

## UNA DIFÍCIL RELACIÓN: FLEXIBILIZACIÓN E IMPLICACIÓN DE LOS TRABAJADORES\*

**María De los Angeles Dicapua**

**Efimia Lagiù**

**Clara Lewin**

**Norma B. Valentino**

Grupo CIET – Facultad de Ciencia Política.

### El problema

Asociados a los interrogantes sobre las transformaciones de la relación salarial en la Argentina de los '90 este trabajo -realizado sobre empresas del sector Metalmeccánico y de Servicio-, intenta aprehender las estrategias empresariales dirigidas a implicar en estas transformaciones la subjetividad de los trabajadores y las respuestas de los mismos.

El énfasis puesto en estos últimos diez años sobre la gestión, se concentra sobre una cultura empresarial a la que se concibe como valores y proyectos que deberán ser comunes al conjunto de los trabajadores. Para ello, se busca involucrar mediante la "participación", aspectos definidos de esos actores, a sa-

ber: valores, praxis, organización, es decir, cierto tipo de personalidad, que conforman un sistema "sociomental" (M. Pagés, 1979). En este sistema, en su conjunción con lo económico, ideológico, político y psicológico los actores resultan productores de bienes materiales, lenguajes, saberes, imaginarios, fantasmas, afectos, conflictos y sufrimientos.

Así, se espera que de este entrecruzamiento se logre, como dice M. Foucault (1976), "volver a los individuos dóciles y útiles", es decir controlar el cuerpo y obedecer, propio de las sociedades disciplinarias. Para varios autores a partir de la posguerra estas sociedades van siendo reemplazadas por

\* Trabajo realizado en el marco del Proyecto de Investigación "La Relación Salarial en la Argentina de los '90" dirigido por Angel Sciara.

aquellas de control como el nuevo modo de dominación (Deleuze) <sup>1</sup>.

**. En este sentido conviene destacar que el poder en una organización funciona a condición de hacerlo con la complicidad de quienes lo ejercen y lo sufren.**

**De allí la importancia de comprender el significado central que adquiere, en relación a la organización, el “conjunto de maneras de ser, vivir, hacer de un agente” dependiente de su medio social y de su nivel socioeconómico que se expresa en prácticas sociales (Bourdieu, P.). ¿O es que la estructuración de estas prácticas sociales pueden ser independientes de la utilización que la organización hace de sus agentes y del contexto en que se halla inserta?.**

#### **Un análisis desde distintas perspectivas.**

Nuestro trabajo toma como marco teórico inicial y provisorio al enfoque de la teoría de la Regulación, la cual permite encarar el análisis desde el nivel más abstracto, los cambios en la estructura social, hasta los más específicos y puntuales: las transformaciones

producidas en el seno mismo de las unidades productivas y sus procesos de producción, caracterizándolos históricamente.

Así, este enfoque resulta valioso a través del concepto mismo de Relación Salarial y de sus componentes esenciales, que permiten abarcar la complejidad del cambio sobre las distintas dimensiones de la relación capital-trabajo: “... la forma institucional a través de la cual se produce la socialización de la actividad productiva en el capitalismo”; “...las formas de la dominación, es decir, el conjunto de condiciones que rigen el uso y la reproducción de la fuerza de trabajo en una fase determinada del capitalismo” (Boyer,1983).

En otros términos, se trata de las formas institucionales que caracterizan las relaciones mutuas entre los diferentes tipos de organización del trabajo, el modo de vida y las modalidades de reproducción de los asalariados (Boyer, 1983).

La problemática que también nos interesa trabajar, en un abordaje interdisciplinario, es cómo se traducen en la subjetividad del trabajador los efectos de los procesos de flexibilización

El relevamiento de la bibliografía

1. Así por ejemplo para Deleuze, G. (1990) en estas sociedades la empresa reemplazó a la fábrica y la «empresa es un alma, un gas,...no cesa de introducir una rivalidad inexplicable como sana emulación, excelente motivación que opone a los individuos entre ellos y atraviesa a cada uno dividiéndolo en sí mismo...El servicio de venta se ha convertido en **el centro o el alma** de la empresa. Se nos enseña que las empresas tienen un alma, lo cual es sin duda la noticia más terrorífica del mundo. El marketing es ahora el instrumento del control social...».

sobre el tema muestra que hasta los 70' la preocupación por la salud del cuerpo llevó a la búsqueda del mejoramiento en las condiciones de trabajo; comienza allí la pregunta acerca de qué del trabajo puede afectar la vida mental. Hay entonces un giro del interés científico hacia la Organización del Trabajo (O.T.). Dado el lugar que ocupa el trabajo en la existencia, lo que debemos preguntarnos es acerca del tipo de hombre que la Sociedad produce por medio de la O.T.

Para la Psicopatología del Trabajo, la O.T. no es algo técnico sino una Relación Social de Trabajo que decide acerca de cómo debe realizarse el trabajo, fruto de una negociación entre el colectivo de conducción y el de ejecución, *compromiso* que por otra parte es inestable y singular para cada empresa, con fuertes rasgos de *incertidumbre*, como lo destacan varios autores.

Desde la Psicopatología se puede afirmar que el sometimiento de los cuerpos sólo es posible si se actúa sobre los procesos psíquicos y esta actuación es llevada a cabo por la O.T., de allí entonces surge la “carga psíquica del trabajo”.

La Org. del Trabajo con su división de tareas y de los hombres (con sus dispositivos de control, vigilancia, jerarquía, mando y asignación de responsabilidades) se perfila como

patógena para el funcionamiento psíquico.

Según Dejours (1992), para poder hablar de sometimiento de los cuerpos es preciso, primero, analizar la alienación, porque allí la O.T. mediatiza la voluntad de un Otro, enfrenta sus deseos y sus necesidades.

Las actividades de concepción, favorecidas por el trabajo de oficio, desarrollan una comunidad de pertenencia o “**colectivos de regla**” (Dejours, 1992) en donde se desarrolla la cooperación y se transmiten los saberes productivos además del comportamiento frente al sufrimiento.

Se sabe desde el Psicoanálisis, que el Sujeto se constituye como tal en el juego de identificaciones que hacen a los lazos libidinales, es desde aquí que el amor es fundante de su identidad. Ésta opera en lo intersubjetivo, es decir en el vínculo con el Otro, en la búsqueda de reconocimiento mutuo, reconocimiento en el ser y el hacer, que llevan a la realización del Sujeto.

El paso de la *imposición* en la *empresa piramidal* a la *animación* (vínculos de calidad y grupos de expresión) en la *empresa reticular* va del cuerpo, al estímulo de la mente. Este es el llamado sistema “Managinario” (Aubert y Gaulejac, 1993) “ya que la imaginación es hoy para la empresa el elemento y el objeto de la gestión, a través de ella se conseguirá una mayor productividad”.

Antes la técnica era la aplicación de lo científico por medio del pensamiento. Ahora el conocimiento depende de una red de especialistas, ordenadores, bancos de datos, flujos de información y sistemas organizacionales.

La complejidad de esta problemática hace que no podamos restringirnos a un abordaje unilateral, ni desde la sociología del trabajo y, menos aún, desde la economía laboral. Por lo tanto es necesario incorporar el problema del cambio de las identidades profesionales y su correlato en las transformaciones que configuran la subjetividad de los actores involucrados en estos procesos.

Sobre este marco conceptual, el trabajo de investigación realizado hasta el momento, se inscribió en el estudio de casos, con un abordaje de tipo cualitativo, cuyo objetivo principal fue trabajar las transformaciones de la Relación Salarial en Argentina, a partir de dos ejes fundamentales:

- . los nuevos requerimientos exigidos al sujeto trabajador y
- . los mecanismos sociales puestos en juego a partir de esos requerimientos.

A tales efectos, hasta mayo de 1999, se realizaron 50 entrevistas en profundidad a trabajadores industriales y del sector servicios en empresas que habían aplicado cambio tecnológico. Estas entrevistas correspondieron, en **el sector servicios** a trabajadores de Bancos, de servicios telefónicos, de

seguros, administración pública y a trabajadores de la ramas química y metalmecánica para **el sector industrial**.

### **El Contexto**

#### **El Marco Legal: La desregulación de la relación salarial en la Argentina.**

Las intenciones de estabilización y reforma estructural iniciadas en el período democrático parecieron hacerse realidad en marzo de 1991 con la puesta en marcha de un nuevo plan económico, denominado por sus autores “de Convertibilidad”. Son sus lineamientos principales:

- fijación por ley del tipo de cambio nominal;
- obligación del BCRA de garantizar la base monetaria con reservas suficientes en un contexto de libertad en el movimiento de divisas;
- condicionamiento de la creación de dinero a los resultados positivos del Balance de pagos, renunciando al “impuesto inflacionario”;
- prohibición legal de indexar contratos;
- .- prohibición de otorgar cualquier aumento de salario no fundado en la productividad.

Además, se reformó la política fiscal, que debe generar superavit operativos (el Plan Bonex se constituye en un antecedente importante para el manejo de la deuda pública interna).

Otras medidas complementaron al Plan, algunas de ellas con un fuerte impacto sobre el mercado de trabajo, tales como la apertura de la economía y la acelerada privatización de empresas públicas (con el doble propósito de transformarlas en fuente de financiamiento y, prioritariamente, de pago de la deuda externa).

En poco tiempo, se observa un proceso de concentración en los distintos mercados industriales, en un contexto caracterizado por la búsqueda del incremento de la productividad y cambios organizativos generalizados: para la mayoría de las empresas, la disminución de los márgenes de beneficios y el excesivo aumento de su endeudamiento se constituye en la cuestión central. Sus políticas se orientan entonces hacia la reducción de costos medios, el mantenimiento del nivel de actividad, una mayor penetración en los mercados y el replanteo de sus proveedores, en consonancia con la apertura de la economía. Esto último impactará negativamente sobre las PyMEs, muchas de ellas subcontratistas y proveedoras de grandes empresas. En cierto modo, la política oficial refuerza esta conducta con la promulgación del Régimen de Especialización Industrial, por el cual otorga rebajas arancelarias a las importaciones compensadas con nuevas exportaciones. Este Régimen no

contempla la inclusión de las PYMES que, excluidas de estas ventajas, también ven reducidas sus posibilidades de autofinanciamiento y de acceso al crédito comercial, en tanto las condiciones de esos créditos no guardan relación con sus niveles de rentabilidad, al que sólo recurren en el corto plazo frente a situaciones críticas.

Estos cambios apuntaron a terminar de desarticular el modelo de Sustitución de Importaciones (desarticulación iniciada con el golpe militar de 1976) y, en poco tiempo, después de un período de crecimiento económico y descenso de la inflación, se dió un brusco incremento de la tasa de desempleo.

### **La Flexibilización**

Con el marco de estas transformaciones, distintas iniciativas apuntaron a adaptar el Mercado de Trabajo al proceso de desregulación que atraviesa a toda la economía. Durante la década del '80, los vaivenes de las relaciones laborales -producto del enfrentamiento de distintos actores políticos y sociales- se redefinen a partir de 1989 con la liquidación del viejo modelo. Como antecedente, ya en 1988, se había recurrido a una forma institucional típica del modelo anterior, la Negociación Colectiva, pero con una impronta diferente. En esas nuevas Convenciones, el espíritu del cambio arremete contra algunos de los pilares

del régimen anterior: la estabilidad laboral, las categorías socioprofesionales afectadas por el cambio tecnológico y las condiciones de trabajo. La transformación más profunda corresponde al proyecto gubernamental de redefinir su rol. La intención es pasar de un régimen fuertemente estatista a uno societalista. Para ello se toman medidas conducentes a disminuir la capacidad de conflicto y resistencia de los sindicatos a través de la Reglamentación del Derecho de Huelga a la vez que concurrentemente, se inician:

- la **Reforma del Estado**
- la **Desregulación progresiva del régimen de relaciones laborales**
- la **Políticas fiscales** de control contra el trabajo en negro.

Como dijéramos, estas reformas fueron acompañadas por un fuerte crecimiento del producto industrial y un brusco aumento del desempleo. Y si bien éste aparece, en forma innegable, ligado a las políticas económicas puestas en marcha a partir de las dos ondas hiperinflacionarias y del Plan de Convertibilidad, comienza a ser explicado por el discurso político oficial como consecuencia de las rigideces de la regulación del mercado laboral que

no se adaptaría a las nuevas exigencias de competitividad internacionales: el Gobierno de turno en alianza con los grandes empresarios, argumenta que, frente a esas nuevas condiciones de los mercados internacionales, el debilitamiento de la protección resulta indispensable en vistas de la creciente integración económica y de una nueva concepción del crecimiento basado de ahora en más en la exportación de manufacturas y no ya en el mercado interno. Una inspección superficial de las tendencias en el desempleo muestra que la **“flexibilización” de la relación salarial** no tuvo como correlato una menor desocupación, aunque sí, probablemente, funcione como paliativo frente a la rigidez de un tipo de cambio establecido por ley.

### **El Contexto Local. (\*)**

Hasta 1974 la actividad industrial en el gran Rosario, fue dinámica, creció y generó puestos de trabajo. Entre los dos censos económicos de 1974 y 85 se empiezan a registrar los problemas que afectan a las ramas con más peso relativo (salvo alimentos): metalmecánica, textil y siderúrgica. El cambio en los cultivos pampeanos hacia la soja induce la instalación de las aceiteras y parece dar

(\*) Problema abordado por la Dra. . Adriana Gáldiz en **Trabajo y trabajadores, una relación en cuestión**. Grupo CIET – Fac. de Ciencia política y Relaciones Internacionales – U.N.R. por Gáldiz, A.; Lagiú, E. ; Valentino, N.. Ponencia presentada en el XXII Congreso ALAS, realizado en Concepción , Chile (Octubre, 1999).

cierto impulso a la industria, pero es notoria entre 1974 y 85 la brusca caída del número de establecimientos y del personal ocupado, muy superior a la media nacional. Se empieza a hablar de desindustrialización a pesar de que se mantiene el valor de producción : el proceso de reestructuración es profundo y complejo.

En primer lugar, afecta diferencialmente a cada rama, así la metalmecánica y la siderometalurgia pierden personal ocupado tanto en valor absoluto como relativo, mientras una nueva rama importante, la química, (plásticos) se suma al resto de las exportadoras de commodities del cinturón norte de la ciudad.

En segundo lugar, por el tamaño de las empresas, crecen las medianas, se van algunas grandes (Acindar, 2000 personas) y caen las pequeñas.

Desde 1985 la estabilidad mayor en el empleo la dan las PYMES, mientras las grandes empiezan a despedir gente. Por fin, 1989 impacta claramente sobre el peso relativo del empleo industrial dentro del total del empleo asalariado. Paradojalmente, la década del 90 muestra su recuperación relativa al debilitarse el empleo en los servicios y el comercio.

En síntesis, la zona de Rosario y del gran Rosario, espacio donde se realizan las entrevistas que analizamos, muestra un quiebre en la evolución de su

mercado de trabajo en los últimos 20 años : hasta 1981 mantuvo tasas de desempleo del 4%, y de subempleo del 6%. Bruscamente, en 1989 registra tasas del 14,9% de desempleo que, aunque se estabilizan en los primeros años de la convertibilidad alrededor del 10%, suben bruscamente en 1996 al 20%.

Desde el inicio de las políticas de desregulación y apertura la industria sufre el impacto de nuevos criterios internacionales de competitividad que incluyen la incorporación tecnológica y nuevos encuadres de organización y gestión de la mano de obra.

El avance del Mercosur desde fines del 92-93 hasta 1996 afecta al **sector metalmecánico** (tractores, autopartes, moldeo, fundiciones), mientras **Alimentos** es un sector maduro con posibilidades en el mercado regional y cierta inversión extranjera. Las PYMES que se recuperaron durante la estabilidad de los años 1991 y 92, tienen actualmente problemas. **Las empresas textiles** se reconvierten a confecciones y terminan en importadores de ropa, mientras la rama de calzado prácticamente desaparece.

En el norte del aglomerado de Rosario, **químicas** y **aceiteras** se reestructuran y generan grandes problemas sociales por la magnitud de los despidos que afectan primero a los obreros y luego a supervisores, siendo

muy fuerte el impacto sobre toda la actividad social y cultural de la región.

La trayectoria productiva de Rosario ha marcado de esta manera el comportamiento de su mercado de trabajo con una evolución similar al nacional : alta salarización hasta la década del '70, incremento sostenido, luego, de los trabajadores por cuenta propia y, finalmente consolidación de las tasas de actividad como compensación del impacto del desempleo sobre los jefes de hogar. Recientemente, otros rasgos se hacen visibles: la re consolidación de las tasas de salarización, pero bajo condiciones de precarización e intermitencia, degradación de las condiciones de trabajo y de los niveles de salario, así como el incremento indiscutible del trabajo no registrado. Todo ello institucionalizado durante la década del '90 por la Ley de Empleo y legislación complementaria.

#### **El resultado de las entrevistas:**

*La elucidación es el trabajo por el cual los hombres intentan pensar lo que hacen y saber lo que piensan.*

*También esto es una creación social histórica.*

C.Castoriadis

Este trabajo, como se ha mencionado más arriba, recoge los resultados de las entrevistas realizadas a trabajadores de distintos sectores<sup>2</sup>, intentando relevar la **percepción** y **apreciación** de los mismos sobre los cambios producidos en la **relación salarial** y los mecanismos sociales ligados a esos cambios.

Específicamente, se tomó como eje de análisis el reconocimiento (o no) de esos nuevos requerimientos en función de la generalización de formas de uso de la fuerza de trabajo consideradas por algunos autores como “**el nuevo soporte de incremento de productividad**” (B. Coriat)<sup>4</sup>.

Así, en las entrevistas el primer bloque de preguntas - en cuanto a los nuevos requerimientos que enfrentan los trabajadores- solicitaba la descripción de su puesto y de su tarea (en

2 Los trabajadores entrevistados pertenecen al sector servicios (bancos, servicios públicos, etc.) y al sector industrial (empresas cerealeras y especialmente la rama metalmecánica).

3 Tomada ésta como “la forma que asume el uso de la fuerza de trabajo...”, desde la perspectiva de los nuevos requerimientos a los que los trabajadores son confrontados.

4. Es decir como producto de la aplicación combinada de tecnologías de producción, nuevas formas de organización del trabajo y nuevas formas de gestión del empleo.

relación al proceso general de la actividad de la empresa) e indagaba respecto de:

- 1) Si se habían puesto en marcha cambios que tuvieran que ver con: a) una nueva organización del trabajo; b) introducción de máquinas y equipos; c) nuevas formas de remuneración; d) cambios en las formas de asignar francos y vacaciones y/o e) cambios en el sistema de horas extras.
- 2) Cómo afectaban esos cambios al entrevistado, cuáles son, a su juicio, las ventajas y/o desventajas de los mismos.
- 3) Qué conocimientos y habilidades son necesarios para realizar su trabajo;
- 4) Qué condiciones físicas se requieren;
- 5) Qué condiciones psíquicas;
- 6) Qué condiciones mentales (razonar, calcular, etc)
- 7) Si recibió o no capacitación para llevar adelante estos cambios y la utilidad que le asigna a la misma.

Estos resultados se re trabajaron cruzándolos con preguntas que interrogan cómo se posicionan los trabajadores frente a estos nuevos requerimientos, si aparecen acciones colectivas u otro tipo de mecanismos sociales frente a aquellos. Se tomaron en cuenta las respuestas a preguntas tales como:

- 8) si puede o no tomar decisiones en su tarea
- 9) en caso de dudas o problemas para realizar su tarea a quién recurre.

10) si existe representación gremial, qué funciones cumple en la empresa, la relación con el gremio, etc

La primera lectura de las respuestas obtenidas, permiten observar que, más allá del sector económico a que pertenece la empresa en que trabajan, hay una cierta unanimidad respecto de:

**A-** Asociar , en forma inmediata, el término “cambios en el trabajo” con la incorporación de maquinarias y equipos de última generación, es decir tecnología de producción. En el caso de **los trabajadores del sector servicios**, se hace referencia a nuevos sistemas operativos informáticos, nuevos softwares, o al reacomodamiento en red de los equipos informáticos existentes.

En el caso de **los trabajadores del sector metalúrgico** aparece la incorporación de máquinas herramientas a control numérico computarizado.

**B-** En correspondencia con lo anterior, las referencias a una nueva organización del trabajo sólo aparecen en un 30% de los entrevistados. Pero aún en estos casos, lo hace asociado a la introducción de nuevos equipos, como si fueran éstos los causantes del cambio organizacional. Solamente en tres casos aparece la descripción de un cambio global, más abarcativo, en el que los nuevos equipos son sólo un aspecto, en estrecha relación con otros. Al respecto, resulta interesante analizar las respuestas de los

operarios metalúrgicos de una misma empresa, es decir, confrontados todos al mismo cambio: sólo el 30% da cuenta de las transformaciones en la organización del trabajo producidas por la introducción de los nuevos equipos a control numérico computarizado. A juzgar por sus relatos, estos cambios no son sólo organizativos sino también gestionarios, en tanto que para la realización de parte de la producción fuera del horario de trabajo, se ha transformado -parcialmente- la naturaleza del contrato entre trabajadores y empresa.<sup>5</sup>

C- En cuanto a la valorización de los cambios técnicos, predominan entre los entrevistados, aquellos que lo aprecian positivamente (63%).

Las respuestas que describen las ventajas del cambio sobrepasan netamente a las descripciones de desventajas. Se reconoce como ventajoso, en primer lugar (de acuerdo al número de respuestas en ese sentido) la *seguridad y rapidez* que adquiere la tarea y el proceso de trabajo global a partir de la incorporación de los nuevos equipos. Algo más lejos, aparece el reconocimiento positivo hacia las

posibilidades de “*desarrollo personal*” que brinda esa nueva tecnología de producción y, en algunos casos, el hecho de que a partir de la misma *se incrementa “el trabajo”*, ya sea por el aumento de horas extras y con ellas, el ingreso mensual, ya sea por la estabilidad de la empresa y su permanencia en el mercado.

En lo referente a la posibilidad de “*desarrollo personal*” que ofrecen las nuevas tecnologías, se aprecia, como contrapartida, el temor por la obsolescencia de su calificación como trabajadores ya sea actual o futura.

Sin distinción entre trabajadores “**de la información**” o **metalúrgicos** (y dentro de éstos, entre operarios de ejecución o de mantenimiento), el quedar a cargo de los nuevos equipos, el ser capacitados por la empresa para ello, aparece como un reaseguro ante la incertidumbre de no disponer de saberes frente a lo nuevo y de ser declarado inútil como trabajador.

En este sentido abundan las respuestas que al referirse al cambio expresan: “no me afecta porque en mi carrera me mantengo al tanto de las nuevas tecnologías”<sup>6</sup>, “no me afecta

5 Es interesante remarcar la modalidad para optimizar el tiempo de uso de las máquinas encontrada en esta empresa: Por un acuerdo patronal-trabajadores, la empresa alquila a sus operarios los equipos para que éstos realicen la producción antes tercerizada y “nueva producción para terceros” fuera del horario de trabajo y con una paga independiente de su salario. De esta forma los operarios se convierten en virtuales *sub-contratistas* de la empresa para la que son asalariados

porque estoy muy al tanto de los diferentes sistemas operativos”<sup>7</sup>, “los cambios son siempre positivos, me agrada la modernización”, “aprecio el cambio, como todo cambio que tienda a una formación intelectual” o, por otro lado, “me afecta, porque soy el encargado de arreglar las máquinas y no conozco a ésta nueva que es electrónica”.

Observamos aquí una actitud ambivalente hacia la nueva tecnología, con respuestas de reconocimiento de límites en sus saberes, o bien respuestas omnipotentes y de autoexigencia de sobreadaptación al cambio, que bien podrían interpretarse como una actitud defensiva frente a la ansiedad generada por el temor a la pérdida del empleo y la sensación de “inutilidad personal”.

Las desventajas se relacionan, en primer lugar, con los efectos sociales indeseados de las nuevas tecnologías por la amenaza implícita de reducción de planteles que éstas conllevan, ya se trate de nuevos equipos o de nuevas formas de organización y/o gestión. Sin embargo, allí donde se perciben nuevas formas de organización y gestión del trabajo (sector servicios), aparecen referencias a la *sobreimplicación* que éstas promueven al “invadir” agresivamente el tiempo libre de trabajo

de estos entrevistados, y con ello obstaculiza las posibilidades de “*desarrollo personal*” ligadas con el tiempo fuera del empleo. Donde esto ocurre, también aparecen, aunque en menor número (con respecto al total), respuestas que expresan malestares físicos asociados a las prolongadas permanencias frente a una pantalla, como veremos más adelante.

Respecto del “*desarrollo personal*” cabe destacar la diferencia acerca de cómo se lo concibe en el sector de producción y en el de servicios. En **el primero (metalúrgicos)** se destaca una apreciación de tipo instrumental relacionado con la mejora al interior de la empresa, ya sea que les permita ascender, consolidar su posición frente a la nueva tecnología y/o mejorar su salario. En relación a lo *proyectual* refieren a la posibilidad de mantener a su familia y lograr que sus hijos estudien, es decir, trascender su lugar a través de sus hijos.

En cambio, para **el segundo (servicios)** queda claro que la realización personal está puesta fuera de la empresa, a través de otros proyectos de vida.

Se hace necesario la distinción entre *empleo* y *trabajo*, ya que las desventajas que se señalan, consideramos que

6. Se trata de un estudiante de ingeniería en sistemas.

7. Se trata de un ingeniero en sistemas.

aluden a la percepción del empleo como alienación. Hacia allí apunta la palabra **sobreimplicación**<sup>8</sup> que utilizamos en este informe como también el sentido de la queja de los trabajadores. Si bien para estos entrevistados el valor del empleo es también instrumental, en este caso es porque les permitiría hacer lo que desean en otros ámbitos, o incluso un trabajo, pero entendido éste como **“obra propia”** que lo habilite como sujeto deseante y proyectual.

Si bien ambos sectores difieren respecto de la percepción y vivencias acerca de su alienación, coinciden en imaginar una situación por fuera de la empresa en la que no habría alienación: para **los primeros (metalúrgicos)** vía su descendencia parental, para **los segundos (servicios)** vía otros proyectos, incluso el del trabajo especialmente en aquellos que estudian carreras terciarias o universitarias. Es así que el empleo se plantea como un *“medio para...”*

Por otra parte, observamos que entre los **trabajadores manuales** predominan aquellos que valoran positivamente el cambio tecnológico, mientras que quienes se quejan de los efectos de las nuevas formas de gestión

sobre sus cuerpos y sus vidas son mayoritarios entre los **trabajadores informáticos**. Esta diferencia se relaciona con la reproducción inconsciente de la escisión entre **trabajo manual** y **trabajo intelectual**. Ecuación disociativa que juega a favor de la negación como mecanismo defensivo: en primer lugar, de la unidad mente/cuerpo y en segundo lugar, esa negación permite soslayar que en el acto de trabajo se pone el cuerpo y mucho más: el cuerpo no es un cuerpo vacío de sentido y se juega en el mundo relacional intra e inter subjetivo. ¿Por qué ocurre esto?

En este sentido apuntamos que esto ocurre como producto de la alienación inconsciente en el trabajo y como un intento de no compromiso físico y emocional con ese trabajo para :

- Ø no presentarse como vulnerable frente a sí mismo y a los demás;
- Ø por temor a dar muestras de desadaptación o de inutilidad;
- Ø por dificultad en la percepción y apreciación de los costos del trabajo y por lo tanto, en su verbalización y,
- Ø por temor a hablar de esos costos del trabajo.

Respecto de esta última cuestión se

8 Siguiendo a R.Loureau, hay que hacer una distinción entre *sobreimplicación* entendida como ideología normativa del sobretrabajo; de la necesidad de implicarse o *implicación* como nuestro modo de relación con la institución. Este modo de relación es la vez cognitivo, intelectual y existencial. Es a partir de esta relación como se puede llegar a analizar a la institución. (Loureau, 1995).

hace evidente, entre los **operarios de la metalmecánica** mayores dificultades para simbolizar frente a la capacidad de abstracción encontrada entre los **trabajadores del sector servicio**. Ambos fenómenos están estrechamente vinculados a la utilización del lenguaje con sentido comunicacional y con el nivel de escolarización alcanzado.

En términos de Bourdieu, estamos frente a distintos *capitales culturales*, entendidos éstos como disposición de significados para elaborar los significantes que componen la situación cotidiana del trabajo. En el caso de los metalúrgicos se trata de un universo reducido de significados respecto de la producción de sentido hegemónica.

**D-** Considerando a los mecanismos sociales puestos en marcha en los colectivos de trabajo a partir de estas nuevas tecnologías se destacan otros dos rasgos comunes a todos los entrevistados:

Ø en primer término, la importancia asignada al *aspecto relacional*, tanto con pares como con superiores. El grupo aparece como el **reservorio de certidumbre**, en un contexto cambiante tanto dentro como fuera del trabajo. Cuando a los entrevistados se les solicitó definir -en una dimensión ideal- en qué consiste “un buen empleo”, surgen con peso definitorio las respuestas que aluden a la calidad de las relaciones con pares, superiores y/o subordinados (8)

como uno de los componentes esenciales de un buen empleo<sup>9</sup>.

Ø en segundo lugar, pero no por eso menos importante, es notoria la ausencia de referencias a *soluciones o estrategias colectivas*, específicamente por la vía sindical. El sindicato, como partenaire social aparece, en los pocos casos en que lo hace, francamente devaluado: la única importancia que se le asigna es por el uso de la obra social, pero no es valorado como representación de intereses colectivos. La mayoría de nuestros entrevistados no están afiliados y además, no consideran necesario estarlo. Predominan las respuestas del tipo: “lo conservo por la obra social” (metalúrgicos) o, en el sector servicios: “la comisión interna está pintada”, “no me interesa el sindicato tal y como está”, “no le veo utilidad, si me quieren despedir lo hacen”, “no considero al gremio de relevancia en momentos críticos”. Estas respuestas aluden al descrédito de la dirigencia sindical (como muchas encuestas a nivel nacional y local testifican) pero también a dificultades en su autopercepción como ciudadanos y/o en el ejercicio de la ciudadanía, ya sea por desconocimiento, por indiferencia, por desesperanza, pero en todos los casos no dejan de señalar un signo de la época.

Por fin, retomando la relevancia otorgada a los aspectos relacionales del trabajo, es posible diferenciar dos

grandes grupos según la naturaleza de la tarea antes que de la rama productiva a que pertenece su empresa. Vemos así percepciones diferentes entre quienes se ocupan del **tratamiento de la información** (empleados de bancos, aseguradoras, cerealeras, servicios telefónicos y administración pública, siderometalúrgicos, químicos y bioquímicos) y aquellos cuya tarea consiste en la **transformación de la materia** (operarios metalúrgicos).

Desde esta perspectiva, el primer grupo, trabajadores de la información<sup>10</sup>, manifiestan:

a) la tensión constante frente a la demanda implícita de habilidades en la tarea, de rapidez para relacionar información, sacar conclusiones y resolver problemas. En este punto no resulta ocioso recordar que estos trabajadores presentan un nivel de educación formal promedio de secundario completo frecuentemente con estudios terciarios y universitarios. Muchos de ellos están insertos en las empresas a través de contratos de pasantías de formación.

En un contexto donde parece quedar claro (por lo menos para este sector) que la oferta de trabajo sufrió

un cambio de calidad y sin reconocerlo explícitamente en sus sistemas de calificaciones y por lo tanto en su grilla salarial; las empresas exigen al trabajador determinadas habilidades que solamente la educación de carácter general (altos niveles de escolaridad) puede ofrecer. Si en este caso en particular (sector servicios) se toma en cuenta que las carreras universitarias guardan además estrecha relación con las tareas desarrolladas, queda claro que aquellas permiten aumentar la capacidad para llevar adelante con éxito los nuevos procesos informatizados. De esta manera es comprensible que frente a un mercado altamente inestable y con contratos de trabajo cada vez más precarios, los trabajadores encuentran como única alternativa de seguridad para su situación de empleo, su propio esfuerzo personal por adquirir conocimientos específicos. Así la empresa (aunque no lo remunere) convierte esta alta calificación en su principal fuente dinámica y permanente de incremento de la productividad.

Esa calificación *previa* permite a la empresa organizarse utilizando mecanismos de coordinación y control por “normalización de habilidades”

9 En el mismo sentido en que A.Kornblit define “apoyo social”: el grado en que las necesidades básicas de las personas se ven gratificadas a través de la interacción con otros. Estas necesidades incluyen el afecto, la estimación o aprobación, la pertenencia, la identidad y la seguridad (Kornblit, A. Y Mendes Diz, A. – 1993).

10. Realizan tareas administrativo-contables, de análisis o de diseño y planificación, utilizando para ello como herramienta privilegiada la informática.

(Mintzberg, 1992) adquiridas por los trabajadores fuera del ámbito laboral (carreras terciarias y universitarias).

b) una gran presión en la tarea, a partir de la exigencia de adaptarse constantemente a los cambios relacionados con la incorporación de un soporte informático cada vez más complejo. En los casos estudiados, la organización no prevé para sus empleados formas alternativas de enfrentar los obstáculos que la implantación de la nueva tecnología trajo consigo. De modo tal que el trabajador no puede constituir nuevos puntos de referencia y aplica en la gestión de esa nueva tecnología, márgenes de maniobra que le provee su experiencia laboral anterior y los conocimientos incorporados por fuera del sistema empresarial, generalmente derivados de la educación formal y pública. Dice Dejours “frente al fracaso de una técnica, de un saber hacer o de un conocimiento, hay un sujeto que experimenta impotencia... La actividad condensa, de alguna manera, el éxito del saber y el fracaso ocasionado por lo real, en un compromiso que contiene una dimensión de imaginación, de innovación, de invención ” (Dejours, 1998).

c) Por otra parte, este soporte informático, se transforma en causa de dependencia, frente a esa ausencia de sistemas operativos alternativos para

cuando el principal deja de funcionar imprevistamente. Prácticamente en todos los casos, esta “dependencia” es tanto personal como *organizacional*, y supone, entre otras cosas, el compromiso del tiempo libre del trabajador para recuperar el procesamiento detenido.

Caracterizamos a esta relación con la informática como “**dependencia organizacional**” considerando que toda la organización queda detenida en estos casos<sup>1</sup>. Esto hace que el “todo” ejerza una presión intolerable sobre las “partes” a fin de recuperar el flujo de información. Estas nuevas formas de organización y gestión, objetivadas en diversos hardwares y softwares, descansan sobre una ideología que detenta un poder unificador: “ata al individuo a la organización generando un “sentido de misión”, en realidad, una integración de objetivos individuales y de la organización que pueden producir sinergia”. (Mintzberg, 1991)

Pero además, en otros casos, cuando la tarea se realiza en contacto directo con el cliente (bancos, administración pública, servicios telefónicos) también supone, la ausencia de estrategias previas: los trabajadores quedan a cargo de responder por esa falencia, cubriéndola “como se pueda” frente al cliente sin otra herramienta que su buena voluntad y lo que su propia

creatividad y la del grupo logren improvisar en ese momento. Conviene recordar que ya en otros estudios a nivel internacional (Cahiers Francais, 1993) se observa que la posibilidad de los trabajadores de actuar con “libertad” solo ha sido utilizada en función de regular los disfuncionamientos o “las caídas del sistema” antes que para crear las condiciones de un verdadero trabajo en red.

Estos disfuncionamientos frecuentes, les significan un alto costo en conflictos con pares y superiores. De allí, que al reconocer las condiciones psíquicas puestas en juego, valoren como imprescindible la capacidad para manejar las relaciones personales. En algunos casos, agregan además, “el equilibrio emocional” para no desgarrarse en el conflicto personal que se les presenta entre la demanda de **sobreimplicación** que plantean las nuevas formas de organización y gestión por un lado, y las exigencias de su propia vida personal (hijos, estudios, etc.) por el otro.

d) La importancia del grupo de pares, frente a las nuevas tecnologías, queda evidenciada como resultado de los cambios estructurales puestos en marcha por la mayoría de las empresas:

los niveles medios se han reducido y su función ha pasado a ser más de coordinación que de supervisión técnica. Se trata en estos casos de la aplicación por parte de las empresas de mecanismos de coordinación “por adaptación mutua” donde la función de coordinación y control anteriormente ejercida por un supervisor es ahora asumida por el grupo (Mintzberg, 1991). Así, es entre estos trabajadores en los que aparece, un número significativo de respuestas que dan cuenta de un grado mayor de autonomía en su tarea, en tanto toma de decisiones. Autonomía que en realidad está más cerca de la responsabilidad por la búsqueda de soluciones que de la libertad para innovar<sup>12</sup>.

En la misma dirección, sus respuestas nos muestran la importancia que adquiere el grupo de pares frente a las dudas que presenta la tarea. Hay una elaboración colectiva de los distintos motivos de incertidumbre tales como situaciones imprevistas o solución de errores.

Por otra parte, los trabajadores cuya tarea consiste en la **transformación de la materia (el segundo grupo)** manifiestan, en cuanto a los aspectos relacionales de su trabajo, una menor

11. «Reencontramos una estructura análoga bajo la forma de una dependencia inconsciente de la organización. ...Los problemas de cooperación...los problemas de cooperación entre iguales no pueden ser estudiados sin tomar en consideración la existencia de dependencias inconscientes a los objetos colectivos (jefes, organización, ideologías...) investidos colectivamente por los trabajadores.» (Pagés et al., 1998)

presión por conflictos interpersonales. Aparece muy valorizado el trabajo en equipo, como posibilidad de elaboración e intercambio de saberes, no tanto como estrategia frente a la incertidumbre sino como aprendizaje de nuevas tareas que permitirán la rotación entre distintos puestos. Es decir, como construcción de competencias profesionales, entendidas éstas como "... todo con lo que el operador realiza en su tarea...son los saberes y las pericias, las conductas tipo, los procedimientos estándar, los razonamientos condensados, en breves palabras, lo que se adquiere mediante la formación y el aprendizaje y que es indispensable para realizar un trabajo... esas estructuras mentales compuestas de conocimientos, de representaciones y de rutinas, de esquemas estratégicos... ". (Montmollin, 1984 - en Terssac, 1995).

Para este grupo, cuando se enfrentan con dudas, errores o incertidumbre cobra especial relevancia la figura del encargado o del supervisor, poseedor de una autoridad técnica, cuyo fundamento de legitimidad indiscutida reposa en su grado superlativo de conocimiento del oficio. A diferencia de los trabajadores informáticos, la supervisión en este caso tiene un fuerte rol disciplinario, además de técnico.

No hay lugar para conflictos interpersonales explícitos casi en la misma medida en que el grado de autonomía -y de responsabilidad- es menor: es del supervisor de quién surgen las directivas que expresan soluciones a los problemas que se presentan a la vez que designa a quienes deberán hacerse cargo de las mismas. Vemos así que el grupo resigna parte de su autonomía aceptando el control del supervisor que le permite construir una estrategia que aglutina el colectivo de trabajo.

En cuanto a las respuestas referidas a las condiciones psíquicas requeridas por el trabajo, se orientan preferentemente a destacar el *equilibrio emocional* necesario para que no decaiga la atención o la prolijidad, tanto frente al trabajo rutinario como frente a la presión ejercida por el supervisor. Se expresa así un intento de parte del "yo conciente" por manejar aquello que vivencian como desorden psíquico, por eso aluden a la necesidad de equilibrio emocional como condición para enfrentar los efectos alienantes de la tarea.

Llegados a este punto nos parece importante destacar que la interpretación de los resultados obtenidos en la aplicación de las entrevistas sobre los ejes mencionados, nos enfrentó a un problema metodológico central: Esto es, la relación

12. Parafraseando a H.Marcuse: ...escoger libremente entre una amplia variedad de opciones no significa libertad si estas opciones sostienen controles sociales sobre una vida de esfuerzo y de temor, esto es, si sostienen la alienación (Marcuse, 1984).

entre el discurso del sujeto que se expresa y el discurso (“las palabras”, Passeron, J. 1991) de la Sociología. En otros términos, entre la “realidad” y “el lenguaje que cuenta desde un saber específico” (Dubar, 1997) esa realidad.

Nuestro objetivo fue la construcción de un esquema que fuera capaz de mostrar “el mundo socioprofesional” comparando situaciones diferentes en torno a ejes comunes y habilitando “la nominación” (Bourdieu, 1994) de conceptos tipológicos del orden sociológico que permitieran ampliar la base de esa comparación.

Es precisamente desde el registro de ese “mundo socioprofesional” que cobra particular trascendencia la *puesta en visibilidad*-como esfuerzo y trabajo intra e intersubjetivo del colectivo- de lo que significa conformar un grupo, como también a recordar junto con Dessors y Molinier (1994) que “... el trabajo es el otro del amor...”, en el sentido de que el trabajo brinda, vía reconocimiento ante los otros y por los otros, una afirmación de la identidad personal.

### **Bibliografía**

Aubert,N y Gaulejac,V : «*El coste de la excelencia : ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos?*” ed. Paidós-1993  
Bourdieu, P : “La noblesse d’ Etat” - Ed. de Minuit 1988.  
Bourdieu,P. “*Razones Prácticas*”- Ed. Anagrama .Barcelona, 1994.  
Boyer, R.: “*Actualidad sociolaboral*” - .Rev. OIT - nro.1, 1987.

Boyer,R. : “*La teoría de la regulación: un análisis crítico*”. Ed. Humanitas, 1983.

Cahiers Français. La Documentation Française: “Gestion de Ressources Humaines” Nro. 262 - 1993

Castoriadis, C : “*La institución imaginaria de la Sociedad*” Tusquets, 1983

Coriat,B. : “*El taller y el cronómetro*”, Ed. Siglo XXI. 1982.

Coriat,B. : “*Los desafíos de la competitividad: el trabajo, los trabajadores y la competitividad*”. CONICET. Conferencia 24/3/1994. Buenos Aires

Dejours, C.: “*Trabajo y desgaste mental*” – Edit. Humanitas, 1992.

Dejours, C.: “*El Factor Humano*” Edit. Lumen, 1998

Dessors,D y Molinier,G. : “*La Psicodinámica del Trabajo*”, Piette / Conicet, 1994.

De Terssac, G.: “*Autonomía en el Trabajo*” Minist. de Trabajo y Seg. Social, Madrid, España 1995

Di Capua,M., Lagiu,E., Lewin,C. y Valentino,N.: “*La aplicación de nuevas tecnologías de gestión en nuestro país: análisis de su*

*incidencia sobre la división técnica y funcional del proceso de trabajo, la administración de la empresa y la gestión de los recursos humanos*”. Informe Final PID 007-202/90/003.Fac. de Ciencia Política y RRII – UN Rosario, marzo de 1996.

Dubar,C. Y Demazière,D.: “*Analyser Les Entretiens Biographiques*”, Ed. Nathan, Paris, 1997.

Farruggia,O.: “*Reflexiones acerca del proceso de crisis del modelo económico de postguerra y la actual fase de transición*”. Cuaderno de Cátedra Nro I.Fac. de C.Politica y RR.II. -

- UNRosario - 1991.
- Filmus, Daniel: "Los Noventa..." EUDEBA, 1999
- Foucault, M: "Vigilar y castigar", Siglo XXI, 1986.
- Freud, S.: "El malestar en la cultura", Ed. Biblioteca Nueva, Madrid, 1968, Tomo II.
- Giddens, A.: "La Constitución de la Sociedad". Amorrortu, BsAs. Primera ed. 1984.
- Glaser, B. Y Strauss, A.: "The discovery of Grounded Theory", Ed. Aldine. Chicago, 1967.
- Gutiérrez Alves, E. et al: "Ocupación y nivel de educación: tendencias recientes en el Gran San Pablo" en revista Estudios del Trabajo Nro. 13 año 1997
- Katz, Jorge: "Estabilización macroeconómica, reforma estructural, comportamiento industrial", Alianza, 1996.
- Kornblit, A. et al: "El Profesor acosado", ed. Humanitas, 1993
- Lourau, R: "El Campo de Coherencia del Análisis Institucional". Cuad. de Posgrado Univ. Nac. Buenos Aires, Argentina, 1995
- Marcuse, H.: "El Hombre Unidimensional" ed. Ariel, 1984
- Marshall, A. y Cortés, R. : "Estrategias económicas, intervención social del Estado y regulación de la fuerza de trabajo, Argentina 1890-1990". Estudios del Trabajo - nro.1, primer semestre 1991.
- Marshall, A.: "Protección del empleo en América Latina: las reformas De los años 1990 y sus efectos sobre el Mercado de Trabajo. Estudios del Trabajo Nro.11, 1er. semestre 1996.
- Mintzberg, H: "Mintzberg y la Dirección" ed. Díaz de Santo, 1991
- Mintzberg, H: "Diseño de Organizaciones Eficientes". ed. El Ateneo, 1992
- Montmollin, M: "L'Intelligence de la tâche. Eléments d'ergonomie cognitive" en De Terssac, G.
- Novick, M. y Catalano, A. "La Sociología del Trabajo al encuentro de las relaciones laborales en un marco de incertidumbre", en Panaia, M. "comp." "Trabajo y Empleo" – Ed. Eudeba, 1996.
- Pagès, M, Bonetti, M y otros: "L'èmpre de l'organization". París, PUF, 1979, citado en Aubert, N y Gaulejac, V
- Passeron, J.: "Le Raisonnement Sociologique". Ed. Nathan, París, 1991
- Pla Rodríguez, A. : "Posible incidencia del Mercosur sobre la Problemática laboral". Rev. Fac. de Derecho, Nro. 1, Montevideo, 1991.
- Sardegna, M.: "Las relaciones laborales en el Mercosur", Ed. Rocca. 1995.
- Soria, V.: "La teoría de la regulación, las relaciones sociales y la organización". en Ibarra, E. y Montaña, L. (comp.): "El orden organizacional", Ed. Hispánicas, 1991.
- Thomas, W. Y Znaniecki, F.: "1918-1919. The police peasant in Europe and America", Octagon books, N.York. reimpr., 1974.

