

Interacción entre trabajador y empleador en el contexto de la flexibilidad laboral.

Avance de investigación en curso.

GT. 18 Reestructuración productiva, trabajo y dominación social

Anahí Gallardo Velázquez

Resumen

En las últimas tres décadas el ámbito laboral en México, se vio condicionado por un proceso de desregulación económica y reestructuración del Estado conocido como, *New Public Management*, que facilitó la emergencia de nuevas condiciones laborales, expresadas en más obligaciones y menos derechos para el trabajador y en el aumento de las facultades del empleador para regular su rendimiento y subjetividad a su favor. Esta investigación aborda la interacción entre el trabajador y el empleador, analiza el proceso de control, resistencia y negociación que se entretiene en el piso de trabajo, a raíz de la implementación de prácticas de flexibilización laboral, aludiendo al caso de una empresa operando en México.

Palabras claves. Poder, resistencia, negociación en el piso de trabajo

1. Introducción.

Desde hace más de 30 años el contexto económico, político y social de México en lo general, y en lo particular el ámbito laboral, se han visto condicionados por un proceso de desregulación económica y redimensionamiento del Estado, manifiesto en la políticas de estabilización económica, liberalización de los mercados y reestructuración de las funciones del Estado (*New Public Management*), que generaron la emergencia de nuevas condiciones laborales expresadas en más obligaciones y menos derechos para el trabajador y en el aumento de las facultades del empleador para condicionar el rendimiento y la subjetividad del trabajador a su favor.

Esto es, la concepción *managerialista* (productivista) fue el sustento de las políticas institucionales y empresariales que redefinieron el núcleo central de las relaciones de trabajo. A través de ella se posibilitó la individualización de la relación laboral vs los contratos colectivos. En esa perspectiva las empresas logran subsumir las relaciones bajo nuevos esquemas disciplinarios y de control de la fuerza de trabajo y a su vez, limitar las acciones de los sindicatos, al quitarles poder para llevar adelante acciones colectivas reivindicativas (Montes, 2007, p.3).

Este proceso conocido como *desrigidización* o *flexibilización laboral*, se manifiesta en las nuevas formas de contratación, ejercicio y pago del trabajo, como: el contrato por tiempo determinado, la jornada parcial, la subcontratación, la polivalencia, la intensificación laboral, el *empowerment*, la reducción del sueldo base y el pago por merito, la pérdida de prestaciones y derechos laborales, entre otros elementos característicos (Bel, 1991; Bouzas et al., 2010; De la Garza, 2000).

Lo que impacta negativamente la calidad de vida del trabajador pues la transformación de la relación laboral modifica el tipo de subordinación, al esperar de éste, un mayor involucramiento; compromiso (adhesión) y rendimiento a favor de los intereses del propietario de la organización sin que ello signifique, necesariamente, una estabilidad laboral, mejores salarios o prestaciones sociales, por el contrario, se viene incrementando la precarización de los trabajadores. (Sotelo, 2003; Fujii y Ruesga, 2004; Tunal, 2002).

Cabe apuntar que en los estudios organizacionales el análisis del proceso laboral, se ha abordado, considerando tanto el aspecto estructural como la subjetividad de sus actores (patrón, gerencia, trabajadores, etc.). En su mayoría se reconoce que la dinámica organizacional presenta continua tensión, justamente porque la interacción que se establece entre los miembros de una organización (actores) es dispar, dados los diferentes sentidos, intereses, intenciones y recursos que entran en juego en la conformación del orden laboral; en la negociación de los términos en que se desarrollará el proceso de trabajo.

En el aspecto subjetivo, destacan los análisis sobre la construcción de la subjetividad del trabajador; su identidad, sentido y comportamiento ante los cambios en las condiciones de trabajo (Aubert y Gaulejac, 1993; Courpasson, 2000; Sennett, 2000; Fleming y Spicer, 2008, entre otros). Asimismo se incrementa el número de estudios de caso, sobre la acción del trabajador; su resistencia o cooperación, a raíz del proceso de flexibilización que promueve la fragmentación del trabajo, la individualización de la relación laboral, la intensificación laboral, etc. (Ezzamel, Willmott y Worthington, 2001; Fleming y Sewell 2002, etc.). En este tipo de estudios se asume que las interrelaciones que se entretienen entre el empresario, la gerencia y el trabajador están permeadas por la subjetividad de cada uno de estos actores, pero poco se consideran las condiciones socio-materiales que limitan la acción del trabajador (la disparidad o desigualdad existentes en el ejercicio del poder).

Entre los sociólogos del trabajo sin embargo, el análisis de las condiciones materiales son imprescindibles y se argumenta, que la modernización económica y el cambio técnico-productivo de fines del siglo XX, han impactado el vínculo capital y trabajo, es decir, las relaciones sociales de producción, modificando la disputa por el plusvalor y las condiciones de su extracción, al precarizar la situación del trabajador y restarle margen de acción a la negociación que éste entabla con el dueño y/o gerencia de la empresa (Montes, 2005, 2007; Figari, 2011)

Esto evidencia la importancia de analizar de manera integral, la relación que se entretiene entre estos actores para acordar los términos del proceso laboral. Precisamente el interés aquí es estudiar, las interrelaciones de sujeción, de controversia y/ o de apoyo que se dan entre el empleador y el trabajador para acordar las condiciones del proceso de trabajo, lo que implica considerar la estructura socioeconómica condicionante, lo técnico/productivo, así como la subjetividad de sus actores; sus sentidos, intereses e intenciones.

En esa aproximación es importante aclarar que la dinámica dentro de la empresa, será comprendida no de manera acotada o predeterminada por alguno de los actores, sino más bien, como un espacio en constante construcción o negociación entre ellos, e incluso se le observará en continua tensión, por la disparidad de sentidos e intereses que entran en juego entre el empleador y los trabajadores. Por lo mismo, será relevante en esta investigación considerar como marco conceptual de referencia, las dimensiones de poder/dominación; control/resistencia, y en ese sentido la conceptualización de la organización en tanto constructo social y el discurso, como manifestación de posiciones e intenciones diversas.

2. Marco teórico

2.1 La organización y el discurso

La organización (en este caso la empresa) se entiende así no como una entidad acotada, predeterminada en sus procesos y resultados, sino como un constructo social, como un espacio complejo; caracterizado porque sus actores detentan sentidos, objetivos y recursos disímiles, en donde éstos son agentes; individuos con capacidad de acción y autonomía relativa, que interactúan entre sí, para llevar a cabo procesos, determinar y alcanzar los objetivos organizacionales de manera negociada, dados sus intereses diversos, inclusive antagónicos y, dentro de un contexto cultural, económico, político, social, psicológico etc., institucionalizado.

Luego la interacción que se entretaja entre sus actores dependerá de los fines y recursos de que dispongan y que pongan en juego en el espacio de negociación, en el campo de fuerzas (de disputa), y tendrá como resultado el mantener o transformar el orden organizacional.

Dicho de otro modo, lo organizacional o dinámica de la organizaciónⁱ es la manifestación de la interacción o negociación que tiene lugar entre sus miembros, de la lucha o ejercicio del poder que se entabla entre los actores organizacionales cuyos capitales, (materiales y simbólicos) y objetivos son distintos, y que buscan imponer su sentido, sus intereses y posiciones, para conformar el espacio organizacional a su favor (Bourdieu, 2007; Cooren, 2004, Grant y Hardy, 2004).

Espacio de negociación donde el discurso (sus discursos) viene a ser el medio principal, a través del cual los miembros construyen y reconstruyen una realidad social/organizacional coherente que enmarca el sentido, de quienes son (Véase Mumby y Clair, 2008[1997]; Fairclough, 2005).

Desde esa visión el análisis del discurso (habla, textos y prácticas) permitiría comprender cómo se negocia el significado en las organizaciones, y cómo esa negociación configura el propio orden organizacional, en una perspectiva que alude al lenguaje, no como reflejo de la realidad social, sino como su constituyente. Luego, el discurso se convierte en una forma poderosa de ordenamiento social y organizacional (Alvesson y Willmott 2002; Foucault, 1979; Fairclough, 2005).

Siguiendo a Foucault (1979, p.187)

“cada sociedad tiene su régimen de verdad, su «política general de la verdad»: es decir, los tipos de discursos que ella acoge y hace funcionar como verdaderos; los mecanismos y las instancias que permiten distinguir los enunciados verdaderos o falsos, la manera de sancionar unos y otros; las técnicas y los procedimientos que son valorizados para la obtención de la verdad; el estatuto de aquellos encargados de decir qué es lo que funciona como verdadero”

En otras palabras para Foucault el poder se legitima mediante la producción de discursos que se auto constituyen en verdades incuestionables. El discurso, pasa a ser en realidad una forma específica de poder. O como señalan Fairclough y Wodak (2008 [1997]), es mediante las prácticas discursivas, como se negocia el significado y se ejerce poder. Pues quien emite un discurso, busca persuadir a sus receptores de la validez de su enunciado, sustentado en el cúmulo social de conocimiento, es decir, en las creencias, valores, actitudes, saberes, etc., de su entorno cultural, conocido como *statu quo social*

Pero habría que referir aquí ¿qué se entiende por poder, por negociación y qué papel juega ahí el discurso?

2.2 La teoría sobre el poder en el ámbito organizacional

El tema del poder ha estado presente en la teoría social, sin embargo para la teoría de la organización (TO); la dimensión política empieza a tener importancia hasta fines de la década de los 60 del siglo pasado, por ejemplo en la teoría recursos/dependencia, en la teoría de las decisiones o en la teoría de la contingencia. Observándose hasta los años 70 un estudio sistemático por parte de la vertiente crítica a la TO, denominada *Critical Management Studies* (Clegg, Hardy, Knights, Willmott, etc.), en donde hay un esfuerzo importante por revisar el proceso de trabajo, desde las posiciones estructuralistas propuestas por Harry Braverman, Edwards, etc., sobre descualificación y control, hasta las que abordan los aspectos subjetivos en la reproducción de las relaciones laborales o autonomía relativa del trabajador (consentimiento) como Burawoy, etc., Investigaciones que por cierto, han implicado un debate entre materialistas y subjetivistas (posmodernistas), manifestación de una visión dualista sobre la estructura y la agencia, y que lleva hoy a planteamientos más integrales de estudio.

Ahora bien, la discusión epistemológica para abordar el tema del poder en la TO, ha tenido como marco de fundamentación, las aportaciones de importantes pensadores de las ciencias sociales como,

Weber, Giddens, Bourdieu, Foucault entre otros, y que aquí recuperamos en algunos de sus argumentos para comprender el fenómeno del poder, la dominación, el control y la resistencia en el espacio laboral de la empresa en estudio.

Weber es explícito al señalar que el

“Poder significa la probabilidad de imponer la propia voluntad, dentro de una relación social, aun contra toda resistencia y cualquiera que sea el fundamento de esa probabilidad... por dominación debe entenderse como la probabilidad de encontrar obediencia a un mandato de determinado contenido entre personas dadas; por disciplina debe entenderse la probabilidad de encontrar obediencia para un mandato por parte de un conjunto de personas que, en virtud de actitudes arraigadas, sea pronta, simple y automática... El concepto de disciplina encierra el de una "obediencia habitual" por parte de las masas sin resistencia ni crítica” (Weber 1996, p.43).

Lo implica que el poder se manifiesta en un proceso de interacción social, o relación social.

Por tanto, el dispositivo disciplinar; el sistema jerárquico o consensual, material o simbólico; no es sólo un dispositivo para garantizar la eficiencia en el empleo de los recursos, la calidad en la ejecución de los procesos o la eficacia en la obtención de resultados, sino que sobre todo es un medio para legitimar el proceso. Weber (1996, pp.25-26),

Lo anterior es importante para aludir a dos aspectos de la relación social en el ámbito laboral: el lograr acuerdo al mandato o discurso empresarial (posibilitar su dominio, legitimarlo) para garantizar los resultados productivos esperados por el dueño de la empresa, y el apoyarse en diferentes dispositivos de control: sistemas jerárquicos y/o consensuales, materiales y/o simbólicos.

Considerando a su vez, la teoría de la estructuración de Giddens, éste señala que el “poder es el medio de obtener que se hagan cosas y, como tal, está directamente envuelto en la acción humana... el «control» es la capacidad que ciertos actores, grupos o tipos de actores poseen de influir sobre las circunstancias de acción de otros”. (Giddens 2011, p.309).

Esto presupone para el autor, que “ser agente es ser capaz de desplegar (repetidamente, en el fluir de la vida diaria) un espectro de poderes causales, incluido el poder de influir sobre el desplegado por otros... Un agente deja de ser tal si pierde la aptitud de «producir una diferencia», o sea, de ejercer alguna clase de poder”. (Giddens 2011, p.51)

En otras palabras la acción del agente implica un ejercicio del poder u objetivación de sus intereses.

En cuanto a Bourdieu, se puede recuperar su concepto de campo del poder:

“el espacio de las relaciones de fuerza entre los diferentes tipos de capital o, con mayor precisión, entre los agentes que están suficientemente provistos de uno de los diferentes tipos de capital para estar en disposición de dominar el campo correspondiente y cuyas luchas se intensifican todas las veces que se pone en tela de juicio el valor relativo de los diferentes tipos de capital (capital cultural, capital económico); es decir, en particular, cuando están amenazados los equilibrios establecidos en el seno del campo de las instancias específicamente encargadas de la reproducción del campo del poder” (Bourdieu, 2007, pp.50-51).

En efecto, su teoría de los campos revela la importancia del contexto en la construcción del sentido y sugiere que los actores participantes en un campo realizan su producción simbólica no sólo respetando un código, sino también de acuerdo con la posición que ocupan en el campo.

Finalmente en la perspectiva de Michel Foucault, el poder debe ser visto en sentido amplio. En ese sentido nos previene de considerar al poder “como un fenómeno de dominación masiva y

homogénea de un individuo sobre los otros, de un grupo sobre los otros, de una clase sobre las otras” (Foucault, 1979, p.144).

Expresado de otra forma, donde se ejerce el poder -el discurso/poder- donde unos individuos son capaces de gobernar y dirigir las conductas de otros, habrá siempre resistencia, habrá un proceso de negociación de sentidos.

Desde estas conceptualizaciones surgen estudios sobre el fenómeno de la negociación en el proceso de trabajo, entendido como el proceso dialéctico del ejercicio del poder: como el proceso de control/resistencia que se entretiene entre los actores organizacionales para establecer el orden de existencia en el espacio laboral (Alvesson y Willmott, 2002; Sewell y Wilkinson, 1992; Ezzamel, Willmott y Worthington, 2001)

Ciertamente, desde el momento que busca establecerse una relación laboral entre el empleador y el trabajador, se ponen en juego sus capacidades, experiencias, conocimientos, recursos y las prácticas socialmente aceptadas para acordar los términos de trabajo. La naturaleza de dicha relación requiere que el trabajador se subordine al empleador y que éste desarrolle una serie de procesos de control y supervisión acción productiva. Con el control el empleador procura condicionar el rendimiento y la subjetividad del trabajador a sus fines. Por su parte, el trabajador verifica el cumplimiento de los compromisos pactados y en caso de inconformidad lo manifiesta.

Con ese marco referencial se presenta a continuación, el estudio del proceso de trabajo en sus dimensiones de poder y negociación, de control y resistencia, en una empresa prestadora de servicios financieros con tecnología digitalizada que opera en México.

Particularmente, se analiza la interacción que se entretiene entre el empleador, la gerencia y los trabajadores (dominación/ control, resistencia, cooperación etc.) en el piso de trabajo, ante prácticas de flexibilización laboral.

3. Caso de estudio

Existe un marcado interés por entender la flexibilización laboral como un proceso que implica la negociación de sentidos en el ámbito del trabajo contemporáneo.

También existe consenso de que la flexibilización laboral hace referencia a mecanismos jurídicos, reformas y estrategias, destinadas a quitar rigidez a la legislación laboral a fin de permitir que el factor trabajo, se ajuste fácilmente a las necesidades de los empresarios, para reducir el costo laboral y aumentar su rentabilidad: como se advierte en la subcontratación, la intensificación laboral y la disminución de las prestaciones sociales.

El análisis que aquí se presenta, es el avance de una investigación cualitativa sobre una empresa de servicios financieros establecida en México, basada en entrevistas realizadas a los trabajadores (operarios), respecto a su acción y sentir en el propio proceso de trabajo, considerando las dimensiones: organización laboral (sociotécnica); poder/dominación y control/resistencia/adhesión a raíz de la implementación de prácticas de flexibilización laboral.

Esta organización es una empresa de servicio con presencia internacional. La inversión es mayoritariamente extranjera, su actividad es dar asesoría, asistencia, ventas, promociones, etc., a usuarios y clientes de instituciones financieras, vía servicios telefónicos.

3.1. Características socio/técnicas del proceso de trabajo

En la última década la organización ha realizado grandes inversiones para ampliar su capacidad de servicio, principalmente en instalaciones, mobiliario, equipos (computo y comunicaciones) y software, con el propósito de mantener los estándares de servicio y competencia tanto a nivel nacional como internacional.

La dirección de la organización sigue los lineamientos y estrategias que se determinan a escala mundial y por regiones. Ha sido una característica que la alta dirección de la organización en México se renueve aproximadamente cada dos años, lo que imprime cambios en el proceso de trabajo. La mayor parte del personal son operadores de servicio y supervisores, predominando entre ellos estudiantes y egresados de instituciones de educación superior.

La organización del proceso de trabajo, si bien implica el uso intensivo de equipos e instalaciones de tecnologías de información y comunicación, es fundamental (insustituible) aquí la participación del ser humano, del trabajador que atiende a los usuarios del servicio, especialmente en las operaciones de asesoría y asistencia, para tomar conocimiento de la naturaleza del problema del usuario, dar registro y seguimiento a la solicitud de atención y por supuesto dar solución inmediata, o en su caso, turnar el asunto al área facultada para su análisis y resolución. Es decir, la participación del operario es decisiva para la eficacia del servicio.

El personal tiene contratos individuales, lo que expresa un empleo formal, con prestaciones de ley y seguridad social, además de bonos por asistencia y préstamos de corto plazo. Se calcula que los sueldos de los operarios fluctúan entre dos y cuatro salarios mínimos, los recién contratados inician con los sueldos más bajos y en la medida que van cambiando de puesto se incrementa su sueldo. En los últimos años se observó un aumento en el nivel de sueldos para hacerlos competitivos ante la aparición de nuevas empresas en el mismo ramo de servicios. También se tiene definido un sistema de ingresos adicionales en función de productividad y de ventas.

Respecto a las prácticas de flexibilización del trabajo a las que han sido sometidos los operadores se puede caracterizar por:

a) Subcontratación: el personal de nuevo ingreso es contratado por una filial de la empresa, después de un año de servicios satisfactorios se le contrata en definitiva por la empresa; actualmente, además de la primera etapa de subcontratación inicial, existen dos empresas para la contratación definitiva una para operadores, supervisores y personal de servicios auxiliares y otra empresa para el personal directivo, es decir la red de subcontratación ha crecido y se ha segmentado por el tipo de funciones que realiza el personal

b) Tipo de horarios y turnos de trabajo inestables: los horarios pueden ser de medio tiempo o de tiempo completo; existen tres turnos, matutino, vespertino y nocturno, los cuales son rotatorios y programados por la empresa

c) Días de descanso discontinuos: el personal descansa un día a la semana, el cual es programado por la empresa (una vez ocurre entre semana y otra en fin de semana); en el caso de los días de descanso obligatorio establecidos por ley, la empresa programa “guardias de servicio”

d) Vacaciones: se otorgan vacaciones en los términos de la ley laboral, condicionados a que se soliciten con anticipación (de uno a seis meses)

e) Intensificación del trabajo: existe fuerte presión para que el trabajador cumpla con los horarios, turnos y niveles de productividad; en particular las metas de productividad se incrementan con frecuencia (cada mes se registran modificaciones).

3.2. El sistema de control

El sistema de control del proceso de trabajo, emplea equipos y software en paralelo y simultáneo a la operación del servicio. De tal forma que se tiene registro pormenorizado del tiempo de trabajo, descansos, ingreso y salida de las instalaciones de cada uno de los trabajadores. Existen también áreas especializadas para el monitoreo de la *calidad del servicio*, para vigilar al personal operativo y de supervisión en el piso de trabajo, y la que atiende la seguridad en el manejo de la información. Las instrucciones de trabajo se transmiten respetando la estructura jerárquica, la información que tiene disponible el personal es la estrictamente necesaria para ejecutar sus operaciones, de suerte que se

desarrolla una especie de barrera informativa entre operadores y entre áreas operativas dentro de la empresa.

La normalización del proceso de trabajo es estricta y se adecua con frecuencia a los cambios en la legislación nacional e incluso la internacional. Los cambios suelen ser menores, pero es usual que transcurridos seis meses las modificaciones resulten importantes.

La participación de los trabajadores en la mejora de los procesos de trabajo es bien recibida y en el caso de una propuesta acertada, puede significar mejoras en sueldo y en promociones. Sin embargo, cabe acotar, que la participación de los trabajadores en el proceso de mejora ocurre de manera excepcional, dada la amplitud del sistema y lo específico y limitado de las tareas que atiende cada operario.

3.3. Resistencia y negociación por parte de los trabajadores

Para la organización es una necesidad garantizar la prestación de servicios las 24 horas del día, durante todos los días del año. De ahí que la postura de la empresa sea inflexible en la exigencia de cumplimiento por parte de los empleados de los horarios y de los turnos de trabajo. Una postura semejante se manifiesta con relación a la productividad del trabajo.

En palabras del personal entrevistado la situación se expresa así:

“Los procesos de control intentan ser consensuados, sobre todo en lo que respecta a los horarios de trabajo, pero siempre terminan siendo impuestos en función del interés de la empresa con respecto a sus metas de productividad o ventas, lo que implica muchas veces descontento por parte de los trabajadores.”

“El trabajador es sometido a una gran presión, tanto de productividad, como de respeto a horarios de turno, de descanso, trabajo y hasta de la cuota de ventas de forma intensa, existe un nivel grande de estrés y problemas gastro-intestinales en la mayoría de los trabajadores debido a esta situación.”

“Es difícil obtener permisos o permutas de días de descanso.”

Ante la presión que ejerce la empresa el empleado debe mantener un intenso ritmo de trabajo durante la jornada de trabajo, y por lo que respecta a las actividades que realiza fuera de la empresa debe sacrificar tiempo al descanso y a la alimentación para cumplir puntualmente con sus horarios de servicio.

Por otra parte, el sistema de pago a destajo que ofrece un ingreso adicional a los empleados en función de superar las metas de productividad, involucra al empleado para que por su propia voluntad intensifique su ritmo de trabajo, sin embargo el establecimiento de metas más altas de forma continua, hace que frecuentemente el ingreso adicional sea poco significativo lo que se expresa en molestia por parte de los trabajadores:

“En teoría existen bonos y reconocimientos para trabajadores que superen las metas que se dan de manera mensual, pero en la mayoría de los casos, éstos no se alcanzan y por ende no se accede a los bonos más fuertes, además de que dichas metas siempre van en aumento mes con mes.”

“Existen inconformidades sobre todo en lo correspondiente a la forma de pago de bonos y los horarios de trabajo; en el primer caso, por los cambios de esquemas continuos y las metas a la alza, mes con mes, sobre todo en la cuota de ventas que hacen cada vez más

difícil la obtención de éstos. En el segundo caso, la rotación continua y lo difícil que es obtener un permiso extraordinario ante una emergencia o compromiso familiar.”

Como se observa para los trabajadores el no conseguir ingresos adicionales por productividad (o la obtención de ingresos poco significativo) lo consideran decepcionante, ya que el esfuerzo realizado no se ve recompensado adecuadamente, y el que incluye tanto la intensidad del trabajo, como lo que tiene que sacrificar en otras actividades fuera de las instalaciones de la empresa (familia y relaciones sociales).

Las acciones de resistencia de los trabajadores se han caracterizado por ser acciones individuales y sólo excepcionalmente colectivas:

“Ante la falta de bonos, permisos o promociones muchos trabajadores terminan sólo por realizar su trabajo de forma limitada, incluso sin darle importancia a las metas de productividad y ventas, esperando a que les despidan por estas situaciones, viendo a este empleo solo como un medio temporal para obtener ingresos, de ahí otra de las causas de la fuerte rotación de personal.”

“Ha habido situaciones en las que ante la falta de pago de bonos, grupos enteros de trabajo con todo y supervisor, han amenazado con la salida anticipada de su horario de trabajo.”

Aunque en general reportan que “Es difícil obtener apoyo de los mandos medios a nuestras inconformidades, pues están alineados a las formas de trabajo de la alta gerencia. Han tenido éxito hasta ahora, por los bajos salarios y las pocas oportunidades que ofrecen otros empleos y otras empresas en general.”

Es claro que las capacidades de negociación de los trabajadores se ven limitadas por las condiciones generales de empleo. Pocas oportunidades de empleo, bajos sueldos y alta informalidad son los obstáculos que enfrenta el trabajador.

Para los empleados que quieren realizar una trayectoria profesional en la organización, se dispone de las siguientes posibilidades:

“Se tiene un sistema de crecimiento muy bien definido y estructurado en cuanto al plan de carrera dentro de la empresa, existen programas de reconocimiento y capacitación que se hacen más fuertes conforme el empleado sube de puesto en la organización, lo que permite que éste se vaya identificando cada vez más con las políticas de la empresa y se alinee a las formas de trabajo y a las decisiones que se toman a nivel directivo. La relación de identificación con la empresa por parte de Jefes o supervisores se torna más fuerte conforme su rango es más alto.”

“Es una empresa muy grande, la rotación de personal es fuerte, sobre todo en puestos de menor rango. Se podría estimar en un cambio de plantilla total aproximado del 60% cada dos años y con un porcentaje de promoción a otros puestos entre el 15% y 20%.”

“Debido a la alta competencia, por el número tan grande de empleados, es difícil una promoción de puesto, y en muchos casos los trabajadores con años en la organización obtienen mejores promociones en otras empresas y terminan por desertar.”

Conclusiones

Las prácticas de flexibilización del trabajo en la empresa estudiada son similares a las adoptadas en el resto del mundo capitalista. La subcontratación se relaciona con la pérdida de prestaciones; las jornadas laborales con horarios discontinuos y rotatorios y con días de descanso no estables programados por la empresa, exige de los trabajadores un sometimiento que se extiende y limita las actividades personales de los operadores fuera de las instalaciones de la empresa; la intensificación laboral con el incremento continuo de las metas de productividad y los ritmos acelerados de trabajo que impone el sistema digitalizado de operación, demanda no solo un mayor esfuerzo de ellos, sino también, que su voluntad se adhiera al servicio de las metas empresariales.

El significativo desarrollo tecnológico y la especialización de los sistemas de control, permite a la empresa supervisar el desempeño del trabajador en cada operación y compararla con los estándares de servicio definidos (cantidad y calidad del servicio), así como, mediante el monitoreo en el piso de trabajo, el observar y evaluar lo que hace y cómo lo hace. Con ello se refuerza el control del proceso de trabajo en los ámbitos del espacio, del tiempo, de los insumos (información) y del estado de ánimo con el que los trabajadores desempeñan sus labores. Por tanto, el proceso de control se puede caracterizar como un sistema disciplinar jerárquico, en lo material y en lo simbólico.

En efecto, aunque el discurso empresarial aluda al consenso en la negociación de los términos de trabajo, en realidad las posturas de la empresa se manifiestan inflexibles y con formas autoritarias de control. El personal entrevistado (operarios) manifiesta inconformidad y decepción por no recibir la contraprestación a su esfuerzo productivo (bonos de productividad) y porque no se consideren sus necesidades personales (obtención de permisos para cambio de horarios o días de descanso), con repercusiones en su salud física y psicológica.

Las capacidades de negociación de los trabajadores están influidas por múltiples factores, por ejemplo, el hecho de que muchos son estudiantes o recién egresados de instituciones de educación superior con poca o nula experiencia laboral; pero más aún, su capacidad negociadora se ve afectada negativamente por las condiciones generales de trabajo, como las pocas oportunidades de empleo, los sueldos bajos y la alta informalidad.

Finalmente, las acciones de resistencia que suelen manifestar aquí los trabajadores, tanto en forma individual como colectiva ponen en evidencia que las reglas para retribuir el esfuerzo adicional contienen en sí mismas una lógica que impide alcanzar una retribución significativa. Asimismo, en los casos en que el trabajador decide trabajar a un ritmo no intenso, sin interesarse por superar las metas, ni obtener los bonos de productividad, éste reconoce que es probable su despido ante la falta de entusiasmo y compromiso. Con ello se hace evidente que la legitimidad de una relación emerge o se pone en cuestionamiento, por la actitud que asuma la parte con menos capacidad de agencia (el dominado). Todo ello expresa una serie de contradicciones y retos, que plantean respuestas de naturaleza ética, práctica y conceptual para los estudiosos de las organizaciones.

Bibliografía

- Alvesson, M. y Willmott, H. (2002). Identity Regulation as Organizational Control: Producing the Appropriate Individual. *Journal of Management Studies*. 39(5).
- Aubert, N. y De Gaulejac, V. (1993). *El coste de la excelencia*. Barcelona, España: Paidós.
- Bel, C. (1991). Flexibilización del mercado de trabajo y precarización del empleo. La contratación temporal: aspectos teóricos, legales e históricos. *Unión Sindical*. 94.

- Bourdieu, P. (2007). *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción* (T. Kauf, trad.). Barcelona, España: Editorial Anagrama.
- Bourdieu, P. (2009). *El sentido práctico* (A. Dilon y P. Tovillas, trads.). México: Siglo XXI Editores.
- Bouzas, A. coordinador (2010). *Perspectivas del trabajo en México*. México: UNAM/IIES.
- Braverman, H. (1975). *Trabajo y capital monopolista*. México: Editorial Nuestro Tiempo.
- Courpasson, D. (2000). Managerial Strategies of Domination. Power in Soft Burocracies. *Organization Studies*. 21(1).
- De la Garza, E. coordinador (2000). *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México: FCE.
- Ezzamel, Willmott y Worthington (2001). Power, control and resistance in the factory that time forgot. *Journal of Management Studies*. 38(8).
- Fairclough, N. (2005). Peripheral Vision: Discourse Analysis in Organization Studies: The Case for Critical Realism. *Organization Studies*. 26(6).
- Fairclough y Wodak (2008). Análisis del discurso. En Van Dijk (2008) *El discurso como Interacción Social* Tomo II. Barcelona, España: editorial Gedisa
- Figari, C. (2011). Hegemonía empresaria y nuevas lógicas de control social: la formación de mando. *Trabajo y Sociedad*. Invierno, 25(17).
- Fleming y Sewell (2002). Looking for the Good Soldier, Svejik: Alternative Modalities of Resistance in the Contemporary Workplace. *Sociology*. 36(4).
- Fleming y Spicer (2008). Beyond Power and Resistance: New Approaches to Organizational. *Management Communication Quarterly*. 21.
- Foucault, M. (1979). *Microfísica del poder* (J. Varela y F. Alvarez, trads.). Madrid, España: Ed. La Piqueta.
- Fujii, G. y Ruesga M. (coords.) (2004). *El trabajo en un mundo globalizado*. México: Pirámide.
- Giddens, A. (2011). *La constitución de la sociedad* (J. L. Etcheverry, trad.). Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.
- Grant, D. and Hardy, C. (2004). Introduction: Struggles with organizational discourse. *Organization Studies*. 25(1).
- Montes, J. (2005). La configuración del poder en los espacios laborales. *Sociología del trabajo*. Primavera, 54
- Montes, J. (2007). Reflexiones teóricas en torno al estudio del conflicto laboral. Los procesos de construcción social de la resistencia. *Trabajo y Sociedad*. 9(9).
- Mumby, D.K. y Clair, R.P. (2008). El Discurso en las organizaciones. En Van Dijk (2008) *El Discurso como interacción social. Tomo II*. Barcelona España: Editorial Gedisa.

Sennett, R. (2000). *La Corrosión del Carácter. Las consecuencias personales del nuevo capitalismo*. Barcelona, España: editorial Anagrama.

Sewell, G. y Barry, W. (1992). ‘Someone to watch over me’: surveillance, discipline and the just-in-time labor process. *Sociology*. 26(2).

Tunal, S.G. (2002). La flexibilidad laboral en la contratación colectiva en México. En *Economía, Sociedad y Territorio*. Colegio Mexiquense Vol. III No.11

Weber, M. (1996). *Economía y Sociedad. Esbozo de Sociología Comprensiva* (J. Medina, J. Roura, E. Ímaz, E. García, J. Farrater, trads.). México: FCE.

NOTAS

ⁱ Mumby y Stohl (1996: 58), definen “la organización o lo organizacional, para usar el término de Weick (1979), como un proceso incierto, ambiguo que está continuamente en construcción y reconstrucción”... y donde “la comunicación es lo substancial, en el sentido de que es a través de las prácticas discursivas, como los miembros de la organización se enfrascan en la construcción de un sistema de significados diverso y complejo.” (Citado por Fairclough, 2005; 917)