

XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires, 2009.

Repensando el mercado laboral. ¿Trabajo tortura o actividad liberadora?. Nuevas formas de alineación laboral.

María Rosa Ferrari.

Cita:

María Rosa Ferrari (2009). *Repensando el mercado laboral. ¿Trabajo tortura o actividad liberadora?. Nuevas formas de alineación laboral. XXVII Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología. VIII Jornadas de Sociología de la Universidad de Buenos Aires. Asociación Latinoamericana de Sociología, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-062/1401>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

Repensando el mercado laboral

¿Trabajo tortura o actividad liberadora?

Nuevas formas de alineación laboral

Lic. María Rosa Ferrari
Universidad Nacional de Quilmes
Estudiante de posgrado
maroferrari@gmail.com

RESUMEN

En este trabajo, se analizan los cambios conceptuales que se han generado en relación con el mundo del trabajo y el empleo. Si se entiende que los mismos están inmersos en el sistema capitalista de producción, donde el trabajo asalariado permite la subsistencia del hombre, ante la actual crisis del sistema capitalista cabría enfocarnos en qué redefiniciones serán absorbidas sobre este concepto de vital importancia para la vida de la población mundial y en nuestro caso centrar la mirada en Latinoamérica.

La caída del muro de Berlín, como ícono relevante, posibilitó la construcción de un nuevo paradigma. Ese paradigma quedó inscripto desde la concepción de un neoliberalismo que propicia nuevos mercados, nuevas necesidades y nuevos consumidores. El vértigo de las innovaciones, especialmente las tecnológicas, como también el criterio de la obsolescencia periódica potencian un mercado de consumo y generan un corrimiento en las fronteras nacionales donde se erigen ahora los ciudadanos del mundo y no de determinada área geográfica. Se conjugan dentro de ellas formas de pensar, de relacionarse, de valores y criterios, es decir la superestructura en términos de la doctrina de Marx, definida y articulada desde una estructura predominante en lo económico. Dentro del aspecto cultural se han transmitido e incorporado valores para sustentar este paradigma.

- El predominio y culto a la imagen.
- Exaltación del valor de la juventud.
- Sobrevaloración del crédito y la vida sin esfuerzos.
- Creencia en la autosalvación.
- La renovación permanente, especialmente de la tecnología y la obsolescencia inmediata ni bien se tiene un bien.
- La cultura adolescente como modelo.
- Postergación de responsabilidades.
- El logro de placeres sin esfuerzo.
- El consumo, la inmediatez y el placer asociado a la felicidad.
- Inexistencia de ideales y utopías.
- Utilización de los medios audiovisuales como instrumento hegemónico de comunicación masiva.

En todos estos cambios generados, obviamente, el trabajo, la actividad personal, las características de las realizaciones personales, han sido reconceptualizadas, redimensionadas y redefinidas. Este mundo del trabajo, relacionado al tema netamente de las formas de mercantilización de la mano de obra ha suscitado importantes modificaciones, donde conceptos de flexibilización, creatividad, capacitación y la subsiguiente actividad liberadora de la energía laboral ha quedado enmarcada. En forma concomitante surge en dimensiones inusitadas y desconocidas previamente, determinados procesos

como la precarización laboral, el pluri-actividad, el trabajo informal y diversas formas de contratos temporarios signan esta etapa. Atravesando todo esto mientras se exalta el consumo, los placeres, la inmediatez, los logros sin esfuerzos, la visión acrítica de la realidad, la ponderación como bien supremo de “pertenecer e integrarse”, grandes sectores de la población latinoamericana y mundial caen bajo la línea de pobreza e indigencia.

Este trabajo pone en cuestión la supuesta “creatividad”, los alcances de la “capacitación” y el trabajo como “actividad liberadora”, enmarcándolas hacia formas más sutiles de dominación ideológica y social generadoras de otro tipo de alineación laboral.

EL TRABAJO: BIEN ESCASO DEL SIGLO XXI

Básicamente podemos definir que en las últimas dos década se inicia un proceso de cambio radical en el concepto de trabajo. La producción a partir de la creciente tecnología comienza a prescindir de mano de obra en los contextos especialmente fabriles, pero además es necesario determinadas calificaciones y conocimientos técnicos muy precisos para el control de los procesos productivos.

Se concreta entonces procesos de flexibilización laboral, los contratos de trabajos, las pasantías, las agencias de personal temporario, tercerización de servicios, etc.

El sector de servicios de todo tipo comienza a tener un dinamismo antes desconocido. Los valores de adaptabilidad, relaciones personales, trabajo en equipo, creatividad puesta al servicio de la organización comienzan a cumplir un rol central en este proceso. La cultura organizacional debe ser internalizada, valorada e incorporada. El verticalismo organizativo proveniente de los antiguos organigramas, comienza a dejar de tener vigencia, tendiendo a una mayor horizontalidad y transversalidad de las comunicaciones. Subsiste en todo esto un proceso de enorme desempleo. En donde lo que se juega al no incorporar todos estos valores es quedar fuera no sólo de determinado trabajo, ni del mundo laboral, sino del sistema social. Las personas seleccionadas son percibidas como “los elegidos”, que en contexto de enorme desocupación adquiere una relevancia inusitada.

LA CAPACITACIÓN: CLAVE DEL SISTEMA

El mundo empresarial comienza a valorar la creatividad, en donde existen programas de capacitación y se incentivan los cambios. Pero cabe preguntarse ¿este proceso necesariamente se puede traducir cómo un trabajo liberador? ¿Los procesos de creatividad estimulados son abiertos y variados o solamente tendientes a la búsqueda de resultados inmediatos?

Se debería analizar ante todo el concepto de capacitación. Según la Real Academia española capacitar significa “hacer a alguien apto o habilitado para hacer algo” Se puede entender como el conjunto de destrezas que promueven un cambio de actitud y un mejoramiento del desempeño laboral. Es decir, es un conocimiento instrumental y pragmático, correspondiente a la dimensión del saber hacer. Esta capacitación básicamente tiende a preparar “adiestrar”, “adoctrinar” sobre la “cultura organizacional”, es decir el conjunto de creencias, principios y valores inmersos en la empresa. Horkheimer afirma “el núcleo del pragmatismo es considerar que una idea o una teoría no son más que un esquema o un plan de acción y por lo tanto, la verdad no es sino el éxito de una idea. Entonces la eficiencia del éxito es el fundamento de la verdad y no que la verdad es el fundamento del éxito”¹ Se podría entonces concluir que un conocimiento crítico, reflexivo o cuestionador está totalmente ausente en estos conceptos de capacitación.

DEL ESPACIO FABRIL AL DE SERVICIOS. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS LABORALES EN MC DONALD'S.

A fin de poder definir la respuesta al planteamiento presentado intentaría tomar como objeto de análisis de nuevos puestos laborales el caso de Mc Donald's, debido a que podría verse al mismo como un icono no solamente de la cultura americana sino también de un sistema exitoso de características globalizadas, correspondientes al rubro servicios.

Esta cadena de restaurantes se erige su concepto y desarrollo comercial bajo los valores de la rapidez, eficiencia, estandarización y previsibilidad, y está presente en todas las regiones geográficas del país y del exterior un mismo menú preparado en idéntica forma acá como en otra región recóndita del planeta.

¹ HORKHEIMER; Max en Ricardo Echegaray, (1996) *Introducción a la Epistemología*, Editorial Floppy.

Si se observa la forma de trabajo en dicho lugar se puede comprobar en ellas las mismas características de una gran cadena de producción en donde el trabajo a destajo cumple un rol importante. “Los conceptos de Taylor de división del trabajo, de cronometrización de los movimientos, de la realización repetitiva de una misma tarea, los estímulos a la mayor producción están presentes en este proceso”².

El personal que trabaja en estas cadenas es joven, se los puede observar dinámicos y compenetrados con los objetivos. La imagen exterior de los mismos son armoniosas y homogéneas. La atmósfera que se percibe es de jovialidad, alegría, diversión, servicio y rapidez. Además se vislumbra como espacio democrático y libre de cualquier tipo de conflictos.

LOS NUEVOS CRONÓMETROS

Desde el personal que atiende los pedidos hasta los que preparan el menú, la cantidad de papas fritas en el conito, o los pepinillos incorporados en la hamburguesas, repiten siempre el mismo y exacto movimiento. Analicemos al trabajador que toma el pedido; consulta en el mismo tono lo que se ha elegido, no olvida repreguntar si se quiere aprovechar agrandar el menú con papas y gaseosas más grandes. Entonces saca la bandeja, gira (da exactamente un paso), coloca la gaseosa la tapa, toma la hamburguesa seleccionada y entrega el pedido. Para esta actividad se ha cronometrizado los tiempos, los desplazamientos, se ha dividido el trabajo a fin de darle ningún tipo de espacio a la improvisación en la tarea que ha sido previamente establecida y programada, El cuadrito del empleado del mes con su respectiva foto es la muestra exacta del trabajo a destajo en esta cadena de producción. Lo que básicamente se ha modificado es el discurso: en lugar de considerarlo como destajo se le asigna un rol de motivación, de incitación y donde se le imprime un valor de ejemplo y por ende el deseo de ser imitado y seguido por el resto.

Podríamos ver entonces, la aplicación del trabajo en escala y la división del trabajo como medio de producción ya no de una empresa fabril sino de una de servicios en donde los conceptos de Taylor están presentes, quizás en forma más agiornada o enmascarada, pero con los mismos criterios básicos.

² RITZER, George (1996) *La McDonalización de la sociedad*, Editorial Ariel.

No es casualidad que las características observadas en estos trabajadores son uniformadas, estandarizadas, con determinados rasgos de ecuanimidad y "eficientismo", lo que puede hacer pensar en el ocultamiento o la invisibilidad de las actitudes divergentes y por lo tanto las mismas no resultan pluralistas. Se puede pensar que pertenecer puede tener un alto costo humano de silenciamiento a fin de poder convertirse en un adecuado "adoctrinado".

OTRA CARACTERIZACION DE NUEVOS EMPLEOS

DE LA NO ESPECIALIZACIÓN, LA CARNE PICADA Y EL INTERJUEGO DE ALIENACIÓN/ALINEACIÓN

En la búsqueda de nuevos ejemplos que ilustren las nuevas metodologías y usos laborales se puede proporcionar tres ejemplos adicionales:

- En una estación de servicio de carga de combustible se observa a varias chicas que despachan nafta. Son jovencitas y medianamente atractivas. Una cliente se presenta a fin de cargar nafta. La joven que debía realizar la tarea tiene imposibilidades para poder abrir el tanque de combustible. Solicita ayuda a una compañera para cumplir con el cometido y esta última agrega a una tercera. Entre todas pueden lograr cumplir el primer paso del trabajo "abrir el tanque de combustible".

Coriat relata la historia del movimiento obrero en la etapa de revolución industrial. En ella define el propósito de Taylor en "acabar con el oficio para acabar con el control obrero de los tiempos de producción"³. Reitera "la instauración del trabajo parcelado apunta a dos blancos: acabar con la capacidad de resistencia del obrero de oficio y el ingreso de trabajadores no especializados y no organizados"⁴. Extrapolando ambas situaciones en el ejemplo presentado la incorporación de mujeres en la estación de servicio genera el desplazamiento del estacionero de oficio. También se lo puede ver como dotar al lugar de una imagen agradable y joven.

³ CORIAT, Benjamín (1985) *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción de masa*, México, Siglo XXI Pág 31.

⁴ CORIAT, Benjamín (1985) *ibidem*

- En una esquina de Buenos Aires, mientras se esperaba la luz verde del semáforo se presentan 3 ó 4 personas vestidas como una empanada gigante. Mientras torpemente realizan unos movimientos ofrecen un volante donde publicitan una determinada marca de empanadas listas para su consumo.

Esta situación entre ridícula y grotesca puede llevar a hacer pensar que actualmente el ser humano se puede convertir, a simple modo de llamar la atención y de entretenimiento, en carne picada a fin de ser deglutida.

- Un empleado bancario de aproximadamente unos 40 años, trabaja desde hace años en cambios en la city porteña. Un día determinado en forma imprevista amanece con un parálisis facial que le dificulta tanto el habla como la gesticulación. Concorre a ser asistido en una buena clínica privada, el médico le solicita la realización de estudios y tras los resultados le confirma que es un virus. Simultáneamente le consulta si se encuentra nervioso o estresado. En forma obvia y hasta natural asiente expresando que “Hay que jugar en primera siempre, en la A, y sostenerse, porque si te pasan a la B, uno termina fuera del sistema viviendo de las dádivas del Estado”. Agrega “esto de la caída de los mercados financieros internacionales genera que cada vez más América Latina no exista en los mercados”. El médico lo mira y comenta que más allá del stress laboral la situación enunciada puede ser calificada claramente como “alienación laboral”. El paciente asiente naturalmente.

Esta última situación muestra a las claras como un proceso natural, la incorporación de valores, las exigencias del rendimiento y el temor a no alcanzar las metas queda relegado “hacia lo que es entendido como la nada”.

Considerando que es necesario una determinada internalización de valores uniformados que generen determinado “alineación ideológica”, queda por preguntarse entonces ¿ese alineamiento genera alineación? y ¿cuánto de alienante tiene el alineamiento? En este interjuego donde se debe alinear los criterios y absorberlos aceptando determinados procesos enajenantes, alienantes que puedan conllevar. Las divergencias se observan silenciadas, los deseos se aplastan o modelan acorde a los parámetros prefijados, las emociones se ocultan, se invisibiliza las diferencias, mientras se modelan las formas de pensar, actuar y sentir esperadas. La obtención del rédito de ello es “pertenecer” y “consumir”. En este proceso de alineación,

se delinear, se uniforman las características, de esta forma todo parece desenvolverse dentro de los estándares esperados.

Se puede comprobar entonces que si bien los objetivos y los mecanismos utilizados son los mismos existe una modificación en los métodos y procedimientos, en el discurso, pero no en las finalidades.

LA CREATIVIDAD CONDICIONADA

El concepto de trabajo como actividad liberadora es el que se origina con el libre desarrollo de las facultades personales a fin de generar un proceso de autorrealización y las mismas son expresión de la individualidad o subjetividad del hombre, constituyéndose como medio de comunicación personal (Meda, Dominique (1995) *El trabajo. Un valor en peligro de extinción. Ed. Gedisa*). Si esto es así estas respuestas uniformadas, estandarizadas no hacen más que revelar el silenciamiento, quizás mayoritariamente inconsciente de lo divergente. El trabajo en la medida que sea obra creadora personal y reflejo de la individualidad de quien lo ejecuta debería presentarse como diverso, diferente y divergente.

Actualmente con una fuerte impronta del marketing se imponen conceptos de: servicios al cliente, seducción al consumidor, generación de fidelidad e identificación con determinadas marcas y de lograr una penetración y acrecentamiento en la participación de mercados.

Junto con la etapa de capacitación se estimula internalizar los valores culturales y organizacionales. En el caso de Mc Donald's, se busca a que el personal asimile sus valores, estandarizando no solamente los procesos de servicios personales sino también los comportamientos, y a esto apunta en definitiva la capacitación. No hay espacio para lo divergente. De esta manera se constituyen modelos de comportamientos y actitudes que deben ser seguidos e incorporados.

Esta incorporación que se machaca hasta internalizarse se articula en todos los ámbitos del ser humano: el laboral, el personal, el afectivo, el del entretenimiento, etc. Si tomamos el espacio personal/afectivo este criterio "fast-food" de satisfacción de necesidades se lo puede ver asociado a

relaciones personales donde prima la inmediatez y lo efímero. Es una caracterización light de las relaciones personales, donde el compromiso con el otro muchas veces está ausente y donde lo notorio es la representación hedonista de cada uno de los miembros. En esto podemos considerar que si la alineación enunciada por Marx se relaciona con la escisión y disgregación de conductas, la misma en apariencias no existe, ya que los valores son internalizados en todos los ámbitos. Se erigen así modelos de trabajadores/consumidores. Modelo de comportamientos y actitudes, modelos a seguir, pautas estandarizadas y esperables en todos los planos de la vida. Estos modelos de consumo se presentan en la satisfacción eficiente e inmediata de las necesidades, a la estandarización de las mismas y a una carencia absoluta del pensamiento crítico, reflexivo o divergente.

Es evidente que ha existido grandes cambios de modalidades, constituyéndose elementos motivantes, presentar a la actividad laboral no como un tortura ni siquiera como un esfuerzo, sino como un gran juego obviamente fresco, divertido, creativo, jovial en donde el desafío es internalizar sus reglas e incorporarlas en todo ámbito de vida.

La creatividad desarrollada, estimulada y esperada está ligada a la mejora o optimización de los procesos de ventas y de servicios, por lo tanto podríamos decir que es una **creatividad condicionada** a las expectativas y necesidades de ese medio organizacional y de los intereses empresariales. Esta situación no es entonces una actividad liberadora y expresión del espíritu del hombre, no es desarrollada como esencia de lo individual de cada hombre sino que la misma es estipulada e inducida.

CONCLUSIÓN

¿Cuáles son las prácticas liberadoras en el trabajo del hombre?. Paulo Freire desde el ámbito pedagógico define así la liberación: “La educación problematizadora está comprometida con la liberación y se empeña en la desmitificación del sistema. En la medida que sirve a la liberación se asienta en el acto creador, y estimula la reflexión y la acción verdadera de los hombres con la realidad”⁵.

⁵ FREIRE, Paulo (1970) *Pedagogía del Oprimido*. Tierra Nueva. Montevideo

Las prácticas capacitadoras desarrolladas actualmente en muchos ámbitos laborales tienden a gestar actitudes mitológicas, el mito del consumo, de la realización personal, del cambio permanente ocultando los verdaderos resortes en que los mismos están inscriptos.

La adhesión compulsiva a dichos mitos generados y la carencia absoluta de análisis críticos no pueden ser observados como liberadores del hombre.

Se puede concluir que el espíritu, las motivaciones, las grandes producciones son recreaciones de conceptos básicos de economía de mano de obra, eliminación del tiempo ocioso, estandarización y eficientismo de parte del sector empresario, los que resultan los mismos que hace dos siglos atrás. Lo que sí se ha “aggiornado”, redefinido, rebozado en el discurso a los cuales se tiende a él. Existe avance en conceptos de aceptación de cambios, de modificar, de reciclar, de generar elementos motivacionales pero no se ha modificado masivamente la sustancia de apropiación creativa del objeto de trabajo, ni la expresión auténtica de la impronta personal. Sin reflexión y espíritu crítico no existe actividad liberadora.

Todo esta estilización y usos de lenguajes y procedimientos tendientes a la aceptación y cooperación en los objetivos empresariales tiende a modificar la postura del personal ocupado en la misma pero la misma dista de ser libertaria en su concepción. Se resalta la importancia de un avance en los procesos motivacionales y la ausencia de verticalismo otrora relevante, pero estas reconsideraciones “aggiornadas” y redefinidas no están exentas por ello de lo que Bourdieu⁶ denomina “violencia simbólica”, es decir aquella violencia que ejercida desde el poder, tiende a producir un modo de percibir el mundo de acuerdo con los intereses de ese poder, cambiando las categorías de percepción de las personas.

⁶ BOURDIEU, Pierre (1990) *Sociología y Cultura*. Editorial Grijalbo. México. D.F.

Bibliografía

- BOURDIEU, Pierre (1990) *Sociología y Cultura*. Editorial Grijalbo. México. D.F.
- CORIAT, Benjamín (1985) *El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción de masa*, México, Siglo XXI
- FREIRE, Paulo (1970) *Pedagogía del Oprimido*. Tierra Nueva. Montevideo
- HORKHEIMER; Max en Ricardo Echegaray, (1996) *Introducción a la Epistemología*, Editorial Floppy.
- MEDA, Dominique (1995) *El trabajo. Un valor en peligro de extinción*, Editorial Gedisa, Barcelona (1998)
- NEFFA, Julio (1998) *Los paradigmas productivos taylorista y fordista y sus crisis*, Lumen, Buenos Aires.
- RITZER, George (1996) *La McDonalización de la sociedad*, Editorial Ariel.
- WEHLE, Beatriz (2002) *Repensando el lugar del trabajo en la sociedad*. Año 1, Número 32, La Unión. Lomas de Zamora.