

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGÍA
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de la República

La incorporación del trabajador al trabajo: gestión y auto-gestión de los conocimientos en la sociedad del control (la perspectiva de la Sociología del Trabajo)

Marcos Supervielle
Mariela Quiñones

Documento de Trabajo N° 71
2004



La incorporación del trabajador al Trabajo: Gestión y Auto-Gestión de los Conocimientos en la Sociedad del Control (la perspectiva de la Sociología del Trabajo)

Marcos Supervielle¹ y Mariela Quiñones²

Introducción

¿Qué papel juega el conocimiento y, por lo tanto, su gestión para los trabajadores? Nuestra tesis es que la Gestión de Conocimientos pasa a tener un papel central en la actualidad³, y que en parte, el estilo de Desarrollo y la propia definición del Trabajo y del Trabajador en nuestras sociedades está ligado a la orientación que se le da a la misma. Para dar cuenta de esta tesis consideramos necesario realizar una reflexión sobre la evolución del Trabajo y de su contexto de desarrollo, así como de las distintas formas desde las que ha sido abordado dándose cuenta del papel que cumple en cada una de estas perspectivas el conocimiento y, por lo tanto, su Gestión.

En la medida que los cambios en el mundo del trabajo y la relación de éste con otros mundos son cada día más evidentes, la pregunta sobre el futuro del trabajo ha ido ganando terreno en las últimas décadas. Las respuestas son variadas y las valoraciones académicas acerca de la importancia del trabajo también. Mientras acontecimientos como la consolidación de las políticas neoliberales en casi todos los continentes, la pérdida de influencia sindical en estas políticas, la difusión de los cambios tecnológicos y organizacionales, la flexibilidad del mercado laboral, la persistencia de niveles altos de desempleo, la difusión de trabajos precarios y atípicos hacen ganar fuerza a la problemática del "empleo"⁴ frente a la del trabajo, que para algunos empieza a desdibujarse como

¹ Profesor Titular en régimen de dedicación total de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República (Uruguay), coordinador del Área de Sociología del Trabajo. Mail: marcos@fessoc.edu.uy

² Profesor Adjunto en régimen de dedicación total de la Facultad de Derecho y Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República (Uruguay). Magister en Sociología por la Universidad Autónoma de Barcelona. Mail: mariela@fessoc.edu.uy

³ Beck al respecto señala "si el trabajo se ha de sustituir por conocimiento y capital, entonces otra consecuencia política podría ser que el trabajo ha de ser valorado o configurado por el conocimiento". Ulrich Beck (1998) *¿Qué es la Globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. Barcelona: Paidós.

⁴ "El fin del trabajo o el trabajo sin fin". En: de la Garza, E. 2000 *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: El Colegio de México, FLACSO, UAM, FCE. Por su parte Dominique Meda en su obra "El trabajo" se refiere a esta situación de la siguiente forma: "Antes se hablaba de pleno empleo, de la creación de empleo, de subempleo, mientras que el uso de la palabra "trabajo" quedaba limitado a la expresión "condiciones de trabajo". El cambio de léxico generalizado en los años noventa, no es gratuito, sino que forma parte de una doble perspectiva de estos autores: por un lado pretender subrayar las razones por las que el empleo, entendido como manifestación concreta de la genérica actividad humana denominada "trabajo", resulta esencial y, por otro lado, trata de relativizar e incluso criticar las diversas formas que hasta estos momentos ha ido adoptando el trabajo. Esta relativización pretende señalar que, por el momento



categoría central, otros autores se aferran a ella y, por el contrario, encuentran en la última década un momento propicio para su reconsideración. Si bien las visiones de los años noventa anuncian que no habrá trabajo para todos, la extensión de formas atípicas de trabajo no significaría “el fin del trabajo” sino su transformación en otros modelos que no son los del Estado Benefactor.

El artículo reafirma que el trabajo es absolutamente central en la organización de nuestras sociedades modernas y que el mismo se transforma en la medida en que se transforman también las sociedades. Y en esta evolución del contexto en que se desarrolla el trabajo es fundamental el pasaje de una sociedad inclusiva a una sociedad desafiliadora⁵, que en términos de Michel Foucault ha sido descrita —desde una mirada más negativa— como el pasaje de una “sociedad disciplinaria” a una “sociedad de control”. Y en esto, la difusión de la informática y, junto a ella, una nueva ruptura en la concepción del tiempo y el espacio.

Bajo una mirada que privilegia deliberadamente el punto de vista del trabajador y considerando los impactos que tales transformaciones tienen en las relaciones entre los espacios de dominación y los espacios de libertad, proponemos una reflexión que busca revelar que los espacios de libertad de estos trabajadores dependen necesariamente de la incidencia que éstos puedan tener sobre la gestión de sus conocimientos.

El artículo, se inicia con una revisión de los abordajes del Trabajo y el papel de la gestión del conocimiento, intentando colocar esta relación en el estado del arte en la disciplina. Inmediatamente, se discute el propio concepto de Trabajo, a partir de las nuevas definiciones que se toman en el contexto social, cultural y económico actual. En este proceso, se problematiza el propio concepto de conocimiento y se asume una postura constructivista del mismo. Estos cambios se dan en un contexto de transformaciones más globales, de las orientaciones generales de la sociedad, de las que también damos cuenta, intentando mostrar las relaciones que tienen con la propia transformación del concepto Trabajo.

A continuación, se intenta, través de una reflexión general sobre las transformaciones de América Latina y de ejemplos empíricos específicos de nuestra experiencia, dar cuenta de cómo las categorías antedichas toman cuerpo en la realidad de sus países y de las

estas formas y quizá precisamente por encima del empleo, lo realmente importante es preservar el trabajo: actividad fundamental del ser humano” (Medá, D. El trabajo. Gedisa, 1998:17)

⁵ Castel, R. (1995) *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard.

dificultades propias que establecen, en su gran mayoría todas ellas referidas del mundo sindical⁶.

Los abordajes del Trabajo y Gestión del Conocimiento

Las ciencias sociales del Trabajo, y más particularmente la Sociología del Trabajo, abordan el Trabajo desde cuatro grandes perspectivas. A saber:

Una aproximación estructural razonando en términos de división del trabajo, de coordinación entre trabajos divididos, de problemas de control y de ejecución, de alcance de objetivos, etc. Este campo ha sido abordado desde distintas disciplinas de las Ciencias Sociales y de la Administración. El aporte más específico de la Sociología del Trabajo en este campo, el de la Sociología de las Organizaciones más en particular, ha sido dar cuenta de distintos tipos de organización social rompiendo el supuesto que todas las organizaciones funcionan igual y que hay una sola forma de correcto funcionamiento de las mismas. El aporte ha sido demostrar que cada una funciona con distintos principios y reglas entre los actores que quedan comprendidos en ellas⁷. La esencia del diseño organizativo es la manipulación de una serie de parámetros entre los cuales se encuentra, por supuesto, la formación o programas que normalizan las destrezas o habilidades requeridas.

Otro gran aporte ha sido poner de relieve la importancia del poder y la dominación, como estructuras de poder asimétrico en las Organizaciones, y las restricciones y oportunidades que esto le da a los distintos actores que participan en ellas⁸. De acuerdo a Crozier *"el poder de un representante depende, en suma, del control que pueda ejercer sobre una fuente de incertidumbre que afecta a la persecución de los objetivos de la organización, así como de la importancia que posea esta fuente respecto de todas las otras fuentes de incertidumbre que igualmente afecten esta persecución"*⁹. El conocimiento es considerado una fuente de poder: *"la primera y gran fuente de poder es la derivada de la*

⁶ Nuestra mirada no es ingenua, sabemos que los sindicatos son ampliamente distintos en América Latina y, por lo tanto, es difícil de generalizarlos como categoría general para el continente. Por otro lado, sabemos que en muchos sindicatos existe convivencia de intereses de los dirigentes sindicales con el Estado y/o con los partidos políticos y/o con las empresas. Sin embargo, a pesar de todas estas restricciones creemos que en la medida en que la filiación es voluntaria los trabajadores ven a sus sindicatos como organizaciones colectivas orientadas a abrirles espacios de libertad.

⁷ Nos referimos al concepto de configuración de Mintzberg. H. Mintzberg *"La estructuración de organizaciones: Una síntesis de la investigación"*. Prentice Hall, México, 1979; *"Diseño de organizaciones eficientes"*. El Ateneo, Argentina, 1991. Henry Mintzberg y James Brian Quinn. *"El proceso estratégico. conceptos, contextos y casos"*, Prentice Hall, México, 1993.

⁸ Crozier, Michel y Friedberg, Etrard, *El actor y el sistema*. Alianza Editorial. México, 1990.

⁹ Michel Crozier (1972) *La sociedad bloqueada*. Bs.As. Amorrortu, cap.I.

posesión de una competencia o de una especialización funcional difícilmente reemplazables. El experto es el único que sabe cómo hacer las cosas y el que dispone de los conocimientos y de la experiencia del contexto que le permiten resolver ciertos problemas cruciales para la organización. Su posición es mejor, pues, tanto en sus negociaciones con la organización como en la relación con sus colegas. Desde el momento en que el buen funcionamiento de una actividad, de un sector y de una función muy importante para la organización depende de su intervención, éste podrá negociarla contra beneficios o privilegios. Y destacando "relativamente limitado" señala: "En una sociedad como la nuestra son excepcionales las personas verdaderamente aptas para resolver los problemas complejos que plantea el funcionamiento de un determinado conjunto, aunque existan en él muchísimas personas que detentan monopolios de hecho, ya sea porque es muy difícil o muy costoso reemplazarlas o porque, en general mediante una organización de grupo, han logrado volver o mantener esotéricos o inaccesibles los conocimientos y las experiencias específicos que poseen"¹⁰

Por último, aunque no menos importante, el aporte que realiza Schein en torno al problema de la supervivencia y adaptación de las organizaciones en el medio cambiante que les rodea y la integración de sus procesos internos con el objeto de afianzar su capacidad de supervivencia y adaptación a estos cambios. Centrado en el concepto de "cultura organizacional", vuelve a indicar el lugar central que en esta corriente adquieren los conocimientos, al aplicar "cultura" a cualquier "proceso de aprendizaje" por el cual "unidades sociales de cualquier dimensión"... establecen "una visión de sí mismas y del medio que las rodea"¹¹. Esto es: "un modelo de presunciones básicas -inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna- que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y, en consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas".

Una segunda aproximación al Trabajo ha sido en términos estratégicos, es decir, de dominación o de explotación y de relaciones de fuerza entre las distintas formas que se dan el Trabajo y el Capital, y sus distintos tipos de representación. La Sociología de las Relaciones Laborales y la Sociología del Sindicalismo aparecen como centrales en este

¹⁰ Crozier y Friedberg, ob.cit.

contexto. Desde los estudios sistémicos y pioneros de Dunlop en este campo, pasando por los acercamientos pluralistas de la escuela de Oxford, con Flanders y Clegg, centrados en la estabilidad y el equilibrio, se pone el énfasis en las instituciones de regulación del trabajo, especialmente la negociación colectiva como principal institución de producción de normas y de regulación del conflicto. Más en general, las distintas corrientes del Marxismo¹² han realizado aportes muy importantes en esta perspectiva en base a la introducción de la idea de control, y de la problemática del Trabajo en una visión sobre el modo de desarrollo de las sociedades modernas y su dinámica en términos de “estructura de clases” y “modelos de acumulación y de crisis”, lo que condujo a dar a las relaciones laborales el estatuto de variable interviniente. Dentro de tal perspectiva, la organización taylorista-fordista y las tecnologías industriales son presentadas como los principales recursos que dispone la dirección de la empresa para encuadrar la fuerza de trabajo, siendo la división entre tareas de control y tareas de ejecución lo que conduce a la descalificación de la fuerza de trabajo, degradación tendencial de las relaciones laborales y a la baja de los salarios. Tales perspectivas abordan al conocimiento desde el debate de las calificaciones y a partir de su consideración se toma posición en cuanto al papel de la división del trabajo, el control de la mano de obra, la relación entre cambio técnico y organización.

En forma posterior a las corrientes mencionadas, desde la Escuela Francesa de la Regulación (Aglietta, Boyer, Coriat, Lipietz) se retoma el problema de las relaciones laborales, siempre desde un enfoque macro y que resta importancia al nivel micro, centrándose en la cuestión del control del proceso de trabajo que, dentro de una propuesta más de largo plazo fundada sobre los conceptos de régimen de acumulación y modo de regulación como determinantes de las condiciones de producción de valor, las condiciones de uso de la mano de obra, los mecanismos de fijación de los salarios o las formas de reproducción de la clase obrera, siguen poniendo énfasis en el estudio de las condiciones de reproducción de una formación social de tipo capitalista.

Por último, los estudios que centrados en las teorías de la acción (Ortmann), principalmente los enfoques americanos de la *Industrial Relations Section of the Sloan*

¹¹ Extractos del libro de Edgar H. Schein, *La cultura empresarial y el liderazgo*. Plaza y Janés, 1989. En: Walter, Jorge y Gutiérrez, Carlos (2001) *Poder y Cultura en las Organizaciones*. Universidad de Buenos Aires, Centro de Estudios Avanzados. Maestría en Políticas y Gestión de la Ciencia y la Tecnología

¹² Hyman, R. (1981) *Relaciones Industriales: una introducción marxista*. Madrid: H. Blume, Braverman, H. (1974) *Labor and Monopoly Capital*. New York : Monthly Review

*School of Management at MIT*¹³, que a partir del análisis del modelo de relaciones laborales desarrollado en los últimos años en los Estados Unidos parten de una concepción centrada en las fuerzas estratégicas de los actores y su interrelación en los procesos de toma de decisión dentro de una estructura institucional, concepción que, rompiendo con la tradición de las corrientes anteriores que venían privilegiando las dimensiones macro y reduciendo las relaciones laborales al plano de la negociación colectiva, tiene el mérito de integrar en esta estructura tanto las dimensiones macro (políticas estratégicas), como meso (nivel de la negociación colectiva) y micro (diseño de organización y puesto de trabajo) lo que conduce necesariamente a abordar cualquier consideración en torno a la gestión de los conocimientos como un problema que tendrá su traducción en los tres niveles simultáneamente.

Una tercera aproximación es en términos de Mercado de Trabajo, de Oferta y de Demanda, de sus procesos de segmentación o de los mecanismos que permiten constituir monopolios de trabajo, etc. Este es un campo que ha sido de gran preocupación para la Economía, tanto neoclásica como institucionalista, pero también ha generado miradas desde otras perspectivas de las Ciencias Sociales, particularmente de la Sociología del Trabajo, en sus estudios y reflexiones sobre las Calificaciones, la Sociología de las Profesiones etc.

En la década de los setenta tomaron relevancia los planteamientos que desde la teoría institucionalista presentaron Piore y Doeringer sobre la segmentación de los mercados de trabajo. De acuerdo a sus argumentos las empresas grandes y estables del "sector primario" ofrecen condiciones de trabajo y empleo favorables, pagan salarios relativamente más altos y ofrecen carreras laborales atractivas. De esta manera atraen, concentran y estabilizan la mano de obra mejor preparada, lo que a su vez les permite defender su posición privilegiada en los mercados. Por el contrario, en las empresas del "sector secundario" se encontrarían en un círculo vicioso de condiciones de mercados inestables y difíciles, de un potencial tecnológico y productivo bajo, condiciones laborales precarias y baja capacitación de la mano de obra¹⁴.

Frente a esta propuesta surgen algunas otras que recuperando la importancia de los oficios y las profesiones para la estructuración de las condiciones de trabajo y empleo propusieron el modelo de una segmentación triple de los mercados de trabajo: un segmento

¹³ Kochan, Thomas; Katz, Harry y Mc Kersie, Robert (1986) *The transformation of American Industrial Relations*, en su versión en castellano *La Transformación de las Relaciones Laborales en Los Estados Unidos*. Ed. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, 1993. Madrid, España.

¹⁴ Doeringer, P. y Piore, M. (1971) *Internal Labour Markets and Manpower Analysis*, Lexington, 1971.

organizacional o de empresa, un segmento profesional o de oficio y un segmento personal, propuesta que con el énfasis en las normas e instituciones sociales que rigen y estructuran estos tres segmentos diferentes a partir de los cuales se pueden definir el conjunto total de interrelaciones entre puestos y trabajadores¹⁵. Un enfoque que decididamente pone en juego argumentos más sociológicos en la problemática de estudio en torno al mercado de trabajo, las demandas empresariales y las ofertas a un mismo puesto de trabajo, y que en términos de calificaciones remarca que su gestión no es una cuestión que quede restringida solamente al ámbito de intervención de las grandes empresas, principal crítica que se había levantado sobre la teoría del mercado dual de trabajo¹⁶.

Una cuarta mirada, con mucha menor tradición dentro de los estudios del trabajo, recoge múltiples perspectivas que tendrán el punto de partida común en el énfasis puesto en el trabajo desde un difuso concepto de "cultura". En tal sentido se entiende al trabajo como una actividad generadora de sentido individual y colectivo: "*relación social en la que se socializan y cuestionan valores, donde se construyen comportamientos colectivos y referentes simbólicos*"¹⁷. Entre los trabajos más importantes en la bibliografía internacional sobre el tema podríamos mencionar los que tratan sobre las representaciones del proceso de trabajo; el desarrollo histórico social, político y cultural de la clase obrera; las identidades profesionales, las culturas ocupacionales, organizacionales y de la empresa, y otros temas culturales sobre consumo, género y desempleo¹⁸. Entre estos enfoques el de las identidades profesionales y ocupacionales conforma otro campo en el que la cultura se relaciona con el saber adquirido en el trabajo o para el trabajo. Autores franceses como R. Sainsalieu, D. Segrestin y C. Dubar, muchos de ellos influenciados por el interaccionismo simbólico, proponen estudiar temas como las relaciones entre la identidad de oficio y la identidad de clase, la gestión de los recursos humanos y las relaciones de poder dentro de los espacios de trabajo¹⁹. En general están de acuerdo en ver las "formas identitarias" como procesos estratégicos de alianza u oposición entre actores en la lucha por la renovación del saber-

¹⁵ Pries, Ludger (2000). En: de la Garza, E. comp. ob.cit.

¹⁶ Demazière, Didier (1995) *La sociologie du chômage*. Paris. La Decouverte.

¹⁷ Margel, G. (2003) *Desde donde y por qué estudiar las identidades profesionales: algunos lineamientos para la reflexión*. En: Leopold, L. (coord) *La práctica multidisciplinaria en la Organización del Trabajo*. Montevideo: Universidad de la República - Psicolibros.

¹⁸ Guadarrama Olivera, Rocio (1998) *La cultura Laboral*. En: de la Garza (comp), ob.cit.

¹⁹ Cfme. Guadarrama, ob.cit.: 221 Courpason, D. « *Marché concret et identité professionnelle locale. La construction de l'identité par le rapport au marché* » *Revue Française de Sociologie*, vol. XXXV, Num.2, abril-junio 1994, pp.197-229. También ver: Sainsalieu, R. *L'identité au travail*. Paris, Fondation Nationale des Sciences Politiques, 1987.

hacer profesional. Desde tales perspectivas la cuestión de los conocimientos queda definida en su carácter constitutivo.

En este mismo enfoque podrían reconocerse las teorías del *management*, que ha conformado un nuevo campo de estudio entre las relaciones laborales en torno al concepto de cultura de empresa (donde la socialización en valores y la formación resultan esenciales) y, referida a las formas de control basadas en el consenso y la ampliación de la autonomía del trabajador en el trabajo, asociada a un tipo de razonamiento cognoscitivo-instrumental que se expresa en la organización formal de la empresa²⁰. Sin embargo, interesa destacar aquí aquellos enfoques contrarios que, con una mirada más centrada en el trabajador, apelan a la conciencia propia que éstos tienen sobre las relaciones laborales dentro de la empresa²¹.

Todas estas son las formas y los sentidos en que se relaciona el Conocimiento al Trabajo. Sin embargo, parece que esta relación se vuelve hoy más relevante. A partir de la consideración del Trabajo como "*el ejercicio concreto de la potencia del pensamiento y de acción de los individuos, a la vez en su singularidad (lo que hace que un individuo sea siempre diferente de otro y adquiera y desarrolle dispositivos corporales e intelectuales específicos) y en su interdependencia, en su conveniencia recíproca y cooperación, (que hace que el ejercicio de una actividad profesional esté siempre atravesada por intercambios y conocimientos, puntos de vista, de experiencias distintas*"²² el concepto Conocimiento pasa a quedar incorporado a su propia definición.

Y es a partir de esta nueva perspectiva de la Sociología del Trabajo que resumimos en esta definición, que creemos se abre un camino de reflexión novedoso que permite replantearnos nuevas perspectivas sobre el Trabajo y de su papel en la sociedad. Antes de seguir digamos que cualquiera de las perspectivas anteriores tiene objetivos meta teóricos distintos en Europa y Estados Unidos que en América Latina. En el primer caso, en su mayoría la problemática del Trabajo se inscribe en una problemática del crecimiento económico y en el caso de América Latina la problemática del Trabajo, particularmente de la Sociología del Trabajo, se inscribe en una problematización de la Teoría del Desarrollo como eje central de reflexión de las Ciencias Sociales, visto éste como construcción

²⁰ Deetz, S. (1992) *Democracy in an Age of Corporate Colonization. Developments in Communication and the Politics of Everyday Life*, State University of New York Press, Albany, Nueva York.

²¹ Burawoy, M. (1989) *El consentimiento en la producción*. Madrid, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

²² P. Zaritán (2003) *Quoi sert le travail? La dispute*. Este libro condensa una serie de trabajos anteriores del autor y ha inspirado mucho nuestro trabajo. Del mismo tomamos la pista de los aportes de Foucault y

voluntaria de actores diversos, más que como proceso automático de ajuste²³ Volveremos sobre esta problemática más adelante.

Redefiniendo el Trabajo

La mirada acerca del Trabajo que señalábamos a través de la definición que da Zarifian aporta una perspectiva particularmente rica de la gestión del conocimiento que a su vez abre nuevos caminos tanto heurísticos como para la acción social²⁴.

Una de las tesis principales que defiende Zarifian es que el Trabajo es sobretodo invención, ello antes que imitación o reproducción²⁵ Este redescubrimiento tiene su vital importancia por una serie de razones. Por un lado, porque introduce una perspectiva constructivista al concepto de Trabajo que hacia falta y que permite dar cuenta de fenómenos que aparecían oscurecidos en enfoques excesivamente objetivistas del mismo. Tal como la relación entre el trabajo y la relación compleja de equilibrio entre las relaciones de dominación y los espacios de libertad que se establecen en el medio de trabajo. O por otro, porque permite superar ciertas perspectivas reductoras de la realidad que además, al hacerlo, la falsean. A título de ejemplo, las descripciones del Taylor – fordismo y su excesiva prescripción de como realizar las tareas darian la impresión que efectivamente el trabajador en estos regimenes de trabajo han perdido toda capacidad de iniciativa y de autoorganización del trabajo, es decir, de invención. Y a este título, las iniciativas de los trabajadores en su trabajo aparecen como situaciones excepcionales. Sin embargo, y en las investigaciones clásicas queda demostrado, en las organizaciones tayloristas el trabajador normalmente “reinventa” su trabajo. Lo que si aparece como excepcional es justamente lo

Deleuze cuanto a sociedades de disciplinamiento y de control, la consideración del tiempo, entre otros aportes.

²³ Introducción, En: de la Garza, comp. (1999) *Los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el Siglo XXI*: Colección Grupos de Trabajo CLACSO.

²⁴ En el Área de Sociología del Trabajo del Departamento de Sociología, venimos desarrollando una serie de investigaciones que tienen un conjunto de preocupaciones comunes que se aproximan a esta perspectiva del Trabajo. Estas preocupaciones comunes son el problema de la reflexividad en los sistemas de trabajo, el de la individuación de los trabajadores considerada como su creciente autonomía en la gestión y en la toma de decisiones, el de la creciente incertidumbre en el que se desarrolla el trabajo; el papel de las comunicaciones en las construcciones de los complejos sociales de trabajo y finalmente, en las nuevas formas de regulación laboral. Ver Marcos Supervielle (coord): *Revista de Ciencias Sociales*: N°17; Fundación de Cultura Universitaria – Facultad de Ciencias Sociales, setiembre de 2000. Particularmente artículos: Quiñones, M.: *Sistemas de relaciones laborales y procesos de globalización en la banca: claves de encuentro con el discurso multinacional*; Margel, G.: *La reconfiguración de las identidades profesionales ante los cambios sociotécnicos: la difícil tarea de construir una nueva “definición de si”*; Pucci, F.: *Rutinas organizacionales y riesgo sistémico: análisis del sector de emergencias del Hospital de Clínicas*; Rutlier, J. y Supervielle, M.: *Gestión y tipos de conocimientos productivos*.

²⁵ Esta postura sigue la línea de razonamiento de Gabriel Tarde. Zarifian ob.cit.

contrario, la alienación que lleva a que la toma de iniciativas sean bloqueadas negadas o aun destruidas. Es en estos casos, según Zarifian, donde aparece el sufrimiento en el trabajo.

El enfoque propuesto, es que esta perspectiva define el trabajo en términos generales, es decir, más allá de las distintas fases de su desarrollo. Sin embargo, a partir de esta definición general es necesario dar cuenta de las características que tiene el trabajo en cada periodo y en particular, en el periodo actual.

Tres aspectos caracterizarían el trabajo actualmente: a) el hecho que en la actualidad el trabajo es afrontar situaciones que comportan elementos sorprendentes, inéditos e imprevistos, lo que le confiere un sentido humano al actuar consecuentemente y no un sentido puramente mecánico; b) el trabajo está, por lo tanto, lleno de eventos singulares que obligan a inventar, a iniciar un pensamiento y una acción cada vez, a pesar de las tentativas de estandarización y de racionalización; c) pero, a su vez, dar cuenta de estos eventos singulares no es concebible fuera de un concepto de servicio, de una utilidad social. Y, hablar de un servicio (dado), de utilidad social, de lo que se hace, incorpora una dimensión ética en esta actividad, el trabajo.

A nuestro entender las tres dimensiones que caracterizan al trabajo en esta propuesta de Zarifian, tienen que ver con una creciente relevancia del conocimiento en el trabajo, conocimiento como saberes, o más precisamente como certezas, en el sentido que lo entienden Nonaka y Takeuchi, como “*certeza justificada*”:

“En primer lugar, el conocimiento es certeza justificada. Un individuo justifica la veracidad de sus certezas con base en observaciones del mundo; estas observaciones dependen a su vez de un punto de vista, sensibilidad personal y experiencia individual peculiares. En consecuencia, cuando alguien crea conocimiento da sentido a una nueva situación con las certezas justificadas que ha adoptado firmemente. De acuerdo con esta definición, el conocimiento es una construcción de la realidad más que algo cierto en sentido abstracto y universal. La creación de conocimientos no es simplemente una recopilación de datos, sino un proceso primordialmente humano que no puede menospreciarse ni reproducirse con facilidad. No obstante, quizás implique opiniones y sistemas de certezas de los que ni siquiera se está consciente, lo que nos conduce al siguiente punto.

En segundo lugar, el conocimiento es tanto explícito como tácito. Ciertos conocimientos son susceptibles de escribirse, formularse en enunciados o

representarse en imágenes (...) sin embargo, otro tipo de conocimiento se asocia con los sentidos, las habilidades motrices, la percepción individual, experiencias físicas, reglas prácticas generales y la intuición. A menudo es muy difícil describir a los demás el conocimiento tácito (...)

Es así como llegamos al tercer punto: la eficaz creación de conocimiento depende de un contexto propicio. Por contexto propicio entendemos un espacio común en el que se fomente el establecimiento de relaciones. Sobre la base de la idea japonesa de "ba" (o "lugar"), ese contexto de organización puede ser físico, virtual, mental o –con mayor probabilidad– las tres cosas al mismo tiempo. Esta definición de contexto se vincula con nuestros dos puntos anteriores: el conocimiento es dinámico, relacional y se basa en la acción humana; depende de la situación y de las personas implicadas, no de una verdad absoluta o de realidades incontrovertibles (...)"²⁶

Esta definición del conocimiento en torno a los conceptos de "certeza" y "justificación", en oposición a "verdad" e "información", coloca a estos autores en una perspectiva "construccionista" que nosotros asumimos en clara oposición a las posturas cognitivistas que han dominado el estudio del conocimiento en las Ciencias Sociales²⁷, posición que tiende a asimilar certeza en tanto pueda ser representada a través de una realidad externa y en tanto han entendido el mundo como un conjunto de objetos o sucesos sobre los cuales intervienen los sistemas de conocimiento "moldeándolos" con la mayor precisión, de modo que éstos puedan ser presentados luego como "universales" y, por ello, fácilmente recopilables, difundibles y reproducibles. De ahí que estos enfoques consideren el conocimiento en tanto "dato" y, en última instancia, como "capital intelectual":

"las compañías, conscientes de la necesidad de distribuir información en la organización, están empleando una serie de técnicas de gestión funcional del conocimiento con la principal preocupación de conectar a las personas con el sistema que se utiliza para

²⁶ Nonaka y Takeuchi (1999) *La organización creadora de conocimiento*. Oxford University Press, México. Versión original de 1995.

²⁷ Nonaka, I, Von Krogh, G y Ichijo, K. (2003) aclaran en nota al pie: "Nuestra perspectiva construccionista se basa en recientes investigaciones de neurobiología, ciencia del conocimiento y filosofía. Los construccionistas conciben la cognición no como un acto de representación sino de construcción o creación. Cabe señalar que la perspectiva construccionista se asocia en ocasiones, e incluso se usa indistintamente, con términos como perspectiva creacionista, constructivismo y constructivismo social (...) Los lectores interesados pueden acudir a Flanagan (1991) y Goldman (1986) en referencia al constructivismo en la ciencia del conocimiento; a Rosenau (1992) en relación al constructivismo en las ciencias sociales y a Clegg, Hardy y Nord (1996) respecto al constructivismo en estudios de organización y administración". En: *Facilitar la creación del conocimiento*. Oxford: pp. 7.

la distribución y transferencia del conocimiento”²⁶. Esta es la concepción mayoritaria en la literatura en torno a la Gestión de Conocimiento, ello permite concebir la posibilidad de almacenar conocimientos en Bancos de Datos y abre la problemática de su correcta utilización y potenciación y de los problemas de su continua actualización²⁹.

Toda esta concepción tiene su relevancia, y en ocasiones es vital. Sin embargo, creemos que esta perspectiva sobre los conocimientos es parcial y, en cierta medida, errónea. Por el contrario, una visión construccionista, adopta una postura *antiesencialista*, en tanto el conocimiento es considerado fruto de procesos sociales y no se encuentra en la naturaleza de la persona; *antirrealista*, en tanto niega que el conocimiento provenga de la percepción directa de la realidad, más bien es relativo y, por tanto, específico desde el punto de vista cultural y del tiempo; *relacional*, en tanto da importancia a la interacción y a las prácticas sociales y, por tanto, a los procesos. Efectivamente, los conocimientos en tanto *certezas* son referenciados a contextos específicos fuera de los cuales dejan de ser certezas. Por otro, estas certezas son crecientemente fugaces, son siempre relativas y sujetas a constantes revisiones. Si el código de la Ciencia es la verdad, es decir el conocimiento, su desarrollo y sus constantes revoluciones tanto en las Naturales como en las Sociales, son una expresión de la dinámica de la evolución de los mismos y de la inexistencia de verdades absolutas. Ello es válido para todo tipo de conocimiento, incluso aquellos de orden práctico y rutinario³⁰. Quizás lo paradójico es que el conocimiento en el momento de su mayor relevancia en la constitución de las sociedades -se habla de la sociedad moderna en que vivimos como sociedad de conocimiento- éstos mismos son crecientemente fugaces.

Pero también es necesario señalar que desde la perspectiva de la que reflexionamos la categoría trabajo, al retomar esta conceptualización constructivista, tomamos en consideración las subjetividades en relación al trabajo y reafirmamos esta ruptura con los enfoques objetivistas que conciben al trabajo y, por lo tanto, al conocimiento, como externo a los individuos. Según la perspectiva que abordamos aquí es imposible desligar totalmente el trabajo del propio trabajador, éste es en última instancia su soporte sin el cual el trabajo no existiría. Cuando se parte que el trabajo es “*el ejercicio concreto de la potencia del pensamiento y de la acción*” se toma una posición inequívoca en este sentido. El almacenamiento de datos u otras formalizaciones científicas o profesionales son de una

²⁶ ob. cit. pp.13

²⁹ Tissen, R.; Andriessen, D.; Lekanne Deprez, F. (2000) *El valor del conocimiento: para aumentar el rendimiento en las empresas*. Prentice Hall.

enorme relevancia y, sin embargo, pierden toda eficacia si no son potencializados por el pensamiento y por la acción de los propios trabajadores en el acto del trabajo. De allí la necesidad de adquirir y desarrollar dispositivos corporales e intelectuales específicos. En segundo lugar, este “*ejercicio concreto de la potencia del pensamiento y acción*” supone interdependencia orientada por la conveniencia recíproca y cooperación, es decir, nuevamente es concreta, “*está atravesada por intercambios y conocimientos, puntos de vista, de experiencias distintas*”. No solamente esta concepción del trabajo invoca a la subjetividad de los individuos sino que en su definición incorpora la construcción de la intersubjetividad del colectivo de trabajo. Todo trabajo, por lo tanto, tiene sentido en la medida en que es una acción colectiva.

La perspectiva de concebir el trabajo como servicio, de darle al trabajo un sentido de “utilidad social” incorpora una dimensión ética que permite al trabajo como sistema comunicar con la sociedad en su conjunto en la medida en que la utilidad social no es autodefinida por el propio trabajador o por el colectivo de trabajo. El trabajo podría entonces ser considerado como un “medio de comunicación generalizado” a igual título que el amor, el dinero o el poder para T. Parsons o N. Luhmann.

A consecuencia de estos razonamientos consideramos que no es posible separar la gestión del conocimiento productivo de la propia gestión del trabajo, nuestra postura es que la gestión del conocimiento forma parte de la gestión del trabajo y, por lo tanto, tanto la formación de los trabajadores, la evaluación de sus desempeños, la consideración de sus competencias y en ellas lo atinente a sus capacidades de innovación y aprendizaje, conforman aspectos de la gestión y de la auto gestión del conocimiento productivo por parte del trabajador.

Ahora bien, independientemente de lo que señalaremos posteriormente en cuanto a las relaciones entre el espacio y el tiempo, el conocimiento en sí, está temporalmente situado. Y ello en las dos formas de considerar el tiempo, en términos de “cronos” y en términos de “tempus” si retomamos la vieja distinción latina. En efecto, en relación al “cronos” el conocimiento se construye y se despliega en el tiempo, es decir, está vinculado a horas, días, meses y años, ello se consustancia en la formación, en la experiencia adquirida en el trabajo, etc. Pero también está vinculada al “tempus”, es decir, en relación al pasado, al presente y al futuro. Con respecto al pasado, en términos de reputación, reconocimiento etc.,

³⁰ Ver Supervielle, M. (coord.) 2002, ob.cit.

y en relación al futuro, a la perspectiva o la apuesta de la estabilidad del trabajo. Es a partir de ésta que el trabajador puede construir su identidad en tanto que tal, y a partir de dicha identidad, situarse y sentirse situado en el mundo. Y es que el trabajador siempre busca estabilidad en el trabajo. Sea ésta en un empleo, en el puesto de trabajo, a través de una profesión, sea ésta de tipo liberal o de tipo oficio o artesanal. El conocimiento se puede adquirir a través de la educación o de la formación, el aprendizaje o a partir de la experiencia, pero es a través del conocimiento del trabajo que el trabajador busca diferenciarse de los otros, aún de otros trabajadores. Y así intenta fundar una imprescindibilidad para otros, que le de fundamento a la estabilidad, a la estabilidad buscada³¹.

Nuestra tesis es que en la transformación del mundo del trabajo estas dos estrategias de búsqueda de estabilidad se han transformado. Por un lado, la estabilidad en el empleo exige una permanente actualización de conocimientos como condición necesaria para alcanzar la estabilidad aún cuando muchas veces, aún actualizándose, sea insuficiente. Por otro, las nuevas tecnologías establecen nuevos espacios profesionales que no tienen las mismas reglas de funcionamiento que las profesiones u oficios clásicos. Entre otras, la falta de formación o de actualización puede dejar al trabajador fuera de los nuevos espacios profesionales que se han ido conformando. Muchas veces estos nuevos espacios profesionales, como la informática, la profesión de investigador o de artista moderno, están en permanente proceso de construcción y esta construcción es de geometría variable, no sigue pautas rígidas. Por lo tanto, no hay posiciones fijas e incluso puede ser una estrategia para mejorar el conocimiento y las condiciones de su utilización ocupar múltiples categorías de ocupación y no solamente cambiar de puestos de trabajo. Asalariado público o privado, trabajador por cuenta propia, subcontratado e incluso en condiciones de precariedad, empresario de microempresa, etc. Todo ello para multiplicar los ángulos para conocer el espacio profesional y situarse de la mejor forma posible en el mismo.

La lógica estática que subyace a gran parte de la producción estadística del empleo actual dificulta la posibilidad de cuantificar este sector de la Población Económicamente Activa porque puede ocupar múltiples posibilidades en las categorías de la ocupación y sin

³¹ La crisis de dicha estabilidad es lo que justamente nos advierte Sennett. Richard Sennett (2000), *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, Barcelona: Anagrama.

que ello sea al menos subjetivamente ligado a la idea de precariedad, ascenso o descenso social. Sin embargo, la conjunción del crecimiento de los sistemas expertos, modalidad que favorece el desarrollo de los espacios profesionales antes señalados, articulado al crecimiento de la tecnología y su difusión y la multiplicación de su aplicabilidad, sumado a un cambio importante de los referenciales de la organización del trabajo, en términos de más flexible y desregulada, permiten hacer pensar que esta modalidad de trabajo está en franco crecimiento. Esta modalidad de estabilidad permite y exige por parte del trabajador una constante gestión del conocimiento, una mayor libertad y la ilusión de no estar bajo relaciones de dominación, en particular del Capital

Difusión de la informática y ruptura de la relación espacio-tiempo

En otro plano, la generalización de los procedimientos informáticos en la producción modifica sustantivamente la acción y comunicación social de trabajar. En la industria, en la medida en que el trabajo repetitivo es crecientemente automatizado, la actividad central del trabajador pasa a ser la de ejercer un control sobre los equipos, lo que implica movilizar conocimientos y razonamientos de mayor abstracción que en el pasado y una creciente comunicación de experiencias registradas, de intercambio de puntos de vista u otras formas de comunicación. A su vez, el desarrollo de la informática ha permitido la deslocalización del trabajo, y por lo tanto, una ruptura entre el tiempo y el espacio: se puede trabajar en un emprendimiento colectivo sin necesidad forzosa de compartir espacios, ni siquiera tiempos y horarios de trabajo³². Esto obviamente no es un modelo absolutamente generalizable en la medida en que en muchos sectores e incluso ramas de la producción, todavía la gran mayoría de tareas es repetitiva. Sin embargo, poco a poco se ha ido instalando como tipo ideal de referencia el trabajo en donde el trabajador realiza tareas de control y donde su función pasa por dar cuenta de eventos singulares que muchas veces conllevan invenciones y soluciones inéditas. Esta nueva forma de concebir el trabajo centrado en el control del mismo se reproduce a nivel ampliado, es decir, a nivel de las relaciones jerárquicas como veremos más adelante.

³² Así como Luhmann advierte de la crucial relevancia de la invención de la imprenta y de la difusión de los textos impresos en la construcción de las sociedades complejas, en la medida en que esta innovación permitió la generalización de las relaciones de comunicación entre los individuos que no son de carácter cara a cara, la informática provoca una nueva ruptura de la unidad espacio tiempo cuyas implicancias en la complejización de la sociedad solamente estamos percibiendo.

La idea de percibir el trabajo como un servicio introduce un tercer actor en la relación de trabajo, el usuario o eventualmente el cliente en la actividad privada, y por extensión, a la opinión pública³³. Proceso que se ve facilitado también por la difusión masiva de la informática. Esta nueva perspectiva desdibuja en cierta medida la ruptura radical entre trabajo industrial y trabajo de servicios. También aquí nos encontramos con un cambio de un tipo ideal de referencia en la medida en que las concepciones organizativas tayloristas, y aún pretayloristas, se encuentran presentes en nuestras empresas. Sin embargo, poco a poco se imponen nuevas perspectivas aún bajo formas híbridas. Y también aquí esta reorientación del trabajo en esta dimensión tiene consecuencias de mayor proyección: el trabajo, al ser de servicio, se vuelve necesariamente más reflexivo, se trata de dar cuenta del otro y, a su vez, procesa y mantiene el propio trabajo. Consideración que toma toda su magnitud cuando el empleo está en juego.

Finalmente, mientras que la racionalidad de producción de bienes, de la producción industrial, se encuentra orientada por la lógica de la producción eficiente (realización, productividad, crecimiento), el servicio asume la lógica del mantenimiento efectivo del orden, dada su naturaleza facilitadora, mediadora, reguladora, ordenadora o normalizadora. El hecho que la intervención del trabajador sea en relación a eventos o sucesos relativamente excepcionales, muestra que su intervención tiene por cometido reconstruir un orden que dichos eventos o sucesos podrían alterar. No existen servicios cuya función central sea transformar a las sociedades sea al nivel que sea.

En este plano, en nuestras sociedades este proceso no ha alcanzado este grado de codificación que puede haber alcanzado en los países desarrollados. Sin embargo, aunque en los discursos primen las reflexiones que parecen ajustarse a lógicas derivadas del mundo industrial, hemos visto en un sinnúmero de veces las críticas y los juicios de los trabajadores a los técnicos de las empresas o incluso a los empresarios de las mismas, interpelándolos de manera muy dura por no ser lo competentes que deberían serlo en función de las responsabilidades que asumen o por la trasgresión a las propias normas que pregonan. En este sentido, aún si la lógica derivada de la industria es dominante, ya la lógica derivada de servicio, aún en forma de crítica, aparece como presente.

³³ Supervielle, M. y Quiñones, M. "Las nuevas funciones del Sindicalismo Uruguayo", *Revista Estudios del Trabajo*, N° 22, Segundo Semestre 2001. Asociación Argentina de Estudios del Trabajo.

De la inclusión y disciplinamiento a la desafilación y el control. Nuevos referentes en el Mundo del Trabajo en América Latina.

Las Ciencias Sociales en Latinoamérica tienen poco desarrollo en su nivel fundamental, por ello adaptamos sistemáticamente categorías que vienen del primer mundo. Este esfuerzo, al menos en el campo de la Sociología del Trabajo³⁴, es doble. Por un lado, para dar cuenta de nuestras realidades, que obviamente nos son las europeas ni las norteamericanas, pero a su vez, para adaptarlas las más de las veces al cambio de las esferas para las cuales fueron concebidas, pasar de la esfera económica a la esfera de la acción política o social. Aún así, no nos es posible desprendernos totalmente de su matriz genética, y más hoy en día donde fruto de la globalización, en que la circulación de las ideas ha perdido el monopolio que tenían las elites intelectuales, fundamentalmente universitarias, en filtrarlas. Coexisten otras fuentes de circulación de ideas en el mundo del trabajo, los ámbitos empresariales, por ejemplo, en donde además, se está más dispuesto a ponerlas en ejecución con menores mediaciones que las del mundo académico. Ello obliga a que los sociólogos deban dar cuenta de las ideas tal cual aparecieron en el mundo de trabajo, a veces sin mediaciones, porque éstas se insertan en una sociedad, toman cuerpo en decisiones, herramientas de gestión u otras formas discursivas. Todo ello si la pretensión de dichos sociólogos del Trabajo es dar cuenta de la realidad del mundo del trabajo en que viven.

Existen muchos indicios que el trabajo se está transformando muy rápidamente, internamente. Pero con él, concomitantemente, también se transforman estructuras e instituciones y aún estilos de dominación que del trabajo dependían, o desde otra perspectiva, los comprende. Entre tantos autores que han intentado dar cuenta de esta evolución aparecen dos que a nuestro entender asumen puntos de vista diferentes pero no totalmente contrapuestos. Robert Castel reconstituye el largo proceso de construcción de la sociedad salarial³⁵, proceso en el cual el trabajador logra en primera instancia implicarse en su tarea y luego conservar sus derechos con respecto a la misma hasta el punto de definir un estatuto constitutivo de su identidad social. Foucault estudiando los años XVIII y XIX, periodo menos amplio en el tiempo que el de Castel pero comprendido en él, califica a las sociedades de esa época como sociedades disciplinarias, alcanzando su apogeo en los

³⁴ Una excelente reconstrucción histórica de la Sociología del Trabajo en América Latina se encuentra en Abramo, L. y Montero, C. "Origen y evolución de la Sociología del Trabajo en América Latina" (de la Garza, E. comp. ob.cit.)

inicios del siglo XX. Pero más allá de la precisión histórica, las ideas que quedan de los dos autores en América Latina aparecen como contrapuestas. Castel nos invita a tener una mirada fuertemente positiva, Foucault, por el contrario, una mirada negativa, y en ese sentido las miradas son efectivamente contradictorias aunque de hecho ambas son complementarias

La observación de la construcción de una sociedad salarial que realiza Castel, por un lado, viéndola transformarse en una auténtica “civilización del trabajo” fruto de un proceso secular y con garantía del Estado social y, por otro, la observación de Foucault, viendo la construcción de una sociedad disciplinaria en donde el individuo pasa de un lugar cerrado a otro, de la familia a la escuela y después al cuartel y finalmente a la fábrica, y eventualmente al hospital y a la prisión, etc., es un recorrido por instituciones fuertemente opresivas, son visiones claramente diferentes: Foucault no piensa la sociedad en términos de civilización como lo hace Castel.

Pero la contradicción es aparente porque en realidad las miradas pueden concebirse como complementarias. Castel al hablarnos de “civilización del trabajo” de hecho nos habla de una civilización que se construye a partir del trabajo o donde el trabajo ocupa un lugar central. Es entonces una mirada exterior del trabajo en sí, es una mirada de la construcción del trabajo particular del bienestar social. En Foucault, por el contrario, la mirada es al interior de las instituciones, descritas como proyecto ideal de “los lugares de encierro” - así denomina Foucault a las instituciones (a la fábrica en donde se concentra, se reparte el espacio, se ordena el tiempo)-. Es decir, se trata de componer una fuerza productiva cuyo efecto debe ser superior a la suma de las fuerzas elementales.

Ambos coinciden y describen sus respectivos modelos como en crisis. Castel insiste en la crisis como una crisis de regulación de la sociedad, la crisis de una dinámica regulada de desigualdades por el mecanismo de la negociación colectiva, crisis de la movilidad ascendente intra y transgeneracional, cuestionamiento de la posibilidad de invertir en el futuro porque domina el presente en una dinámica desregulada de las desigualdades bajo amenaza de desempleo y la degradación de las protecciones atadas al trabajo. Las sociedades pierden por lo tanto paulatinamente su cohesión social, se instala un proceso de *desafiliación*.

³⁵ Castel, R. *La ob.cit*

Por su parte, ya en la década de los setenta Foucault percibía cambios y llegó a vislumbrar la enorme magnitud que tendrían estas transformaciones, siendo consciente que esto iba a producir efectos muy importantes tanto para la construcción de identidades personales y colectivas como para la estructuración de los órdenes sociales con lo que su obra adquiere nuevos rumbos. En este contexto Foucault empieza a pensar en términos de una doble hipótesis a través de la cual se comienza a plantear, por una parte, la crisis terminal del modo de gobernar las sociedades del presente y, por otro, el surgimiento de una sociedad de otro tipo, decididamente postdisciplinaria.³⁶ Se trata en la concepción de Foucault de un cambio importante en la forma de ejercicio del poder que se traduciría en un cambio de estilo y de la forma del orden interior de cada sociedad. A toda esta nueva situación Foucault la denomina en su conjunto “repliegue aparente del poder”. Con esto quiere decir que no se trata de menos poder, sino una situación nueva y para la que aun no habría nombre. Este nombre lo habría de poner luego Gilles Deleuze, años más tarde y será el de “*sociedad del control*” como resultado de una transición histórica a partir de una sociedad disciplinaria³⁷.

Las grandes transformaciones en juego durante esta etapa pasan por una importante recodificación del lugar del Estado pero también por una redefinición del lugar del sujeto. La reactivación a nivel general de los principios del mercado, la eficiencia y la competitividad y la devaluación o reconfiguración de nociones “sociales” como solidaridad y pertenencia (nacional, clasista, etc.) en esta lógica de flexibilidad y desregulación que bien describe Castel llevaron lógicamente a Foucault a pensar en cómo se realinea ahora el sujeto en estos nuevos espacios. Por ejemplo, se visualizaba como en todos los campos (y el trabajo es uno de ellos) se empezaba a verificar una revalorización de la figura del individuo libre y responsable en el marco de sus respectivas limitadas comunidades de lealtades y solidaridades, inyectándose a los individuos de una conducta empresarial³⁸ que comienza a reemplazar a la pasividad y la dependencia propia de la sociedad disciplinaria donde las solidaridades y las responsabilidades colectivas, a la vez que daban importantes garantías y reducían con ello las incertidumbres existenciales, le quitaban peso a la autonomía

³⁶ “En los últimos años, la sociedad ha cambiado y los individuos también, ellos son cada vez más diversos, diferentes e interdependientes. Hay cada vez más categorías de gentes que no están sujetas a la disciplina, de modo que estamos obligados a pensar en el desarrollo de una sociedad sin disciplina. La clase dirigente está siempre impregnada de la vieja técnica. Pero es evidente que debemos separarnos en el futuro de la sociedad disciplinaria de hoy” (La société disciplinaire en crise”, en Dits et Ecrits III, 1994, pp.532-534)

³⁷ Zarifian, ob. cit.

personal³⁸. Este nuevo sujeto estimulado permanentemente a ser activo y a responsabilizarse de sus actos, a tomar su destino en sus propias manos es impulsado a asumir su propia conducta como una "empresa". Esto a partir que la empresa no solo domina las actividades propiamente económicas sino que las no económicas se gestionan cada vez mas como empresas (la vivienda, la familia, la vida personal). En todos los ambitos se apela a esta capacidad autorreguladora de los individuos.

La empresa en oposicion a la fábrica marca el referencial de las sociedades del control. Mientras la sociedad disciplinaria era una permanente, perseverante fábrica que producía energía social, además de producir sujetos (subjetividades)- la imagen que evoca la sociedad disciplinaria de Foucault es la de flujos de energía condensada y codificada en una matriz colectiva-, por el contrario, la sociedad del control se presenta como una maquina que libera energía de sus miembros que pasa para el propio gobierno de la empresa. Dentro de una mentalidad mucho más cortoplacista, la sociedad del control más que disponer de un "master planning" de diseño general, su racionalidad usa una lógica reactiva de "recomponer" las relaciones allí mismo donde se producen los problemas. Esta reacción debe producirse con gran celeridad y con enorme flexibilidad y para ello demanda creatividad y capacidad inventiva de sus miembros. Por eso lo más interesante del control reside en que no pretende crear sujetos sino "modularlos", no hay individuación con respecto a la masa ni estigmatización, solo se cifra a los individuos para determinar ciertas posibilidades de acceso a la información y, por lo tanto, de movimiento. Así describe Deleuze las sociedades del control:

"Los encierros son moldes, módulos distintos, pero los controles son modulaciones, como un molde autodeformante que cambiaria continuamente, de un momento al otro, o como un tamiz cuya malla cambiaria de un punto al otro. Esto se ve bien en la cuestión de los salarios: la fábrica era un cuerpo que llevaba a sus fuerzas interiores a un punto de equilibrio: lo más alto posible para la producción, lo más bajo posible para los salarios, pero, en una sociedad de control, la empresa ha reemplazado a la fábrica, y la empresa es un alma, un gas. Sin duda la fábrica ya conoció el sistema de primas, pero la empresa se

³⁸ Eurchell, G. (1993) *Liberal government and techniques of the self*, en: *Economy and Society*: 22 (3) pp.267-282.

³⁹ Rose, N. y Millar, P., *Political power beyond the State*. In: *British Journal of Sociology* (43) 2, 1992:173-205

esfuerzo más profundamente por imponer una modulación de cada salario, en estados de perpetua meta: estabilidad que pasan por desafíos, concursos y coloquios extremadamente cómicos. ... La fábrica constituía a los individuos en cuerpos, por la doble ventaja del patrón que vigilaba a cada elemento en la masa, y de los sindicatos que movilizaban una masa de resistencia; pero la empresa 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 si mismo. El principio modular del "salario al mérito" no ha dejado de tentar a la propia educación nacional: en efecto, así como la empresa reemplaza a la fábrica, la formación permanente tiende a reemplazar a la escuela, y la evaluación continua al examen. Lo cual constituye el medio más seguro para librar la escuela a la empresa " 40

Estas situaciones aparecen acompañadas de novedosas formas de identidad que necesariamente requieren de estas nuevas formas de control, distintas del control que emana de la disciplina que posibilita el panóptico, que es el "sentir la mirada del otro". La disciplina, nos señaló Foucault, es un "arte del cuerpo" pero en la empresa la vigilancia pierde de vista el cuerpo y opera por control. Concretamente las principales diferencias entre estas dos anatomías del poder pasan por que la disciplina se caracteriza por operar sobre el cuerpo, requerir un establecimiento, requerir encierro, entrenar el cuerpo desde un punto cero –cada establecimiento disciplinario empieza el entrenamiento de cero-, tener una duración larga, discontinua e infinita, constituir a los individuos como objetos y producir sujetos. Frente a esto en la era del control no se actúa sobre cuerpos sino sobre movimientos, no se requiere un lugar de encierro sino participación, no se necesita un establecimiento sino sólo un régimen de socialidad. Este siempre se ejerce a corto plazo, es puntual, continuo e ilimitado. La otra diferencia reside en la cuestión de la modulación: la lógica de la disciplina era crear subjetividades, en la lógica del control se crea socialidad.

En opinión de Deleuze, junto a la crisis de las instituciones de encierro comienzan a aparecer nuevas formas de control: "formas ultrarrápidas de control al aire libre", formas que han sido posibles, fundamentalmente, sobre la base de la creciente informatización de lo social. Informatización que permite vertebrar un "control continuo" y una "comunicación

⁴⁰ Deleuze, G. (1995) *Post-scriptum sobre las sociedades del control*. En Deleuze, G. *Conversaciones 1972-1990*, Pre-Textos, Valencia. Aparecido por primera vez en *L'Autre Journal*, num.1 mayo de 1990.

instantánea” como características centrales de las sociedades postdisciplinarias⁴¹. El uso de la informática permitiría operar a un nivel invisible, el nivel de las matrices numéricas, la codificación digital y su circulación, generando un flujo de información que permite mantener observados a los individuos pero una observación donde el sujeto, a diferencia del panóptico no emana de la mirada del otro, porque el otro no tiene que estar físicamente presente. La informatización remite a materialidades fluidas, una decisión económica, un empleado, las relaciones laborales, son solo algunos de los elementos que fácilmente se convierten en secuencias numéricas y en “simulaciones”:

“Miles de empleados, así, se constituyen en una mera base de datos manejable por un único individuo a kilómetros de distancia. Simulaciones perfectamente reales, pero cuya materialidad ya no hace referencia a algo sólido, tangible y visible, sino a un material fluido, invisible y móvil (...) La realidad que nos abre la simulación ya no se trata de sentir la mirada del otro sino que sentimos que estamos al lado de otros muchos sin que éstos estén presentes físicamente, compartimos espacio, tiempo y acción con miríadas de personas no localizables geográficamente e imposible de identificar temporalmente”⁴².

El papel del conocimiento productivo en la sociedad del control

Este pasaje de la sociedad disciplinaria a la sociedad del control conlleva una transformación en el papel del conocimiento en el propio trabajo. Zarifian por ejemplo, muestra las mutaciones del concepto de competencia en tanto cambio de su objeto de referencia, que pasa de ser el puesto de trabajo en una sociedad disciplinaria al individuo en las sociedades del control. Y ello porque el concepto de trabajo y, con él, el de trabajador, se transforman con este pasaje. Si en la sociedad disciplinaria el trabajo en tanto “conjunto de operaciones elementales de transformación de la materia, que se puede objetivar, describir, analizar, racionalizar, organizar e imponer en los talleres” aparece como disociado a la idea de trabajador, en tanto, “conjunto de capacidades que son adquiridas en

⁴¹ ob.cit

⁴² Tirado, F. (2002) Del gobierno del Alma al gobierno de la libertad: anatomías del poder en entornos virtuales. En: Caballero, D., Méndez, M.T y Pastor, J. (comp) La mirada psicosociológica. Oviedo. Biblioteca Nueva: pp. 201-205

el mercado de trabajo y movilizadas para realizar una parte de las operaciones”, con la sociedad del control tal disociación aparece como cada vez más contraproducente, como un obstáculo mayor en la toma de iniciativas en situación de acontecimiento:

“Lo que indica la noción de competencia es precisamente una nueva unidad entre el “trabajo” y el “trabajador”, unidad en la cual el “trabajo” reincorpora al individuo, donde trabajar es movilizar y prolongar los saberes y poderes de acción detentados por un individuo” (...) “¿en qué consiste entonces “trabajar”? Esencialmente en estar en espera vigilante de esos acontecimientos, en intentar “verlos venir”, y en enfrentarlos cuando surgen. Hacerles frente con éxito, permitiendo que la producción se reinicie según los criterios esperados (...) El acontecimiento significa que la competencia profesional no puede ya estar enclaustrada en predefiniciones de tareas a efectuar en un puesto de trabajo. La competencia profesional consiste en hacer frente a acontecimientos de manera pertinente y experta. Y esta competencia pertenece al individuo, no al puesto de trabajo. El concepto de trabajo nos devuelve al trabajador”⁴³

Así, frente al entramado vigilancia-disciplina-subjetividad, observamos un vector distinto compuesto por vigilancia-control-socialidad. Sobre esta nueva anatomía del poder que describe Foucault se destaca la reconfiguración de las relaciones entre poder y espacios de libertad. Y esto por dos razones: en primer lugar, porque el poder en la sociedad del control se asienta en prácticas que requieren para operar eficazmente capacidad de elección, se reconoce la libertad de acción, en segundo lugar, porque se actúa sobre esa libertad, se dirige, se gestiona y se ajusta. En relación al conocimiento se regresa a una revalorización del individuo y una animación a que potencie su capacidad intelectual a través del trabajo como actividad individual pero también como producto de la socialidad. Son estos cambios los que están en la base de lo que hemos denominado “trabajador y trabajo individuado”. Para gobernar sobre los individuos ahora se reconoce que se le debe dar valor como portador del conocimiento que necesita la organización pero a la vez se debe actuar sobre esos conocimientos, se debe gestionar. Lo que aporta una concepción en términos de control sobre los conocimientos es que nos permite ver este doble carácter de la sociedad del

⁴³ Zarifian, P. “Productividad, mutaciones del trabajo y lógicas del servicio”. En: Montero, C., Albuquerque, M. y Insignia, J. ed. “Trabajo y empresa: entre dos siglos”. Nueva Sociedad, Sociedad Chilena de Sociología.

control: mientras abre posibilidades reflexivas y creativas para la intervención del sujeto en la autogestión de sus propias opciones, durante el ejercicio del trabajo se inaugura un nuevo régimen de sujeciones, nuevas heteronomias, quizás más difíciles de identificar que las generadas en la sociedad disciplinaria. Parafraseando a Gaulejac y Aubert.

“el enfrentamiento entre capital y trabajo, que siempre ha tenido como campo natural la empresa, pasa a producirse en el interior del individuo que se debate entre su tendencia a trabajar menos para protegerse y escapar a las exigencias de la empresa, y su inclinación a trabajar cada día más para aumentar sus beneficios y mejorar siempre los resultados”⁴⁴.

Lo peculiar de los nuevos discursos de la sociedad del control es que suelen presentarse como “modelos” y con un aura de pragmatismo y de neutralidad valorativa, totalmente a-políticos⁴⁵, siendo que suelen describirse en términos de “eficiencia”, “competitividad”, etc. con lo que los espacios de dominación sobre los que se construyen suelen aparecer como bastante difusos. Sin embargo, un enfoque de estos discursos que atienda a su construcción daría cuenta prontamente de su carácter fragmentado y excluyente⁴⁶. Así por ejemplo, es normal ver como pueden coexistir en una misma situación un discurso que parece responder a una racionalidad propia de una sociedad del control, que se expresa en términos de empowerment, capacidad de iniciativa del sujeto, participación, etc., junto a dispositivos meramente disciplinarios de sujeción al poder jerárquico, prácticas rígidas y exclusión desafiadora, indicando, como enfatizara Foucault, un “desacoplamiento” entre unas prácticas heredadas del pasado y unas racionalidades políticas que no le resultan armónicas o, unas racionalidades que no encuentran encarnación en unas prácticas. O en otros casos, observamos que se traducen en una mera repetición acrítica de recetas formuladas y aplicadas en otros contextos.

Tales aspectos no escaparon a la visión de Foucault remitiendonos a lo que él denominó “estados de dominación”. Nivel desde el cual es posible pensar como la otra cara

⁴⁴ Gaulejac, N y Aubert, N “El coste de la excelencia” Paidós, 1993.

⁴⁵ Bourdieu, P. (2000) Contra la política de la despolitización: los objetivos del Movimiento Social Europeo. Memoria, México. Edición en internet: www.memoria.com.mx/143/Bourdieu. Memoria. N° 143, enero de 2000.

⁴⁶ Quiñones, M (2002) ob.cit.

de una forma, junto a los estados de dominación, los espacios de libertad⁴⁷. Con el cambio a un estado de control y la resignificación de la autonomía individual, los márgenes de libertad del individuo crecen debido a que éste se asienta en prácticas que requieren para operar eficazmente capacidad de elección, reconocer la libertad de acción. Con este movimiento las instituciones que resistían al poder en una lógica de dominación disciplinaria, donde lo colectivo adquiría su significación justamente en su capacidad de resistencia, y las fronteras entre libertad y dominación eran mucho más claras, se ven enfrentadas a la necesidad de una reconfiguración de su medios de resistencia en el mismo sentido que la acción colectiva, las identidades que se crean en torno a estas prácticas, deben comenzar por reconfigurarse pues se las condiciones bajo las cuales actuaban estas instituciones han cambiado y principalmente, las relaciones sociales de base sobre las cuales se construía la acción colectiva también han cambiado. Frente a este dilema Deleuze dice, "*no se trata de temer o de esperar, sino de buscar nuevas armas*". Es que las viejas formas de resistencia social y política han estallado junto con las instituciones disciplinarias con las que antagonizaban. Al cambiar las modalidades de dominación las modalidades de resistencia también cambian

Las transformaciones generales del Trabajo en América Latina

Esta evolución es perfectamente transportable a nivel de modelos a América Latina aún si en ella estos procesos no siguieron la ruta ni lograron los mismos niveles de consolidación que la Europa de los filósofos y sociólogos franceses. Sin embargo, toda la conceptualización de herramientas de gestión vinculadas a la idea de sociedad de control se ha ido poco a poco imponiendo como referencial obligatorio en el mundo del trabajo. Y en algunos casos incluso se ha transformado en el mecanismo de preservar relaciones de libertad. En términos generales se puede decir que las sociedades de control se van conformando en el mundo del trabajo de América Latina con la implantación de los equipamientos automáticos en la industria. Y en la medida que ello se produce en el periodo de las dictaduras, la búsqueda de ampliar los espacios de libertad no pasaban en primera instancia por este mundo del trabajo sino por el espacio del sistema político. Las prioridades

⁴⁷ Para Foucault existe una compleja relación funcional entre dominación y libertad y de otra forma sería imposible pensar en el poder como una relación. Es conocida la postura de Foucault quien no dejaba de postular, quizá de una manera demasiado abstracta, la plausibilidad hipotética de las resistencias, a las que entendía no como meros contrapoderes, sino como una parte intrínseca, como elemento constitutivo de la propia relación de poder.

pasaban por las libertades y garantías públicas. En términos apenas metafóricos, los propios países eran los "lugares de encierro".

Pero las sociedades de control aumentan en posibilidades de inserción en la medida en que se expande la utilización de la informática y se incorpora crecientemente a los procesos productivos de bienes pero, sobretudo, de servicios. Las transformaciones del papel del trabajador en dichos procesos cambian sustancialmente. Y aún si no lo hace en la realidad, en la medida en que se transforman los referenciales de la lógica del trabajo a través de la incorporación de herramientas de gestión y de otros dispositivos organizativos, ellos copiados de los países desarrollados, la identidad del trabajo se transforma igualmente. Pero tampoco en este período ésta, la problemática del trabajo, pasa a ser la preocupación central e inmediata de los trabajadores y de los sindicatos. Ello porque este proceso de instalación de la "sociedad de control" se da junto a un proceso de creciente flexibilidad y desregulación. La lucha por los espacios de libertad pasa por resistir a los procesos de *desafiliación* (en el sentido de Castel) y aún de exclusión social que aparecen como "la otra cara" de la desregulación, y el descalabro que generan en nuestras sociedades, la transforma en la primera prioridad de los trabajadores y de los sindicatos.

Es, por lo tanto, de forma casi tangencial, como veremos más adelante, o al menos nunca de forma principal, que los trabajadores intentan establecer nuevas relaciones de libertad y poner límites a las nuevas formas de dominación que acompañan a la sociedad de control en el trabajo. Esta lucha aparece como extremadamente difícil en la medida en que implica una serie de disyuntivas y un conjunto de transformaciones de las propias identidades individuales y colectivas de los trabajadores. En el plano colectivo, la transformación de los sindicatos, en la medida en que ellos se constituyeron como instituciones para luchar por espacios de libertad en las sociedades de disciplinamiento y en sociedades orientadas a construirse como sociedades integradas pero, tal cual se construyeron, aparecen poco adaptadas para luchar en la lógica de las sociedades de control. Poco adaptadas porque estas últimas no requieren de las grandes concentraciones en un mismo espacio de trabajadores que requerían aquellas, y por lo tanto los sindicatos no pueden, con los mismos métodos, movilizar grandes contingentes de trabajadores para hacer sentir su fuerza.

A su vez, los procesos de desregulación han sido procesos de sustitución de la esfera jurídica en donde en general los sindicatos habían logrado establecer a través de la

legislación laboral derechos y garantías que preservaban espacios de libertad para los trabajadores en estas sociedades de disciplinamiento; por normas de la esfera económica en la regulación del trabajo. Nunca como hoy el trabajo está regulado tanto por normas. Sin embargo, estas no son normas de la misma naturaleza que en el pasado. Son normas de eficiencia, de productividad, de calidad, de higiene, etc. que generan enormes restricciones a la libertad de los trabajadores en sus trabajos. Aunque estas restricciones aparecen como controles pero sin en este caso, contrapartidas de derechos o incluso garantías para los trabajadores.

Segundo porque en las sociedades de control, aparecen nuevas segmentaciones entre los trabajadores en función de la movilización de los conocimientos y de las competencias requeridos. Y si bien, poco a poco, los sindicatos a través de distintos tipos de mecanismos buscan controlar que los conocimientos no se transformen en mecanismos de discriminación o simplemente de dominación, este esfuerzo requiere transformaciones muy importantes de la propia identidad sindical, de las convicciones colectivas que los trabajadores tienen acerca de qué es un sindicato y para qué sirve y cómo se deben gestionar los conocimientos a favor de estos aspectos.

Tercero porque en las sociedades de control, los trabajadores son considerados en su trabajo como individualidades mucho más que en las sociedades de disciplinamiento, nuestra tesis es que ello implica mayor individuación de los trabajadores, mayor autonomía, sin que ello implique necesariamente individualismo. Sin embargo, las formas de construir acciones colectivas en este plano presentan grandes dificultades, al menos, a imagen y semejanza de las organizaciones de trabajo, los trabajadores dejan de ser “moldeados” en sindicatos que representan la posibilidad de transformarse en “modulados”, es decir, insertos en espacios con geometrias variables, ya no con una vocación institucional sino más bien fortaleciendo la dimensión reticular en la relación de los trabajadores entre sí y con el colectivo de trabajadores⁴⁶.

Esta nueva situación de trabajo en estas nuevas sociedades de control, permite explorar dos tendencias que percibimos en algunos movimientos laborales o de trabajadores, como se ubican a nivel individual o colectivo y como enfrentan sus

⁴⁶ Supervielle y Quiñones (2003) Las nuevas funciones del sindicalismo en el cambio de milenio. En: Leopold, L. (coord) ob.cit.

consecuencias. Por un lado, uno percibe la búsqueda de reorientar las acciones tratando de contener la enorme exclusión que ha supuesto el proceso de desafiliación creciente que estas sociedades están teniendo. Pero a su vez, buscando reincluir a trabajadores que hoy en día se encuentran excluidos y ya no establecer una frontera clara entre trabajadores y no trabajadores o afiliados y no afiliados. Los mecanismos han sido extremadamente variados y van desde abrir fábricas cerradas a través de procesos autogestionarios, hasta organizar comedores populares.

Dos características parecen ser centrales en estos esfuerzos, la forma que se dan es el de redes solidarias altamente moduladas, es decir, sin un patrón rígido de organización y, la segunda, tratar de incorporarle una enorme cantidad de imaginación y creatividad. Es decir, operar en los espacios de libertad que se les abren por medio del recomponer un conocimiento colectivo a partir de múltiples conocimientos individuales, a veces muy parciales e incompletos, para mantenerlas en marcha pero, también aquí, rompiendo moldes prescriptos. En estas situaciones el conocimiento individual o colectivo juegan por lo tanto, un papel central en la elaboración, innovación, consecución y movilización de competencias en los proyectos.

Justamente, ligado a esto, la otra tendencia que se percibe, y por la cual los trabajadores llevan adelante acciones colectivas, es la de formas de organización que no son sindicales, porque para estos trabajadores la imagen del sindicato corresponde a las típicas de las sociedades disciplinarias, y no es éste el modelo institucional y de accionar que ellos consideran que requieren para desarrollar sus acciones colectivas, ni tampoco se corresponde a las razones u objetivos que le atribuyen a un sindicato para desarrollar dichas acciones. Aparecen pues, nuevas asociaciones profesionales vinculadas a nuevos espacios profesionales cuyo fin claramente es la representación frente al Estado y, eventualmente, frente a empresas públicas o privadas, pero por sobretodo, para establecer regulaciones entre ellos mismos, y aún la gestión de sus propios conocimientos.

Nos encontramos frente a un tipo de organización que hemos denominado espacio profesional. Un ejemplo son los trabajadores de la Informática. En donde el conocimiento es absolutamente central y como las relaciones laborales son lábiles, es decir, se puede pasar fácilmente de una situación de asalariado a empresario, a trabajador por cuenta propia, a trabajar subcontratado o por proyecto, etc., la red informal pasa a ser estratégica,

tanto en el plano de la información como en la construcción de reglas, a veces explícitas, pero la mayoría de las veces implícitas, para regular el funcionamiento del sector. Reglas que definen las lealtades requeridas y sus límites, las éticas, etc. pero que también gestionan el conocimiento colectivo del grupo y orientan a los trabajadores en sus requerimientos de actualización. A su vez, la red es el mecanismo central para poder permanecer en el espacio profesional porque es a través de ellas que circula la información y la reputación de los trabajadores. Y como redes se constituyen fundamentalmente a partir de requerimientos funcionales y no jerárquicos.

Todos estos cambios provocan retos muy grandes al Sindicalismo. Pero, a pesar de los límites que se le imponen, tanto desde dentro como desde fuera, junto a sus lógicas de disciplinamiento en crisis, cada vez es posible apreciar con mayor nitidez que estas nuevas modalidades de control del trabajador, al tiempo que abren posibilidades reflexivas y creativas para la intervención del sujeto en la elección de sus propias opciones vitales y modifican los referentes sobre los cuales se construyen las identidades repercutiendo sobre sus mecanismos de representación, también abren posibilidades reflexivas para ellos. Los sindicatos empiezan a cambiar su función de modo que se abren a la búsqueda de nuevas formas de legitimarse ante los trabajadores y también ante la empresa. (Supervielle, Quiñones)⁴⁹. En este sentido es que empiezan a considerar mucho más de cerca los cambios en el campo productivo y esto los ha llevado a reconocer el papel estratégico que en la gestión del trabajo cumple la gestión de los conocimientos y por ello, la necesidad de intervenir incorporándola en el campo de la negociación colectiva, por ejemplo, participando en la gestión de las formaciones profesionales. El reconocimiento que la gestión del conocimiento es un problema individual pero también colectivo en las sociedades centradas en el control, cambia las relaciones entre los trabajadores. En la medida que la evaluación pasa a ser global, se incorpora una dimensión ética en torno al “trabajo bien hecho” y la consideración del acceso al conocimiento adecuado, o más en particular, en cuanto a su uso correcto. Por ello, además de la defensa de las fuentes de trabajo a través de la defensa de las calificaciones el Sindicalismo está asumiendo la defensa del sistema a través de la defensa de sus consumidores⁵⁰.

⁴⁹ ob.cit. 2002

⁵⁰ A este proceso lo denominamos, la “defensa de una cultura de trabajo”. Supervielle M Quiñones (2003). En Leopold, L. ob.cit.

Acciones sindicales en torno a las nuevas concepciones de trabajo

Nuestra experiencia de investigación empírica sobre estos fenómenos de la gestión y autogestión del conocimiento productivo, y en particular el cambio de actitud de los sindicatos, es fundamentalmente uruguaya. Sin embargo, una lectura atenta de múltiples ponencias en América Latina⁵¹, muestran indicios que este proceso se está extendiendo por toda la región.

Las transformaciones del Trabajo conllevan transformaciones en las acciones sindicales que, aunque hasta ahora no han sido sistematizadas ni académicamente ni por los propios sindicatos, se manifiestan de múltiples maneras. Sirven de ejemplo varias acciones de los sindicatos en el campo de la formación, la certificación de competencias, los sistemas de evaluación de desempeño, diseños de carreras, etc. a los cuales nos hemos visto asociados en tanto que investigadores o consultores⁵².

a. El papel de la formación profesional en el sector papelerero

Un primer caso lo ilustran las iniciativas de un sindicato de empresa de la rama papelerera al que acompañamos en un proceso de instalación de un sistema de competencias orientado a *alcanzar un papel protagónico en el campo de la formación profesional*. En efecto, el sindicato papelerero, en una asamblea general a mediados de la década del los noventa, llegó a la conclusión que era conveniente recomendar a todos los trabajadores que aprovecharan todas las posibilidades que se le brinden en materia de formación. A su vez, comenzó a plantear la exigencia de negociar los programas de capacitación y de evaluación para que estas herramientas no legitimen procesos de tipo particularistas, con una orientación antisindical, y que realmente adquirieran un carácter universal. También, de participar en programas de formación, porque se percibía que la sobrevivencia de actividades laborales en su ramo estaba íntimamente ligada con la evolución tecnológica, y que la consiguiente calificación de los trabajadores frente a los procesos de modernización era imprescindible. Pero también, porque las opciones tecnológicas podían ser fuertemente reductoras de puestos de trabajo y, por lo tanto, también por esta razón se debía estar actualizado en cuanto a conocimientos para poder alcanzar definiciones de estrategias alternativas y así transformar dichas opciones en un campo de negociación.

⁵¹ Véase www.alas.org página de la Asociación Latinoamericana de Sociología y los sucesivos congresos que se han venido organizando en su marco en la última década.

En suma, el conocimiento adquiere una relevancia central en la propia conceptualización del trabajo, conocimiento concebido como certezas justificadas, que tienden a desaparecer frente a los cambios de contextos, sean estos, transformaciones tecnológicas o estrictamente de orden social o económico. La acción colectiva, a través del sindicato, se ve llevado a reconocerlo

b. La instalación de un sistema de gestión de competencias en la industria papelera

Un segundo ejemplo, también es tomado de la empresa del sector papelero⁵³. Las perspectivas son distintas a las que pueden tener otros trabajadores, como los bancarios, que veremos más adelante, pues se trata de un sector que, habiendo funcionado muchísimo tiempo bajo un marco productivo nacional, su integración al mercado regional y, con ello a la contingencia que le impone la competencia internacional, es bastante reciente. El país necesariamente no debe contar con un sector productivo papelero para satisfacer sus necesidades de consumo, ya que puede ser substituido fácilmente por la importación del producto. En este contexto, a la empresa se le presenta como única alternativa para seguir funcionando adaptarse a las normas de calidad internacionales y reposicionarse productivamente, orientándose a producir nuevas líneas de productos de características tales que le permitan ser performantes en este contexto adverso y lanzarse a la exportación. Por tanto preocupaba a los trabajadores la situación de riesgo que genera incorporarse a un mercado abierto en una posición relativamente marginal con respecto a las grandes empresas de la región, en un proceso de construcción de un mercado regional en una etapa todavía no consolidada y, por lo tanto, lleno de incertidumbres.

La empresa pasó durante un largo periodo sometida a sucesivas reorganizaciones, tanto en el plano productivo como en el social, reestructuraciones que dieron lugar a la creación e incorporación de múltiples herramientas de gestión que los trabajadores debieron asumir y asimilar. En ese contexto generaron transformaciones en los conocimientos requeridos para trabajar, debieron modificar sus hábitos de trabajo, sus relaciones de trabajo con las jerarquías y compañeros y, paulatinamente, transformar sus proyectos personales.

⁵² Sea individual o colectivamente los autores se han visto implicados en el trabajo de asesoramiento e investigación con sindicatos. Es el caso del sector Bancario o de la empresa papelera que usamos como ilustración en el artículo.

⁵³ Una descripción detallada de este caso puede encontrarse en Marcos Supervielle (1998) *La eficiencia de las herramientas de gestión y su significación para los trabajadores*. Documento elaborado para la reunión INDET -ORSTOM. Septiembre 1998.

En síntesis, un cambio relativamente importante en la vida cotidiana de los trabajadores y de sus expectativas en relación a la empresa en sus proyectos de futuro personal.

Por su carácter novedoso, al sindicato se le plantean una serie de problemáticas a las que no puede responder con las mismas armas con las que se ha defendido tradicionalmente, en el marco que impone la sociedad "disciplinaria". En este proceso, el sindicato pudo ver como las herramientas de gestión poco a poco se incorporaron al horizonte reflexivo de los trabajadores individualmente y ellos también las empezaron a asimilar como representantes del colectivo. En forma progresiva fueron desarrollando una visión crítica con respecto a éstas, ponderada en función de la experiencia recabada. El rediseño organizacional les permitió vislumbrar la potencialidad de las herramientas de gestión para el desarrollo de la actividad sindical si éstas incorporan dispositivos participativos. El ejercicio de "oposición"⁵⁴ inherente a la actividad sindical, pasó de expresarse menos a través de huelgas y paros, y más a través de contrapropuestas. Lo que supuso un creciente conocimiento, ya no de lo atinente al trabajo en sí, vinculado directamente al puesto de trabajo, sino también, del contexto en que éste se desarrollaba. Es decir, los problemas ligados a la situación económica y financiera de la empresa y aún de la evolución del sector a nivel nacional e internacional. Finalmente, debió orientar las negociaciones y desarrollar iniciativas, campos inéditos en la negociación con la empresa. Una de éstas fue la de negociar una "normalización de competencias".

Estos cambios fueron y son todavía relativamente traumáticos para los trabajadores porque se realizaron reduciendo el personal y sin una renovación. Fue así porque las competencias productivas existentes y disponibles en la actividad papelera en el país son relativamente escasas. Y, aunque puedan quedar "desajustadas" con respecto a los requerimientos actuales de la producción y a las exigencias de productividad y de calidad para ser competitivos, estas competencias son una base imprescindible para poder darle continuidad a la misma.⁵⁵ El objetivo que se buscaba con el sistema de normalización de

⁵⁴ Esta "oposición" se inscribe en la función de "contención", según TILLY, C; TILLY, C. WORK UNDER CAPITALISM, WESTVIEW PRESS, 1998. función más amplia que se cumple como necesidad de acotar las consecuencias de la asimetría entre el Capital y el trabajo y que tradicionalmente cumplió el sindicalismo.

⁵⁵ No obstante la retención de los trabajadores en las empresas como estrategia de no perder la mano de obra calificada, en los últimos 10 años en Uruguay el 25% de la fuerza de trabajo cambio de rama. Es decir pasó del sector secundario al sector terciario en gran medida y en un pequeño porcentaje a la inversa. Esta movilidad muy fuerte, dificultó notoriamente las posibilidades de poder resistir a las nuevas condiciones de trabajo y de contratación. Ver Boado M. Prat G. Filardo V. Circulación de la Mano de Obra e Identificación de grupos de riesgo en el mercado de trabajo urbano. (policopiado) 1997.

competencias fue que los trabajadores supieran con claridad que se les exigía, cuáles necesidades de calificación necesitaban para poder desempeñar sus tareas de manera satisfactoria y, por sobre todo, cuáles eran los requerimientos y capacitaciones necesarias para que el que quisiese, pudiera progresar en una suerte de carrera interna. Finalmente, que dicha capacitación fuese acompañada por un sistema de "certificación de competencias" que diese un reconocimiento formal a las calificaciones de los trabajadores si debían buscar trabajo fuera de la empresa. Es en este marco que el sindicato, obteniendo la posibilidad de un financiamiento por parte del Estado, muy favorable para la empresa, convence a la misma de contratar a CINTERFOR- OIT, para que instale una herramienta de gestión que permita diagnosticar las necesidades de capacitación e instrumente un servicio de certificaciones. Destaca aquí que, todo ello fue a iniciativa del Sindicato.

Elaboración de una matriz de criterios calificantes para la Banca

Otro ejemplo lo ilustran las iniciativas tomadas por el sindicato del sector bancario. La banca es uno de los sectores donde crecientemente se viven cambios en los procesos de trabajo, constatándose una transformación notable de las tareas, la aparición de nuevas funciones, nuevos productos y sistemas y, sobre todo, nuevas tecnologías. Los requerimientos de eficiencia del sector y la creciente competencia del mercado financiero, demandan actualizaciones permanentes de las competencias de los trabajadores orientadas a darles mayor autonomía personal y un aumento de la responsabilidad. Aún así, la inestabilidad del empleo en el sector es muy alta, fruto de retiro de bancos de plaza o de fusiones. Todo ello independientemente de la calificación y el desempeño de los trabajadores involucrados en estos procesos. En este contexto, el sindicato asume que no es posible defender el empleo de los bancarios que temporalmente pueden quedar sin trabajo por este tipo de reestructuración de los Bancos, sin que se aborde el problema de la descalificación funcional de los trabajadores en los mismos y de sus consecuencias indirectas sobre otros actores del sistema financiero.

La evaluación que hace el sindicato es que estas transformaciones de los procesos de trabajo bancario, de la incorporación de nuevas funciones, de los sistemas financieros, generan riesgos e incertidumbres que perjudican no sólo a los bancarios, en tanto que peligra la estabilidad de sus empleos, sino también a los consumidores de los productos bancarios, los usuarios o clientes, que se encuentran frente a cambios continuos de las reglas de juego institucionales con permanentes potenciales perjuicios para los mismos.

Finalmente, que estos procesos debilitan a los sindicatos ya que la inestabilidad laboral, reduce la afiliación sindical y retrotrae la actividad militante de los afiliados. La consecuencia del análisis llevo a que el Sindicato se preocupase tanto por una formación permanente de sus afiliados como por imponer sistemas de evaluación de carácter universal que establezcan claras pautas de diferenciación del trabajo y reconocimiento del trabajo bien realizado y de las competencias adquiridas y, por lo tanto, este trabajo no sea desvalorizando por otros sistema de evaluación implícita (particularismos de distinta naturaleza) tan generalizados en la banca.

En este contexto, el sindicato se plantea la necesidad de desplegar estrategias específicas para esta nueva etapa, ya que, al tiempo que es necesario defender la estabilidad laboral, también se debe luchar por la estabilidad profesional. Es decir, el reconocimiento de competencias específicas de bancario, de tal forma que se pueda exigir la estabilidad de los trabajadores en la rama. Para ello, entre otras cosas, se planteó la necesidad de evaluaciones certificadas. Es decir, lograr el reconocimiento de un *know how* específico de la actividad bancaria. Competencia que no culmina en el conocimiento formal adquirido en las universidades u otros organismos educativos, ni tampoco en el conocimiento adquirido en la experiencia específica del desarrollo y la permanencia en una función determinada, sino en la integración de todos los conocimientos antes mencionados sumados a una creciente necesidad de incorporarle el conocimiento y las habilidades de relacionamiento humano y organizacional. En la práctica, lo que el sindicato busca permanente es recolocar en el sistema financiero a los trabajadores desplazados por retiros, fusiones o cierres de Bancos, y de tal manera reinsertarlos en el sector financiero. Todo ello lleva a que la profesión de empleado del sector financiero se constituya en una suerte de nuevo espacio profesional.

En este contexto, un indicador de la importancia que ha adquirido la capacitación, y en consecuencia, los conocimientos en el mundo bancario, lo brindan los siguientes datos provenientes de una encuesta nacional a trabajadores del sector en la que participamos como investigadores. A título de ejemplo, del relevamiento se desprende que el 84,9% de los bancarios uruguayos ha recibido cursos de capacitación en el último año, siendo ésta una tendencia que se instala tanto en el sector privado, donde el porcentaje de respuestas positivas fue del 85,4%, como en el sector oficial, con un 84,4% de respuestas afirmativas. Resulta significativo también que de todas estas acciones formativas, un 83% responden a acciones de capacitación recibida que se enmarcan dentro de lo que llamamos un "Plan de Capacitación del Personal". Esto es, adopta el carácter de política de gestión de los recursos

humanos de la empresa. Por último, destacar la segmentación del colectivo en relación al tipo de cursos que recibe: evaluando comparativamente los colectivos en función de la duración de los cursos recibidos, observamos que el 72% de las acciones formativas correspondían a curso que no sobrepasaban las 40 horas, modalidad que denominamos de capacitación en tanto “entrenamiento”; el resto de los cursos se distribuyeron entre cargas horarias de 40 hasta 240 horas, cursos que por su duración pasamos a identificar como “actividad de formación”, al que se integra el 25% de la población bancaria entrevistada y, finalmente, sólo el 3% restante se “profesionaliza” al recibir cursos que superan las 240 horas de capacitación⁵⁶ Todo ello indica que, más allá de lo segmentada que pueda estar hoy la formación entre los trabajadores bancarios, algo que es de preocupación para los sindicatos en tanto puede funcionar como criterio de discriminación, ésta llega a prácticamente toda la fuerza de trabajo del sector y se enmarca dentro de los planes estratégicos de las empresas, las cuales se encuentran implementando planes específicos en este sentido.

En base a estas consideraciones, el Sindicato ha trabajado sobre la elaboración de una matriz de criterios clasificantes y, en algún banco intenta elaborar una matriz de evaluación de las actividades bancarias, a lo que también hemos contribuido a realizar. Para que estas competencias tengan una validez al interior de las empresas y también en relación a los usuarios o clientes de los bienes financieros, el sindicato percibió como necesario que estas competencias incorporen criterios éticos, y no sólo técnicos, en cuanto al comportamiento de los trabajadores considerados competentes.

Justamente, la explicitación de esta competencia bancaria, materializada a través de evaluaciones y de su certificación, se justifica no sólo en la inseguridad del empleo sino en la inseguridad del sistema, la que tiene como fuente de incertidumbre la falta de rigurosidad y responsabilidad en el trato a los clientes o usuarios vistos muchas veces como simples consumidores de productos bancarios, sin explicarle las obligaciones y consecuencias que acarrearán la compra de productos específicos y, por lo tanto, sin hacerle entender en que medida estos actos comprometen su futuro, para bien o para mal. En las nuevas organizaciones, con una creciente autonomía de los trabajadores bancarios para tomar decisiones dentro de un esquema de sociedades de control, la velocidad de la toma de las mismas y las responsabilidades potenciales que conllevan éstas para los clientes, y en

⁵⁶ Encuesta a trabajadores bancarios, año 2000. Marcos Supervielle (coord).

segunda instancia, para el propio sistema financiero, obligan a garantizar la seriedad de las competencias de estos operadores y su alto nivel ético. Todo ello implica gestión de conocimientos incorporando una visión del trabajo como servicio brindado, es decir, incorporándole un sentido de “utilidad social”, y en ella, una dimensión ética, que incorpora al cliente o usuario al sistema de trabajo.

d. El revés de la evaluación de desempeño

Al tiempo que el sindicato bancario empieza a otorgar importancia a su intervención en la gestión de los conocimientos a través de la incorporación de la formación o la certificación de competencias, también considera que debe hacerlo respecto a incidir en los criterios a través de los cuales se evalúa el trabajo. Con el pasaje de las organizaciones disciplinarias a las organizaciones del control se percibe un cambio notable, no sólo en las herramientas de gestión del trabajo y en la función que a éstas les es asignada, sino también, un fuerte desplazamiento del contenido de la evaluación como herramienta. En la sociedad del “disciplinamiento” lo que se evaluaba era al trabajo, en tanto realización de las tareas que son asignadas al puesto, y al trabajador, en tanto moviliza un conjunto de capacidades adquiridas en el mercado de trabajo para realizar las operaciones que estas tareas comprenden: ritmo, velocidad, volumen, prolijidad, rapidez y asiduidad. Todas capacidades que privilegian el tiempo y la cantidad como elementos que ligan íntimamente con el concepto de “productividad” según la lógica taylorista-fordista. Por el contrario, en las sociedades del “control” lo que se privilegia en la evaluación es el trabajo, en tanto capacidad de resolver problemas, y al trabajador, en tanto moviliza un conjunto de competencias que refieren directamente a capacidades abstractas como autonomía, eficiencia, confiabilidad, polivalencia, polifuncionalidad, etc.

Esto es lo que se recoge tras una investigación⁵⁷ que realizamos en torno a los sentidos que se movilizan en la implementación de un sistema de evaluación en un banco transnacional. Lo relevante en este estudio ha sido que, si bien estos actores reconocen el impacto de estas empresas, saben que “tienen que posibilitar, estudiar y practicar el nuevo

⁵⁷ Supervielle, M. y Quñones, M. (2002) “El revés de la evaluación de desempeño: un estudio sobre el mundo social del trabajo bancario” informe de investigación N° 33 Departamento de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales.

juego de la política multilocal”⁵⁸ y es imposible negarse a la implementación de un sistema de control de calidad o a una política de gestión como una evaluación de desempeño, aún así, poco a poco van asumiendo una actitud reflexiva que se expresa en un conjunto de salidas novedosas. Empiezan a reconocer en las evaluaciones un mecanismo de comunicación no sólo con la empresa, como lo indica el sentido propio de la herramienta, sino entre los mismos trabajadores. Vuelve a plantearse en este caso el desafío de distanciarse éticamente de una política que alimenta las diferencias, incluso los enfrentamientos entre localidades, y sacan fuerza política a los conflictos conformadores de identidad nacional. En este sentido constatamos que las evaluaciones si bien tratan de ajustarse a los códigos con los que el Banco solicita sea evaluado el trabajo, empiezan a movilizar una cantidad de mecanismos a través de los cuales los evaluadores filtran sus propios códigos de evaluación del trabajo.

Pudimos distinguir en el estudio dos culturas claramente contrapuestas en el mundo social del Banco. Por un lado, una cultura que denominamos por analogía, “taylorista”, inscrita en una sociedad del “disciplinamiento”, que mira fundamentalmente el trabajo en función de las tareas, éstas consideradas aisladamente, y la segunda, centrada en una mirada más holística y reflexiva del trabajo, en donde éste deja de ser prescripto para ser controlado posteriormente. Estas dos culturas, que no son explícitas, conllevan metacriterios de evaluación muy diferentes que reafirman el acoplamiento de criterios disciplinarios y de criterios propios de una sociedad del control. Dicho esto, es importante señalar que la cultura “taylorista” es hoy minoritaria y en franco retroceso, pero era mayoritaria para la inmensa mayoría de los bancarios no hace demasiado tiempo; muchos de los actuales bancarios se formaron en aquella cultura y ello se percibe en las evaluaciones. Todo esto nos guió al reconocimiento de la existencia de dos categorías claramente distinguibles en el mundo social bancario, jerárquicamente distinguibles y con mecanismos de auto reconocimiento y valoración diferenciables. Esto sucede a pesar que no tengan una rotulación universalmente aceptada.

Dos visiones implícitas: una como “evaluaciones orientadas a dar cuenta de los atributos y competencias del trabajador y, con ello, de su individualidad”. Por ejemplo, su

⁵⁸ Beck, U.(2000) *Un nuevo mundo feliz: la precariedad del trabajo en la era de la globalización*. Paidós, Barcelona, Trad. de Moreno, B. y Borrás, Ma.R.

autonomía, su responsabilidad, su capacidad de resolver problemas complejos, de poder contribuir a un buen clima de trabajo, etc.: es decir, que implican considerar al trabajador como una individualidad no sustituible por otro trabajador de forma mecánica. Y otra, “evaluaciones que tienden a dar cuenta del desempeño de tareas, muchas veces mecánicas o estandarizadas”. Por ejemplo, volumen, ritmo, cantidad de errores, rapidez, que indican atributos de un trabajador y la facilidad con que puede ser fácilmente sustituible por otro; es decir, niegan la individualidad. Son aquellas estrategias discursivas que nutren al concepto de “trabajador individuado”, categoría que asociamos con trabajadores que cumplen tareas de mando, porque es a través de esta función que toman sustancia los atributos y competencias antes señaladas, por contraposición al “trabajador masa”, categoría que asociamos con trabajadores que no tienen mando. Ambas son generalizables a toda la Banca.

Estas nuevas categorías discriminantes que surgen de la investigación se orientaron a su vez a dar cuenta de otras, más generalizadas, que hacen a la constitución de las identidades que se han ido construyendo en el mundo social de este Banco y nos remiten a dos escenarios distintos. Por una parte, el definido por aquellos trabajadores “individuados”, es decir, aquel trabajador que es consciente de su individualidad en el propio trabajo y que no pierde su individualidad, ni en el trabajo organizado, ni en las acciones colectivas, porque siempre guarda cierta capacidad reflexiva y grado de libertad en su accionar que la obtiene de la autogestión de sus conocimientos. Y, por otro, el trabajador “individualizado”, calificación que no consta en el proceso de evaluación o sistemas de formación, si en la herramienta de gestión, y que tampoco está en conformidad con la conciencia propia de su individualidad, aún a pesar que en realidad las empresas a través de varios mecanismos, entre ellos la implantación de los propios sistemas de evaluación de desempeño, intentan individualizar, al menos a cierto nivel de la jerarquía.

Creemos que la categoría de trabajadores individuados, que seguramente siempre existió en los segmentos de mayor responsabilidad en los bancos, se está expandiendo de forma creciente, conformando el nuevo arquetipo de trabajador para el mundo social bancario⁵⁹. Consideramos que hoy en día este es el arquetipo de trabajador y corresponde al tipo de actividad que se supone desempeñan dichos trabajadores, o que deberían

⁵⁹ Por arquetipo entendemos, siguiendo a Jung grandes figuras simbólicas que el hombre descubre tomando conciencia de su lugar en el universo. Jung C.G. *L'Homme à la découverte de son Arne*. Payot. Paris 1972.

desempeñar, para ser auténticos bancarios. Con ello conllevan las categorías y valores aceptados por el mundo bancario para la consideración del trabajo bien realizado. Es a través de las evaluaciones de desempeño que los propios trabajadores explicitan el arquetipo de trabajador que ellos mismos han construido y reivindican el reconocimiento a través de las evaluaciones de su trabajo porque entienden a este como una actividad diferenciadora.

Esta función que le asignan a las evaluaciones es posible en tanto ellos mismos han desarrollado sus propios criterios de evaluación a partir de la centralidad que le otorgan a sus conocimientos en la legitimación de las jerarquías al interior del colectivo. Por tanto, el criterio para evaluar una herramienta como útil pasa necesariamente por confrontar el sentido propio de la herramienta con el sentido que ellos le asignan. Y esto con las mismas consecuencias para ellos que las que observamos en el pasaje de la sociedad "disciplinaria" a la sociedad del "control". Pues, si el arquetipo del trabajador bancario se ha modificado, tal cual postulamos en este trabajo, es que las relaciones sociales de base en el mundo bancario se han modificado y, con ellas, su propia consideración del trabajo y su relación con el entorno. No es ésta solamente una modificación en la actividad de trabajo, sino que conlleva una modificación de la relación entre los propios trabajadores, en la relación que ellos establecen entre sí en el acto del trabajo en particular, pero también en las relaciones más en general en tanto bancarios. Se modifican también las relaciones que establecen con la propia empresa bancaria en donde trabajan, la percepción del sistema financiero, de sus usuarios y de la sociedad en general. E incluso, la relación que establecen con respecto al propio sindicato al que están afiliados.

Esta nueva perspectiva de los sistemas de evaluación ha llevado al sindicato a reclamar en ciertos bancos la instalación de sistemas de evaluación, pero luego, frente al sistema propuesto por los bancos, tener muchas reticencias sobre las posibles consecuencias antisindicales, por la posibilidad que se esté legitimando la arbitrariedad de los bancos a través de evaluaciones no correctamente ponderadas, o incluso, de estar fomentando un individualismo que rompa la dimensión solidaria de las relaciones entre los trabajadores. El sindicato reconoce que el proceso de desparadojización de las evaluaciones de desempeño pasa por la participación activa de los trabajadores en el diseño de la herramienta de gestión. Participación directa en todas las instancias, con múltiples instancias de validación de lo

realizado por los trabajadores delegados a realizar esta tarea. Todo ello con el fin de lograr un gran acuerdo entre trabajadores sobre los parámetros de evaluación, las garantías de universalismo en dichos procesos, los mecanismos de reconocimiento de los desacuerdos con las evaluaciones, de las eventuales correcciones de las evaluaciones y de los mecanismos de auto corrección de los propios sistemas de evaluación. Es decir, lograr acuerdos, no en función de la legitimidad de los representantes de los trabajadores, sino a partir de amplios consensos de los trabajadores participantes en el proceso en torno a los contenidos que el banco quiere transmitir a través del sistema de evaluación. Todo este proceso es posible con una ampliación de los conocimientos sobre el trabajo a todos los niveles y de los mecanismos para poder gestionarlos.

A modo de conclusión

La Sociología del Trabajo, directa o indirectamente, le ha dado particular relevancia al conocimiento a través de múltiples ángulos y formas. Lo ha hecho de forma directa, tratándolo como conocimiento, como “conocimiento productivo”, hablando de su gestión o, indirectamente, a través de conceptos como calificaciones, competencias, formación profesional, experiencia, aprendizaje, etc. En ese sentido, existe una sólida acumulación teórica en la sub-disciplina en torno a este concepto. Sin embargo, la consideración del conocimiento como componente “propio” del trabajo abre a toda una reflexión novedosa. En particular, si se problematiza el concepto de conocimiento, considerándolo como lo hacen Nonaka et al., en tanto “certezas justificadas” y no como “representaciones”. Esta mirada permite abordar el problema de la dinámica del conocimiento y su actualización, y lleva aparejadas, a nuestro entender, consecuencias importantes en lo atinente a su gestión, en la consideración del papel de los actores en ésta y, particularmente, en la autogestión del mismo.

Un corolario de esta definición del trabajo que incorpora al concepto de conocimiento, es el que le da fundamento a la búsqueda de estabilidad por el trabajador, ahora en función de una identidad en el mundo social en que vive, y no solamente porque dicha estabilidad (en el empleo) le permite prever su futuro en cuanto a su reproducción social y la de su familia. Pero a su vez, y ello tiene connotaciones paradójicas, esta estabilidad se busca a partir de dos estrategias que contienen elementos dinámicos. O bien se busca estabilidad en el empleo, pero para ello es necesario una actualización permanente, como describen los

ejemplos planteados del sector paplero y el bancario a través de la mirada sindical, o bien se abandona y aún se busca una rotación en diversos puestos de trabajo y ocupaciones para mantenerse estable en un espacio profesional. En el caso de la búsqueda de estabilidad en el empleo, los Sindicatos en su dimensión de actor colectivo están jugando crecientemente un papel central en la regulación de la formación y en que el acceso a ella no vehicule criterios discriminatorios. E incluso, participar en todas las etapas de las herramientas de gestión.

Por otra parte, para poder dar el paso teórico de redefinición del trabajo es necesario dar cuenta de otros dos procesos teóricos que le dan sentido. Por un lado, es necesario problematizar el propio concepto de conocimiento y no darlo por evidente. Concebir al conocimiento como componente del trabajo supone asumir una postura constructivista en contraposición a las posiciones objetivistas del mismo. Esta es la primera tesis que defendimos. Una vez establecido este principio, consideramos en segundo término que, si bien esto siempre fue así -el conocimiento siempre fue un componente del trabajo-, hoy ello se hace más visible frente a procesos societales profundos que intervienen sobre él, modificándolo. Estamos pasando de sociedades de “disciplinamiento” a sociedades de “control” y ello ha sido posible por la difusión de las tecnologías informáticas. Este profundo cambio societal es un proceso más amplio que el que afecta al trabajo, pero lo comprende. Y no solamente lo transforma, sino que además, modifica su papel en las sociedades y se debilitan las instituciones que de él dependen. En términos de Castel, la “civilización del trabajo” se debilita y aparecen los procesos de “desafiliación”.

La consolidación de la sociedad de control en América Latina ha pasado relativamente desapercibida en la medida en que siempre en nuestras sociedades aparecían fenómenos de mayor urgencia. Luchas contra las dictaduras en primera instancia, y luego luchas contra un proceso de desregulación y flexibilidad que ha descalabrado nuestras sociedades y le hacen alcanzar niveles altísimos de desempleo, viviéndose procesos de dualización social y económica. Y, sin embargo, el fundamento de las acciones y políticas que dieron lugar a estos fenómenos pasa en parte por la instalación de estas nuevas formas de dominación que Deleuze ha denominado “sociedades de control”. En este contexto, tal como lo expresábamos en los ejemplos empíricos presentados en base a nuestra experiencia, esta tendencia es real, es percibida por los sindicatos, sin embargo, los mismos, porque, que dar cuenta de urgencias más acuciantes, no pueden darle la relevancia que estas transformaciones tienen.



Si consideramos que el conocimiento es un componente del trabajo, ¿qué sucede con aquellos que no tienen dicho conocimiento, o que no logran transformarlo en imprescindible y, por lo tanto, aspirar a alcanzar cierta estabilidad? La exclusión social que hoy preocupa a muchos, a la OIT, entre otros en América Latina, ya no tendría solamente un fundamento en el plano de la reproducción social en las redes de sobrevivencia, en la capacidad de participar, tendría un fundamento más profundo en el propio mundo del trabajo

Se terminó de imprimir en,
Marzo de 2004, en el
Taller de Impresiones
de la Facultad de Ciencias Sociales