no lo creí el promedio de edad es bastante alto, pero yo creo que eso depende después de cómo sea uno, yo me relaciono con todo el mundo y saludo a todo el mundo y trato de no crear conflictos en la empresa, nunca ha sido mi intención y los grupos en que he estado siempre he tratado de ayudar al grupo a que sea más unido en vez de que se creen estos problemas (Javier)

La competitividad se entiende como una cuestión intrínseca a la labor que deben cumplir. Independientemente de que estén al tanto de su potencial generador de conflictos y de deterioro del clima laboral, lo aceptan así y la abrazan, evidenciando que les gusta sentir esa sensación de vértigo y riesgo, otro elemento fundamental del imaginario productivo en el que están inmersos:

...hay un cierto grado de competencia, sí (...) se entiende que es así y es rico de repente ser competitivo, te va bien en las cifras y es rico... y "oye, como va, te toca bono o no te toca bono?", no, es rica esa cuestión (...) de repente sí [es mala onda]... el año pasado un ejecutivo de acá le iba súper bien y habían tres ejecutivos que les fue muy bien, yo me incluyo, porque yo era uno de ellos y también... este gallo igual era medio despectivo con sus... se sabía el cuento y también era medio despectivo con el cuento, entonces ha pasado alguna veces... (Pedro Pablo)

Todos los elementos que componen esta relación con sus pares resultan ser la contracara de la opinión que tienen los cómodos, mayoritariamente vinculados al área comercial, con los empelados del sector operativo del banco. Reclaman permanentemente contra el ritmo cansino de su trabajo y contra su inoperatividad permanente, actualizando el elemento discursivo que señala a estos departamentos como una suerte de residuo del viejo sistema capitalista destinado a desaparecer bajo la automatización informática y la racionalización:

...[los operativos] son súper mañosos, terribles, terribles, terribles, pesaos, súper pesaos, y al principio llegaban a ser mal educados, cuando yo recién llegué, pero yo dije bueno "qué hago: vengo lo acuso a mi jefe y dejo la escoba o me lo trato de ganar, porque al final voy a tener que seguir trabajando con él el resto del años", entonces los empecé a agarrar pal leseo, en buena onda y al final ya los tengo todos de amigos (...)yo creo que de repente medios frustrados, de repente el ambiente, estar abajo encerrados, no ven público, no ven nada, está todo el día procesando información que el ejecutivo les manda pa abajo, lo que hacen las cajeras, entonces de repente se deben sentir medios frustrados (Consuelo)

...el área operaciones yo te diría que es casi indiferente, es un área que debería estar al servicio del área comercial, de hecho es así, tienen que servir pa solucionarte problemas (...) hay poca relación [con ellos], sí, es una relación laboral prácticamente, no se mezclan... (Pedro Pablo)

Es por esto que no llama la atención que vean al sindicato como una institución insignificante. Reconocen que es necesaria para los empleados más desprotegidos (generalmente los empleados administrativos y operativos: cajeros, administradores, contadores, etc.), pero no para ellos, puesto que no lo necesitan. Como lo señalábamos más arriba, están conscientes que la mejor manera de estar medianamente seguros en sus trabajos es a través de la concreción de las metas y los objetivos —“hacer bien tu pega”—, y la mantención —en gran parte gracias a lo primero— de buenas relaciones con sus superiores.

...me parece bien que exista el sindicato, el sindicato tiene que existir, o sea tiene que haber una mediación entre los derechos del empleado y el empleador, o sea esa cuestión tiene que existir, sobre todo en las empresas grandes, porque se va despersonalizando (Pedro Pablo)

...la otra vez [los del sindicato] estaban alegando por no sé qué eventualidad y pagaron un bono de un millón de peso a cada uno... se acabó el problema, esa es la tesis económica y no hay problema de defenderla así... es que las demandas son por plata, por tu estándar de vida, por horas de trabajo... y sí, si tú puedes trabajar menos horas, pero hace tu pega... querís trabajar menos y que te paguen más... weón! el sueño del pibe! quién no? en cambio si tú haces bien tu pega vas a trabajar menos, si hacís tú pega mejor, te van a ascender y vas a ganar más plata, partiendo del hecho de que tenís que hacer las dos bien... (Arturo)

Las buenas relaciones con los jefes, no obstante, no son sinónimo de una lealtad con la institución. Parecen serlo pero finalmente son sólo parte de una estrategia en la que ambos actores ganan: la empresa, porque tiene empleados comprometidos —gracias a los incentivos y las diversas gratificaciones emanadas de la renuncia de los trabajadores a la colectividad— y los trabajadores porque aseguran su fuente laboral de mejor manera —ya no representan una amenaza para los patrones, sólo beneficios puesto que abandonaron las pretensiones políticas colectiva para abrazar la individualización.

...a veces sí, tenís la camiseta puesta, hay que aperrar, acá no hay horas extra y si me quedo hasta la una es porque la tengo puesta y porque hay un objetivo en común y que si yo remo pal mismo lado y todo remamos pal mismo lado lo vamos a lograr... (Arturo)

Aspiraciones y proyectos

Percatándose de esto, muchos de los que trabajan aquí y se sienten cómodos tienen muy claro que sus objetivos están fuera y que la labor que cumplen hoy es sólo una etapa dentro de su carrera. A través de todas las cosas que logran aprender, de su capacidad de movimiento *siempre lista* y de su convencida aceptación de las reglas del juego, consiguen tomar el control del devenir de su vida laboral en la que se ven seguros de obtener un progreso permanente, ya sea como asalariados de primer nivel —aspiran a subir hasta lo más alto en la empresa— o bien como independientes —empresarios en el corto o mediano plazo:

...entonces claro yo hoy día estoy peleando por una jefatura, peor estoy pelando por la jefatura de una oficina chica pa empezar, pero después hay otras oficinas, vai subiendo y siempre vai dentro del... podís seguir haciendo carrera igual que a la larga, no sé, yo no

sé si me voy a radicar aquí en Santiago o no, pero de repente si me quedo acá en el banco, dejar de ser ejecutiva e irme a trabajar en el área de recursos humanos en inspectoria, me gustaría trabajar ahí... en la parte capacitación me encanta, todo lo que es hacer clases y el banco tiene un departamento de capacitación súper grande... quizás po, de repente me puedo ir a esa área, pero dentro del mismo banco entonces eso en provincias no tenís la posibilidad de hacerlo... acá te podís ir a marketing, a recursos humanos, no es tan fácil como que uno diga "ah, ya, me voy", pero si me ofrecieron en definitiva quedarme acá es cosa de empezar a moverte y si tus resultados te acompañan no tendrían por qué rechazarte, porque a la larga de eso se trata hacer el cambio... (Consuelo)

Como una suerte de elite dentro de este espectro privilegiado de los asalariados bancarios, algunos tienen condiciones que les permiten tener aún más beneficios de su situación, transformándose en una especie de paradigmas de la comodidad laboral posfordista. Son hombres como Arturo o Pedro Pablo que sin familia, jóvenes y llenos de ganas y preparación, tienen todas las posibilidades de salir a cumplir la más fundamental de las ideas neocapitalistas: *sal a conseguirlo todo por tus propios medios.*

...mi afán es directamente tener mi pequeña empresa en el mediano o corto plazo y creo que en el puesto que estoy hoy día si puedo sacar ventajas, porque como yo veo empresas, que son muy diferentes de personas, a nivel de sus balances, de sus principales competidores, su mercado dónde está, sus principales clientes, cuál es la rentabilidad... (Arturo)

...yo a los veinticuatro ya me había comprado mi casa, tenía... había juntado como diez palos de pie, en ese tiempo, puta y me sentí grande... cuando vai a una parte... imagínate yo salí y primero mi auto me lo compré al contado, yo juntaba plata y era una wea de... como vivía con mis papás y sigo viviendo, entonces estoy en una situación súper privilegiada, entonces mis lucas las dejai pa ti (...) de repente igual trabajar en un banco en un minuto, claro, tú decís "hacer siempre lo mismo" esa cuestión también te puede empezar a saturar, pero yo te diría que sí, lo he pensado [tener un proyecto independiente], también sacar un postgrado, son cuestiones que tengo que hacerlas, porque ya las otras cosas ya las he hecho, ya estoy armado en otras cositas, el proyecto de la empresa también está (Pedro Pablo)

Evidentemente todas estas experiencias develadas en los relatos se transforman en otra forma de naturalizar el pregón del posfordismo dentro de las empresas y en la sociedad. Los asalariados que logran moverse con comodidad al interior de estas compañías comulgan con la idea del emprendimiento como un valor insoslayable y es posible sostener, sin miedo a equivocarse, que en ellos esta idea sí cobra sentido: es plausible, perfectamente realizable y efectivamente coherente, independientemente de que deban soportar el estrés y la sobrecarga de trabajo para acordar el deber ser impuesto con su experiencia real.

De esta forma es como los cómodos se convierten en los íconos de aquello que el discurso de la empresa pretende como cosmovisión. A través de la experiencia cotidiana de su trabajo, cierran el círculo virtuoso que señala las bondades de la desestructuración y la flexibilización de la práctica del trabajo sirviendo como ejemplos de la posibilidad cierta de tener éxito en este nuevo ambiente. Al igual que los tensionados, funcionan como una estructura estructurante del posfordismo, puesto que, como aquellos, no les interesa en lo más mínimo cambiar las cosas como están. Pero a diferencia de sus compañeros inquietos, han logrado resolver la dinámica que produce la tensión, desnivelando la balanza hacia los beneficios, superando las angustias y las frustraciones gracias a una buena capacitación, a una certera toma de decisiones y a la formulación de una escala de valores centrada en el progreso personal paulatino.

Sin las inquietudes, temores o inseguridades que podrían relativizar el significado de la experiencia que lograron adoptar, los empleados adaptados —esta elite que menciona la literatura afín (Bauman 2002; de Gaulejac y Aubert 1993; Gorz 1998; Méda 1998; Sennett 2000)— construyen día a día, con su experiencia, la frontera infranqueable del desarrollo del capitalismo tardío. Su estatus sube, su ejemplo de vida es citado y su relato sirve como herramienta formativa para la divulgación de los intereses de la empresa y del discurso de la empresa. Son felices y exitosos puesto que consiguieron resolver la disyuntiva que propone el cambio económico en términos de la identidad de los trabajadores. Convirtiéndose en la concreción viva de la promesa posfordista, coherente y plena, son el cierre de una situación que avanza a un inclemente paso firme.

Capítulo séptimo

Conclusiones

Individuación, autonomía, sobrecarga e inseguridad: desbordes desde las experiencias.

Los perfiles que hemos descrito retratan una situación general del trabajo en la actualidad. Mezclados entre sí, todos nuestros entrevistados, por más cercanos que estén a uno u otro perfil, comparten características de todos ellos y muestran así un panorama general acerca de cómo las transformaciones del trabajo están cambiando la identidad de los trabajadores. Las conclusiones por lo tanto emanan de sus relatos como una metonimia referente al todo general.

La evidente persistencia del sentido del trabajo

La primera parte de esta investigación estuvo extensamente consagrada a fundamentar la existencia del poderoso sentido que tiene el trabajo en la sociedad contemporánea. A lo largo del estudio sostuvimos que el trabajo ha sido durante toda la historia de la modernidad el sustento de la integración de la sociedad y el gran catalizador de la protección y de la justicia social. Además, ha sido significado como el depositario de gran parte de la dignidad de los seres humanos y en consecuencia de su prestigio como sujetos inmersos en una sociedad determinada por la necesidad de trabajar.

Toda una tradición teórica sustenta esta perspectiva, tanto en el diagnóstico como en la voluntad política de conseguir que esto siga siendo así. La primera conclusión les da la razón. Todos estos elementos integradores siguen estando fuertemente presentes en los perfiles que hemos descrito. De este modo creemos posible señalar que para estos trabajadores, *el sentido moderno del trabajo no ha sido puesto en duda*, pese a los cambios que se han producido en los modos en que este se ejecuta y en los que es demandado por parte del capital. Para los trabajadores que entrevistamos el trabajo sigue siendo un aspecto crucial y determinante en sus vidas, lo que ayuda a confirmar aquel desacople que muchas veces existe entre la conceptualización que proclama el “fin del trabajo” (Gorz, Méda, Habermas, Offe, Rifkin) y la experiencia real de quienes

aún viven, se reconocen y se dignifican a través de él²⁰. Nuestros informantes, independiente de su situación, lo aseveran en sus relatos:

...sí tú ni estás con tu trabajo o acorde a lo que quieres hacer no vas a llevar a cabo los proyectos, porque ponte tú, si quiero comprar la casa donde estoy viviendo, o quiero comprar una auto y no estás con un trabajo acorde, o estás feliz trabajando, nunca lo vas a conseguir (...) ponte tú, me gustaría llegar a ser lo más alto que hay acá, por eso yo hago los cursos, estoy estudiando y superarse cada día y aprender... (Juan)

...entonces el hecho de estar en un trabajo, de ir generando también relaciones con otras personas, de ir creciendo, de ir llegando a logros, tener metas, varias cosas, yo creo que en cierta forma es parte de la vida y de la mía lo es, sin duda... si el día de mañana me llego a ganar algo, un, puta no sé, el sueño del pibe, igual voy a seguir trabajando, yo creo, quizás sacando un poco el pie del acelerador, seguramente, porque ya voy a tener asegurado todo, pero no creo que pudiera dejar de trabajar... (Javier)

Autonomía, individuación y tensión: núcleo de una nueva identidad laboral

Sin embargo estos cambios sí están reconfigurando otras fuentes tremendamente importantes de la identidad de los trabajadores. Ellos reconocen claramente las diferencias con los contextos laborales anteriores lo que confirma nuestra primera hipótesis: las transformaciones se producen precisamente en las estructuras de estabilidad y seguridad asociadas al trabajo fordista y la percepción de los trabajadores, especialmente de los nostálgicos, confirma plenamente ese hecho.

Una de las reformas más importantes al respecto es el traspaso de la responsabilidad al trabajador, a través del impulso de la autonomización. Las nuevas estrategias de gestión exigen crecientes cantidades de autonomía y responsabilidad personal por parte de los trabajadores. Las estructuras reticulares de jerarquía permiten generar las condiciones para que la presión sea compartida por todos los trabajadores,

²⁰ Lo que queremos decir, para aclarar este punto, es que las tesis basadas en los ideales postrabajo (Gorz, Habermas, Méda, Rifkin) son un aporte teórico que, sin lugar a dudas, devela una transformación trascendental en el sentido del trabajo moderno, pero que se relativiza a la luz de las experiencias y las realidades encontradas. La discusión filosófica sobre el devenir del trabajo es tremendamente apropiada, pero creemos que su correlato empírico, experiencial está lejos de representar siempre una continuidad con ella. Por el contrario, las investigaciones sobre el tema (Dubar 2001; Battistini, 2004; Freytes Frey 2004; Stecher, et al. 2005; Wittke 2005) sólo confirman el papel todavía preponderante del trabajo tanto para la sociedad como para los que lo practican.

destruyendo la relación proporcional entre mayor jerarquía = mayor responsabilidad (Bauman 2002; de Gaulejac y Aubert 1993; Sennett 2000). Además, mediante la generalización de los sistemas de metas y objetivos se establece un sistema meticuloso y sofisticado de control que cuenta con el beneplácito de los propios trabajadores gracias a la promesa de potenciales beneficios asociados a su cumplimiento. Sólo los nostálgicos cuestionan esta imposición. En la sola realización de su trabajo, tensionados y cómodos resultan ser piezas protagónicas dentro de su propio sistema de control y por lo tanto carecen de la posibilidad de superar o cuestionar dicho sistema a través de estrategias independientes a él, como pudieron serlo en el pasado instituciones solidarias como el sindicato. A lo largo del tiempo esa situación se naturaliza y entonces ya ni siquiera persiste el interés de cambiar las cosas: se las acepta y se trata de operar en ellas, teniéndolas ya como una condición *sin equa non*.

Este último hecho aparece entonces como otra característica del nuevo estatuto del trabajo. La solidaridad de antaño ha sido radicalmente cuestionada por todos los sistemas de medición individual de resultados. El trabajo en equipo, lejos de ser una modalidad fraterna de gestión de las labores y procesos asociados a un trabajo determinado, resulta más bien un remedo falaz —o al menos extremadamente pragmático— de la verdadera comunidad, puesto que por mucho que se trabaje “remando para el mismo lado” las metas y los objetivos siempre terminan por medirse de manera individual (Sennett 2000). La colectividad, como estrategia política para defender derechos y beneficios dentro de las empresas deja de ser, por lo tanto, una solución plausible y ni siquiera deseable por parte de los trabajadores, puesto que la realidad les demuestra a cada momento que quienes obtienen mejores beneficios personales son los que toman las decisiones de la manera más individual posible. Esto funciona, nuevamente, como una forma de cierre del círculo discursivo que es la gestión posfordista, en cuanto ratifica en los propios trabajadores la idea de que el éxito deben alcanzarlo en tanto individuos. De este modo se confirma, también, lo que planteamos en nuestra segunda hipótesis: la solidaridad y la “comunidad de iguales” es reemplazada por la individuación y la autonomía como formas de creación de sentido.

A estos dos elementos se les suma, evidentemente, el sentimiento de inseguridad que ha comenzado a recorrer los relatos de la gran mayoría de los trabajadores. Ellos perciben la indefensión en la que están inmersos y están conscientes de que el rango de control de su situación es muy reducido si es que no comulgan con las exigencias

patronales. Incluso para los que creen hacerlo —aquellos que reconocen su capacidad para acatar las siempre crecientes demandas de la jefatura— la inseguridad es como una textura tácita que desborda sus biografías y que se alimenta, lenta pero constantemente, de cada mínimo evento de incertidumbre, de presión y de flaqueza.

¿Qué significa todo esto en cuanto al problema de la identidad? Obviamente significa un cambio con respecto a las configuraciones identitarias de antaño. Como lo mostrábamos en la sección sobre la realidad de los trabajadores nostálgicos, para ellos las fuentes de sentido y las relaciones con los demás estaban determinadas por valores y estrategias substancialmente opuestas a las de hoy, donde se privilegiaban la estabilidad y la seguridad por encima del siempre riesgoso desarrollo individual. Pero eso no significa en lo absoluto que los trabajadores de hoy no tengan un modelo de identidad al que seguir y al que hacer referencia en cuanto deseo. La existencia de esa imagen está demostrada como una trama dentro de las entrevistas de los demás perfiles y se encuentra fielmente representada por aquellos que hemos señalado como “cómodos”. El problema, por lo tanto, no radica en la inexistencia de un discurso identitario del “ser trabajador” en la actualidad. Desde luego que los que se encuentran adaptados encarnan la concreción de ese ideal identitario, y su experiencia y su relato sirven como ejemplos de ello. El conflicto radica, más bien, en las formas en que dicho discurso se enfrenta y se articula con la realidad de los trabajadores no exitosos, aquellos que angustiados, plenos de contradicciones, de nostalgia o de percepciones divergentes no logran encajar en aquel modelo. Los dispositivos de control y de sanción que sustentan y diseminan el ideal identitario del trabajador posfordista, afectan profundamente a estos trabajadores. Gracias a los cierres que producen en todas las vías de cuestionamiento o salida, incrementan la percepción de descontrol y de incertidumbre de la propia biografía, lo que perpetúa, a su vez, los mecanismos de naturalización de aquel ideal inalcanzable.

La profunda legitimidad de la individuación dentro de la sociedad; la inexistencia de alternativas al modelo de ser trabajador propuesto; la diseminación generalizada de la competencia individual y de los sistemas de gestión basados en el cumplimiento de objetivos; la decadencia de los aparatos solidarios de creación de sentido y de resistencia colectiva ante la dominación patronal... todos esos elementos sirven como límites infranqueables para aquellos trabajadores que encuentran dificultades para adherirse al imaginario propuesto por la empresa y cristalizado por sus pares

acomodados, lo que afecta de sobremanera la concepción que pueden llegar a tener de ellos mismos y de los demás. Y aun así, siguen volcando gran parte de sus esperanzas en el trabajo que desempeñan sin encontrar una respuesta confiable, coherente a la pregunta por las condiciones que los llevaron a volcar tantas esperanzas sobre algo que hoy se ve tan precario. Una variación sofisticada y cruel de la sentencia que hiciera Hannah Arendt hace cincuenta años ante la amenaza de la automatización:

“La Edad Moderna trajo consigo la glorificación teórica del trabajo, cuya consecuencia ha sido la transformación de toda la sociedad en una sociedad de trabajo (...) Nos enfrentamos con la perspectiva de una sociedad de trabajadores sin trabajo, es decir, sin la única actividad que les queda. Está claro que nada podría ser peor” (1993:17).

El triunfo del toyotismo permitió la existencia de ese “algo” peor: permitió que el trabajo siguiera existiendo perdiendo paulatinamente con más fuerza la capacidad de entregar lo que alguna vez hizo que nos transformásemos en aquella sociedad laboral.

En este contexto la identidad de los trabajadores se convierte hoy en una aspiración y en una práctica en permanente tensión. Sostenemos aquí que es precisamente ése el perfil más generalizado dentro de la práctica del trabajo en la actualidad. Ante la imposibilidad de establecer una coherencia entre lo que se les pide como ideal y lo que les ocurre realmente en su experiencia laboral cotidiana, los trabajadores entran en un proceso que cuestiona los aspectos más relevantes de la vida en términos de la elaboración de un sentido controlable y predecible.

Es innegable que algunos logran establecer esa concordancia y pueden salir exitosos. Ellos sirven tanto de ejemplos “evangelizadores” —son la consagración de la cultura y los valores que todo trabajador debe tener— como de sostenedores de la producción capitalismo posfordista —son sus capacidades especialmente tolerantes de la tensión y el estrés, las que mantienen vivo el “imperativo de competitividad” y la concreción de la búsqueda por “su lugar” (de Gaulejac 1994; Gorz 1998). Las condiciones, sin embargo, están dadas para que sean muchísimos más los que encuentran tensión y angustia en ese proceso. Ellos son el rostro de otra forma de precariedad del trabajo. Una fragilidad más simbólica, emparentada con el sentido y con la concepción de la existencia personal, que complementa la precariedad “palpable” del subempleo, la informalidad, de la cesantía y la sobreexplotación.

Bibliografía

Abraham, Tomás

2000 *La empresa de vivir*. Buenos Aires, Editorial Sudamericana.

Aguilar, Omar

2001 *Tendencias y visiones sobre la crisis del trabajo*. Debates y Reflexiones. Aportes para la investigación social, Santiago, 2001.

Arendt, Hannah

1993 *La condición humana*. Barcelona, Editorial Paidós.

Bajoit, Guy

2003 *Todo cambia*. Santiago, LOM Ediciones.

Battistini, Osvaldo, ed.

2004 *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores*. Buenos Aires, Prometeo Libros.

Bauman, Zygmunt

2001 *En busca de la política*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.

—

2002 *Modernidad Líquida*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.

Brubaker, Rogers, y Frederick Cooper

2001 *Más allá de "identidad"*. Apuntes de investigación del CECYP Año 5(7):30-67.

Castel, Robert

1996 *Trabajo y utilidad para el mundo*. Revista Internacional del Trabajo 115(6):671-678.

—

1997 *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires, Editorial Paidós.

de Gaulejac, Vincent

1994 *La lutte des places*. Paris, Desclée de Brouwer.

de Gaulejac, Vincent, y Nicole Aubert

1993 *El coste de la excelencia*. Barcelona, Ediciones Paidós.

Díaz, Ximena, Lorena Godoy, y Antonio Stecher

2004 *Trabajo, identidad y vínculo social: reflexiones sobre el Chile actual*. CEM. Santiago.

Dirección del Trabajo

2002 *Calidad de Vida en el Trabajo: Percepciones de los trabajadores.* Santiago.

—

2003 *Trayectorias laborales: la certeza de la incertidumbre.* Santiago.

Dubar, Claude

1991 *La socialisation.* París, Armand Colin.

—

2001 *El trabajo y las identidades profesionales y personales.* Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo 7(13).

Freytes Frey, Ada

2004 Las dimensiones biográfica y relacional de la identidad profesional. en *El trabajo frente al espejo. Continuidades y rupturas en los procesos de construcción identitaria de los trabajadores.* O. Battistini, ed. Pp. 45-82. Buenos Aires, Prometeo Libros.

Garretón, Manuel Antonio

2000 *La sociedad en que vivi(re)mos.* Santiago, LOM Ediciones.

González, Raúl

2001 *El "buen trabajo" como norte del desarrollo.* Propositiones 32:6-24.

Gorz, André

1998 *Miserias del presente, riqueza de lo posible.* Buenos Aires, Editorial Paidós.

Graffigna, María Luisa

2004 *Identidad laboral e identidad social: La construcción simbólica del espacio social.* Revista de Estudios sobre Cambio Social Año 4(Número 14).

Habermas, Jurgen

1997 *Ensayos Políticos.* Barcelona, Ediciones Península.

Hobsbawn, Eric

2002 *Historia del Siglo XX.* J.A. Juan Faci, Carmen Castells, transl. Buenos Aires, Editorial Crítica.

Hopenhayn, Martín

2001 *Repensar el trabajo. Historia, profusión y perspectivas de un concepto.* Buenos Aires, Editorial Norma.

Kurz, Robert

1999 La persona flexible. Un carácter social nuevo en la sociedad global de crisis. en *Manifiesto contra el trabajo*. Barcelona, Editorial Virus.

Larraín, Jorge

2001 *Identidad chilena*. Santiago, Editorial LOM.

Martínez, Javier, y Arturo León

2001 *La estratificación social chilena hacia fines del siglo veinte*. Santiago, CEPAL.

Mauro, Amalia

2004 *El empleo en el sector financiero en Chile. Nuevas oportunidades, conocidas discriminaciones*. Santiago, CEPAL.

Méda, Dominique

1996 *El valor trabajo visto en perspectiva*. Revista Internacional del Trabajo 115(6):689-700.

—

1998 *El trabajo. Un valor en peligro de extinción*. Barcelona, Editorial Gedisa.

Ministerio del trabajo y previsión social

2004 *Tiempo de Trabajo y Calidad de Vida*. Observatorio Laboral (15):3-6.

Moulian, Tomás

1998 *El consumo me consume*. Santiago, Editorial LOM.

Offe, Claus

1994 *Contradicciones en el Estado del Bienestar*. Madrid, Alianza Editorial.

Pinto, Aníbal

1971 Desarrollo económico y relaciones sociales. en *Tres ensayos sobre Chile y Argentina*. A. Pinto, ed. Buenos Aires, Editorial Solar-Hachette.

PNUD

1998 *Desarrollo Humano en Chile 1998. Las paradojas de la modernización*. Santiago, PNUD.

—

2002 *Desarrollo Humano en Chile 2002. Nosotros los chilenos*. Santiago, PNUD.

Polanyi, Karl

1989 *La Gran Transformación*. Madrid, La Piqueta.

Programa de Economía del Trabajo, ed.

1990 *El trabajo bancario. Liberalización, Modernización y Lucha por la Democracia*. Santiago, PET.

Rifkin, Jeremy

1997 *El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era*. Buenos Aires, Editorial Paidós.

Sabatini, Francisco, y Guillermo Wormald

2003 Santiago de Chile bajo la nueva economía, 1980-2000: crecimiento, modernización y oportunidades de integración social, Center for the Study of Urbanization and Internal Migration in Developing Countries. University of Texas.

Sainsaulieu, Renaud

1996 *L'identité et les relations de travail*. Education Permanente 128:187-206.

Salazar, Gabriel, y Julio Pinto

2002 *Historia contemporánea de Chile III. La economía: mercados, empresarios y trabajadores*. Santiago, Lom Ediciones.

Sennett, Richard

2000 *La corrosión del carácter*. Barcelona, Editorial Anagrama.

—

2001 La calle y la oficina: dos fuentes de identidad. en *En el límite. La vida en el capitalismo global*. A. Giddens y W. Hutton, eds. Barcelona, Editorial Tusquets.

Stecher, Antonio, Lorena Godoy, y Ximena Díaz

2005 Relaciones de producción y relaciones de género en un mundo en transformación. en *Trabajo y subjetividad. Entre lo existente y lo necesario*. L. Schvarstein y L. Leopold, eds. Pp. 71 - 111. Santiago.

Weber, Max

1988 *La ética protestante y el espíritu del capitalismo*. Barcelona, Editorial Península.

Whiltagen, Ton, y Frank Tros

2004 *The concept of 'flexicurity': a new approach to regulating employment and labour markets*. Transfer (Febrero 2004):166-186

http://www.labourline.org/GEIDFile/ART_1.PDF?Archive=193863591104&File=ART+1_PDF.

Wittke, Tommy

2005 La empresa: nuevos modos de subjetivación en la organización del trabajo. en *Trabajo y subjetividad. Entre lo existente y lo necesario*. L. Schvarstein y L. Leopold, eds. Pp. 147-164. Buenos Aires, Editorial Paidós.

Yáñez, Sonia

2001 La flexibilidad laboral como nuevo eje de la producción y la reproducción. en *El trabajo se transforma. Relaciones de producción y relaciones de género*. R. Todaro y S. Yáñez, eds. Pp. 35-73. Santiago, CEM. Centro de Estudios de la Mujer.

Yáñez, Sonia, Julia Medel, y Ximena Díaz

2001 *La relación laboral normal: ¿desarticulación o modificación?*
Proposiciones 32:100-118.