

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales
– FLACSO –
Argentina

Maestría en Sociología y Ciencia Política

**“Prácticas, ideología y control: Aproximaciones a la
construcción del individuo corporativo”**

Por

Ing. Alejandro Milcíades Peña

2008
FLACSO
BUENOS AIRES, ARGENTINA

**A mis padres y a su infinita
generosidad**

Director de Tesis: Profesor Santos Colabella

ÍNDICE

0. Resumen	4
1. Introducción.....	5
2. Marco teórico.....	8
2.1. Socialización: El Yo, el Mí y el ser social.....	9
2.2. Bourdieu: El habitus es una subjetividad socializada.....	19
2.3. Ideología, control y lealtad	28
3. Hacia la ideología empresaria.....	43
3.1. El hombre organizacional: ¿Identidad o lealtad?	45
3.2. Aclaraciones preliminares	51
3.3. Antes de la organización: Educación y Reclutamiento	54
3.4. La selección: la transición de lo educativo a lo laboral.....	62
3.5. Inducción, función y futuro	68
3.6. El trabajo: espacio, práctica y responsabilidad.....	74
3.6.1. El Espacio.....	78
3.6.2. Las prácticas	83
3.7. Fijando el valor del juego	97
3.8. La gestión virtual: comentarios sobre el control en la era informática	105
4. Conclusiones.....	118
5. Anexo	124
6. Bibliografía.....	126

0. Resumen

El texto busca proponer un marco teórico para analizar los procesos de conformación de la realidad social, desde la teoría fenomenológica de Berger y Luckmann, la teoría del habitus de Pierre Bourdieu, y recortes de la teoría de la ideología de distintos autores. Posteriormente dicho modelo es enriquecido a través de las observaciones y la experiencia del autor (en calidad de observador-investigador-participante) en un sector determinado de la sociedad capitalista-industrial moderna: el *management*.

La aplicación de dicho marco conceptual permite proponer una explicación a la alta funcionalidad y cohesión de dicho grupo de individuos, mediante la alineación de los objetivos individuales con los objetivos corporativos. A su vez, veremos como la eficacia de dicho desplazamiento se encuentra vinculada con la violencia simbólica propia del mecanismo ideológico, y su reproducción en los procesos institucionales de las organizaciones y las prácticas cotidianas.

Finalmente, el marco teórico posibilita realizar aproximaciones conceptuales a la vinculación entre las nuevas herramientas tecnológicas de gestión y su utilización, encubierta o no, como nuevos mecanismos de control social y dominación ideológica.

1. Introducción

“El interés de controlar y manipular corresponde a las ciencias empíricas; el interés por la comunicación corresponde a las ciencias históricas e interpretativas; y el interés en la emancipación corresponde a las ciencias sociales críticas tales como el psicoanálisis.”

Paul Ricoeur, Ideología y Utopía

El 2 de Marzo de 2007 acababa de leer en el prólogo de una edición de la Antropología Estructural de Levi - Strauss el siguiente párrafo, de la pluma de Eliseo Verón;

“Las reglas de que se habla en una perspectiva estructuralista no pueden ser confundidas en modo alguno con el concepto habitual de norma. Levi-Strauss se interesa por aquellos sistemas de regulación de la conducta social, de los cuales los actores no tienen conciencia o que sólo se reflejan en la conciencia de los actores por intermedio de una serie de deformaciones sistemáticas. El llamado estructuralismo converge así con la más firme tradición teórica de las ciencias humanas: la teoría marxista de la ideología y sus muchas derivaciones en el plano sociológico, y el psicoanálisis en el plano psicológico. En ambos hemos aprendido que la significación conciente de la conducta oculta, en mayor o menor medida, los verdaderos mecanismos de regulación. Y en ambos casos, Marx y Freud se han esforzado por demostrar que la verdadera significación – inconsciente – puede ser leída en la conducta, está implícita en la praxis social – individual y colectiva – y, reunidas ciertas condiciones, un observador puede elaborar una reconstrucción objetiva de los sistemas latentes a partir del comportamiento y de los sistemas concientes de representación. [...] En esta perspectiva los fenómenos sociales se definen pues, como lenguaje: las conductas, las tradiciones, son mensajes que yo puedo decodificar.”¹

Este párrafo sintetiza el espíritu de esta tesis. A mediado de mis estudios en FLACSO comencé a interesarme por el proceso de interiorización de normas y estructuras institucionales en los sujetos y cómo estos eran condicionados por las mismas en sus elecciones aparentemente “libres”. Con dicha problemática en mente comencé a darme cuenta de que el ambiente donde pasaba la mayoría de mi tiempo, el trabajo, constituía un excelente objeto de estudio sobre este tipo de fenómenos, y que era una situación

¹ Eliseo Verón, Prólogo a la edición española, en Lévi-Strauss, Antropología Estructural, 1974, Ed. Altaza, 1997, pp. 16-17.

compartida por un enorme número de individuos: un fino equilibrio entre lo educativo, lo impuesto y el deber. En la búsqueda (no muy exitosa) de mi “lugar” como ingeniero de una corporación tuve la oportunidad de experimentar una gran variedad de tareas, desde la dinámica de trabajo de las escuadras en el turno noche de una planta industrial en el conurbano bonaerense, hasta mi última posición, en una elevada torre de Retiro, compartiendo mis días con la Alta Dirección. Allí tomé cuenta de que la cercanía cotidiana entre dos grupos muy diferenciados, los altos ejecutivos, centros difusores de poder y autoridad, y los jóvenes profesionales, nuevos, ambiciosos jóvenes de entre 25 y 27 años, revestía a este escenario de características más que interesantes para llevar a cabo observaciones sobre mecanismos ideológicos, de control e identificación. Estos grupos eran los extremos de un mismo proceso: la educación de individuos-agentes por las empresas, para desempeñarse exitosamente para las empresas. Es así que durante varios años fui registrando aquellos comportamientos que me indicaban la presencia de un mecanismo ideológico, de un ritual, de una racionalidad accesoria bajo un discurso necesario, de todo comportamiento que aparentase haberse expandido más allá de su instrumentalidad puntual para abarcar y adaptar a sus intereses otros universos, otras racionalidades.

¿Cuáles eran las motivaciones que llevaban a estos individuos a defender y trabajar en pro de unos intereses que muchas veces atentaban contra su vida social, su tiempo de ocio, su salud, su calidad de vida en general? ¿Cómo se formaba y se reproducía este sector de trabajadores, que, en aparente contradicción, se identificaba más con los intereses de los accionistas que con los de los operarios? ¿Cuáles eran las prácticas puntuales a través de las cuales un sujeto era introducido a las reglas explícitas e implícitas de este nuevo hábitat, y pasaba “voluntariamente” a colaborar en su reproducción?

Al mismo tiempo, mi posición de ejecutivo-sociólogo me brindaba una posibilidad única: que mis observaciones no fuesen las de un etnometodólogo, leyendo e interpretando los eventos desde el contexto, sino las de un participante legítimo y activo del juego, aceptado para desempeñarse en dicho ámbito y contribuir a su reproducción. Mis estudios de ingeniería me habían adentrado en dicho campo, mis estudios sociales me permitirían entender sus límites y profundizar sus reglas.

Por motivos de tiempo y espacio, la intención de este ejercicio teórico no es, entonces, la de realizar una crítica a las técnicas de organización actual de los recursos humanos o al sistema de acumulación capitalista en general, aunque algo de esto subyazca en el texto, sino disminuir la efectividad de los mecanismos ideológicos. Dicha efectividad, arraigada en el silencio de su accionar, en una “inconsciencia” tanto colectiva como individual, y puede ser desmitificada a través de un estudio explícito de su funcionamiento y aplicación en las políticas y prácticas cotidianas dentro de los sectores profesionales de una empresa multinacional.

El texto se estructura en dos grandes secciones: la primera presentando el marco teórico, y la segunda, más extensa, con el desarrollo de las observaciones concretas y su articulación con la estructura teórica.

Estoy convencido de que toda normativa encubierta que busque imponer como general y necesaria una estructura valorativa particular y accesorio, atenta contra la libertad individual y dificulta la discusión social, reforzando el dominio de los pocos sobre los muchos, de los poderosos sobre los débiles, de los que pueden participar sobre los que no.

Espero que dicho esfuerzo desmitificador, breve e inexperto por lo pronto, haya sido fructífero.

Alejandro Milcíades Peña

Buenos Aires, Argentina

30 de Enero de 2008

2. Marco teórico

"Si el hombre es formado por las circunstancias, es necesario formar las circunstancias humanamente"
K. Marx y F. Engels, La Sagrada Familia

Para elaborar nuestro marco teórico vamos a recurrir a un planteo en tres capas: la primera se focalizará en los mecanismos de socialización a partir del cual un individuo-agente se vuelve miembro de un determinado grupo social, la internalización de distintos universos simbólicos, y llegado el caso, la distinción entre agencia y actor. El planteo básico de los mismos lo entenderemos a partir de algunos conceptos expuestos por George H. Mead y por Berger y Luckmann.

La segunda capa involucrará los conceptos centrales de la teoría sociológica de Pierre Bourdieu, que nos permitirán interrelacionar los aspectos objetivos y subjetivos del funcionamiento de un sujeto en un determinado mundo (social), y nos brindará herramientas para profundizar en su dinamismo.

Finalmente, veremos cómo elementos de la teoría de la ideología sirven para integrar las ideas anteriores en cuanto a las relaciones de poder y control, y al desarrollo de sujetos funcionales a una determinada organización cultural, a través de mecanismos simbólicos e ideológicos de carácter tanto institucional como estructural.

2.1. Socialización: El Yo, el Mí y el ser social

En Berger y Luckmann, tanto la sociedad como la identidad surgen a partir de la articulación entre dos movimientos claramente diferenciados; uno objetivo, la institucionalización de las prácticas humanas que pasan a aprehenderse como condiciones fácticas e históricas, y otro subjetivo, la internalización y construcción de la personalidad en base a dichas instituciones. En particular nos centraremos en los procesos que entran en juego cuando un sujeto se enfrenta a un nuevo grupo social, y que lo habilitan a integrarse exitosamente en él.

La personalidad de los sujetos se encuentra estructurada por la interiorización de las instituciones sociales a las que han sido expuestos. Sin embargo, esta progresión hacia la construcción de una identidad no es espontánea, sino gradual y asintótica: a medida que el conocimiento se va sedimentando y el mundo se objetiva y legitima, se torna cada vez más complejo sustituir y/o incorporar sistemas de pensamiento que se opongan al orden simbólico pre-existente.

Este proceso es la parte subjetiva de dos momentos “objetivantes”, la externalización y la objetivación. Sin embargo, para Berger y Luckmann, como es la constitución del Ser para George Mead, esto no es un mecanismo que actúa sobre el individuo aislado sino que lo hace por medio del proceso de socialización. Berger y Luckmann distinguen dos momentos.

El primero, que denominan socialización primaria, es el proceso a través del cual un sujeto se convierte en un individuo funcional dentro la sociedad, una persona normalmente socializada. Por socialización entenderemos el mecanismo a través del cual se constituye una simetría entre el mundo objetivo y el mundo subjetivo, siendo su culminación la conformación de una identidad. La socialización primaria se da generalmente en la infancia y es determinante en la formación de la confianza básica necesaria para que un sujeto pueda desempeñarse satisfactoriamente en sociedad, mientras que la socialización secundaria es la que se opera en sujetos previamente socializados al adaptarse e incorporarse a nuevos grupos dentro de la misma².

² Berger y Luckmann [1966: 150]

Aunque en nuestro texto nos moveremos siempre en el terreno de la socialización secundaria, es preciso resaltar un par de conceptos que aparecen en la primaria. Cuando el sujeto sale al mundo encuentra a Otros ya presentes en él, en particular, individuos que tienen la tarea de introducirlo en este nuevo universo. Los autores denominan a estos sujetos como “Otros significativos”; aquellos que durante un tiempo mediarán entre el niño y el mundo, explicándole sus reglas y evitando conflictos. Esta socialización no involucra por lo general un proceso de aprendizaje formal sino que se realiza a través de vínculos cargados de un alto nivel de emocionalidad. A través de la apropiación de los roles y actitudes que transmiten los Otros significativos, el niño desarrolla su propia subjetividad. La empatía, como la capacidad que permite la aparición del yo a partir de la comprensión del lugar extrínseco de Otro-como-yo, y de su posición en relación a uno, es una noción que Berger y Luckmann toman de George H. Mead y su teoría behaviorista-evolucionista.

“In other words, the self is a reflected entity, reflecting the attitudes first taken by significant others towards it; the individual becomes what he is addressed as by his significant others”³

Esto nos permite remitirnos al concepto de interpelación que Althusser introduce en su texto “Ideología y Aparatos ideológicos del Estado”. Para el filósofo francés, la interpelación es el mecanismo a través del cual el individuo es constituido como sujeto, es decir, se reconoce a sí mismo como participante de la estructura social. Cuando el individuo se enfrenta con la pregunta proveniente desde Otro, ¿Quién es?, la respuesta evidente, “¡Soy yo!”, implica el reconocimiento de la propia subjetividad por el sujeto mismo: de esta forma el individuo es llamado a la existencia a través de la interpelación de un Otro⁴.

Podemos reconocer los inicios de este mecanismo en la situación familiar de un padre jugando con su hijo bebé y preguntándole “¿Dónde está el nene?”, esperando que el niño se descubra y se señale a sí mismo. Al reconocerse el sujeto interioriza su asignación en el mundo, asignación que, de alguna manera, ya lo estaba esperando. Para Berger y Luckmann cada nombre implica ya una designación y a su vez, una ubicación

³ Berger y Luckmann [1966: 152]

⁴ Althusser [1969: 146]

dentro de la sociedad. Para Althusser, el sujeto que es constituido siempre es ya-sujeto⁵ ya que su conformación se da en una estructura pre-constituida que lo está “aguardando”, que espera que él “encuentre” su lugar. Pero veremos más adelante la importancia que tiene para este autor que el individuo sea siempre interpelado “desde” una ideología, desde un discurso⁶ dominante y total.

De esta manera, la socialización primaria concluye cuando los Otros significativos, aquellos que interpelan inicialmente al joven individuo, son interiorizados y abstraídos dentro de lo que George H. Mead denominó un “Otro generalizado”⁷. Mead, en su obra de 1934, “Mind, Self and Society”, definió al Otro generalizado como el grupo o comunidad que le brinda al individuo la unidad de su ser reflexivo: en la actitud de este Otro se representa la actitud de la totalidad del grupo y es a través del desarrollo de esta representación simbólica que el proceso social “entra” en el sujeto. Lo social controla al individuo cuando comienza no solo a empatizar con el Otro Generalizado, sino que asume la actitud de este hacia sí mismo⁸. En una nota al pie de su texto Mead escribe:

*“...the internal conversation of the individual with himself in terms of words or significant gestures - the conversation which constitutes the process or activity of thinking- is carried on by the individual from the standpoint of the ‘Generalized other’. And the more abstract that conversation is, the more abstract thinking happens to be, the further removed is the Generalized other from any connection with the particular individuals.”*⁹

Es por este motivo que para Mead, y para Berger y Luckmann en su desarrollo posterior, la aparición del Otro generalizado implica el fin de la parte primaria del proceso de socialización: el sujeto adquiere consciencia de sí mismo en tanto puede ubicar su posición en la totalidad del orden social, asumiendo las actitudes sociales de

⁵ Althusser [1969: 148]

⁶ Por discurso entendemos la definición de Laclau, como el juego de diferencias simbólicas que constituye el significado de un lenguaje, superando la lengua y la escritura. Este “juego” implica alejarnos de la concepción esencialista de la realidad como “La” realidad, dando lugar a la flotación de sentido, y la “lucha” por hegemonizarlo.

Para profundizar ver Laclau [1983: 91]

⁷ Mead [1934: 153]

⁸ Veremos más adelante como Slavoj Zizek describe el cierre de este mecanismo ideológico a través de la retrospectiva, que “cierra” al Otro sobre la imagen que el sujeto se da a sí mismo.

⁹ Mead [1934: 115-156]

los “otros” como propias. Para Mead, el concepto básico del Ser reflexivo se centra en tener la capacidad de “ponerse en el lugar” del Otro generalizado¹⁰. Esto se traduce en la interiorización de un universo simbólico ya legitimado, que, por definición, permite que el sujeto se distinga a sí mismo como una entidad diferenciada dentro de un orden constituido por Otros-como-él, es decir, se re-flexione.

Fallas en el proceso de socialización primario resultan en individuos severamente disfuncionales incapaces de entender qué es lo que la colectividad espera de ellos y reaccionar de forma acorde, o casos de inseguridad personal avanzada que impiden una actuación social normal. En casos extremos estos sujetos pueden resultar peligrosos para el grupo o la comunidad¹¹.

A través del lenguaje, el sujeto interioriza las primeras estructuras sociales y las generalizaciones básicas y necesarias para comprender el mundo. Con el surgimiento del Otro generalizado, Berger y Luckmann cierran esta primera etapa, donde el individuo ya se ha encontrado y no precisa de Otros para identificarse, se “posee” a sí mismo. En términos de tinte más psicológico, podríamos decir que esto implica la aparición del Yo¹² como ubicación y distinción de la propia individualidad dentro de un Nosotros, es decir, frente a Otros distintos de Uno pero que reconozco como legítimos ‘Yo’, similares a mí.

Ahora bien, la socialización secundaria es un proceso que se ajusta más a los intereses de nuestra investigación. Cuando el sujeto ya “formado” se enfrenta a instituciones pre-existentes, pero que no lo han acompañado desde sus orígenes, el proceso de internalización es diferente: ya existiendo él en el mundo se enfrenta con otras “realidades”, que confrontan su realidad primaria. Aquí ya no es necesaria una identificación con un Otro significativo, sino que el sujeto es capaz de percibir la lógica de su aprendizaje de forma consciente, reflexiona al Otro como distinto de él al tiempo que lo reconoce como un igual. Por esto, para que la integración con el resultado de la socialización primaria sea exitosa, es comúnmente necesario acompañar dicho proceso con procedimientos pedagógicos que reproduzcan, de cierta manera, el proceso original.

¹⁰ Mead [1934: 162]

¹¹ Para profundizar en este punto ver Giddens, Anthony; Modernidad e Identidad del Yo: el yo y la sociedad en la época contemporánea; Barcelona; 1995.

¹² En términos de Mead, entendemos a esto Yo como un ‘Self’ pero no todavía un ‘I’.

Esto permite el traspaso de legitimidad desde las instituciones primarias hacia las secundarias¹³: los Otros significativos que anteriormente fueron “impuestos”, ahora deben ser reconocidos como tales, situación frecuentemente reforzada a través de rituales de iniciación u otros mecanismos simbólicos de control social. Casos extremos pueden llegar incluso a reemplazar el anonimato y el escaso vínculo emocional característico de este proceso de socialización, a través de la recreación de situaciones que provocan en el sujeto una mayor vinculación emocional. Las pruebas que atraviesan los reclutas para entrar en el ejército, donde son sometidos a condiciones de alto desgaste físico y psicológico, que los fuerza a crear vínculos de dependencia con sus compañeros, son un claro ejemplo de imposición de Otros significativos sobre individuos maduros. De la misma forma actúan los cursos de ingreso a instituciones educativas de élite al colocar a un grupo de individuos frente a situaciones de stress, induciendo la socialización entre aquellos que la comparten. Este fenómeno también se reproduce en el ingreso a ciertas organizaciones empresariales y nos será útil en nuestro análisis puntual sobre el proceso de selección de una empresa.

Sin embargo, la socialización secundaria, al realizarse a través de un proceso más formal y anónimo, es decir, con una mayor opacidad de los Otros significativos, posee un carácter mucho más accesorio que la primaria: su vinculación con el mundo institucionalizado implica el aprendizaje de conocimiento específico del rol, permitiendo la separación parcial entre el sujeto propiamente dicho, formado principalmente a través de la socialización primaria, y su posición en un determinado contexto funcional¹⁴.

Pero ningún proceso de socialización es total ni definitivo: aunque el mundo interiorizado aparenta serlo, como veremos con Laclau, existe una imposibilidad de una clausura total del mundo, aunque una exitosa socialización primaria depende del grado de internalización que una definición particular de la realidad pueda alcanzar. Esto último puede observarse en la rigidez de una determinada conciencia práctica y en la potencia de su capacidad explicativa e integrativa.

¹³ En un ejemplo típico, el pasaje del núcleo familiar al escolar es acompañado por la identificación de la figura del maestro con la de la madre/padre.

¹⁴ Berger y Luckmann [166: 162]

Sin embargo, la realidad del sujeto es dinámica y cambiante. Una persona está expuesta a lo largo de su vida a una multiplicidad de contextos que la fuerzan a adaptarse para mantenerse funcional. Y la necesidad de ser funcional es constitutiva de una socialización primaria exitosa: un individuo normal (en el sentido tradicional) es alguien que “quiere”, que “necesita”, adaptarse al mundo en el que vive. Esta seguridad personal es resultado de la socialización primaria: el orden es acarreado por la existencia de un Otro generalizado sobre quien descansan las “explicaciones”, que puede no conocer pero donde debe existir la creencia de que sí “existen”. Pero dentro del orden social los individuos no se encuentran “obligados” necesariamente por sus rutinas o por prácticas institucionalizadas. Esto es una idea que Berger y Luckmann pasan por alto; el orden es un orden abierto, dado que los sujetos interactúan con él, no son meramente actores dominados: es una conversación donde lo que Sujeto y Grupo “dicen” es escuchado y donde cada respuesta modifica el curso de lo que se “habla”¹⁵. De esta manera, se podría pensar, si ‘alguien’ restringe u orienta los tópicos de dicha conversación, se minimizaría la posibilidad de aparición de discursos que alteren el orden imperante.

En este punto nos interesa introducir la diferencia que hace Mead entre las dos fases de la constitución del Ser: el Yo (‘I’) y el Mi (‘Me’). Para el autor estadounidense, el Ser no constituye algo pre-existente sino que aparece como resultado del ciclo social tripartito de, influenciar a Otros a través de actos sociales, percibir la respuesta de los Otros a estos actos y luego reaccionar en función de ella¹⁶. Este proceso involucra una continua conversación entre las dos etapas fundamentales del Ser: una, vinculada a la interiorización de la organización social y sus estructuras en las actitudes del individuo, el Mi, y otra, vinculada a la respuesta del organismo a las actitudes de los Otros, el Yo¹⁷.

La imagen cotidiana que tenemos de uno mismo es el recuerdo de las acciones del Yo, es el uno que se presenta en nuestra continua experiencia, el que toma las decisiones. Para Mead sin embargo, esta presencia siempre es notada con claridad a posteriori; luego de que se haya llevado a cabo un determinado acto es que el Mi hace propio el Yo que tomó la decisión. Este punto lo podremos ver nuevamente hacia el final de esta

¹⁵ Mead [1934: 168]

¹⁶ Mead [1934: 171]

¹⁷ Mead [1934: 1978]

sección con el grafo lacaniano: el Yo es lo que nosotros entendemos de nosotros mismos, lo que identificamos de nosotros como propio. En cambio, el Mi es la interiorización de las estructuras sociales, incluyendo la propia participación del Yo en el tiempo, que el sujeto reconoce, y es desde el Mi que el sujeto responde a los estímulos del ambiente. Es claro que el Mi guarda similitud con el *Social stock of knowledge* de Berger y Luckmann, y la conciencia práctica de Guiddens:

*“The ‘me’ is a conventional, habitual individual. It is always there. It has to have those habits, those responses which everybody has; otherwise the individual could not be a member of the community.”*¹⁸

Pero dado que la perspectiva de cada individuo dentro del grupo social es única (en la etapa siguiente podremos decir que es única su posición dentro del campo), la respuesta del Yo, a partir del Mi, no es algo determinado. Mead nos señala la diferencia crucial entre el ser como actor y el ser como agente: el Yo es el agente que se constituye al momento de la decisión, el hombre ‘libre’, aunque orientado, influenciado por su Mi particular. Una decisión puede ser más o menos probable de ocurrencia pero nunca es algo necesario: *“There is a moral necessity but no mechanical necessity for the act.”*¹⁹

Cuando un sujeto actúa impulsivamente significa que ha preponderado su Yo por sobre su Mi, lo que nos permite todavía sorprendernos de nuestras propias acciones. Cuando en cambio, es la expresión del Mi la que prevalece estamos en presencia de un acto de “control social”²⁰.

Las situaciones cotidianas, y en las que nos concentraremos en esta tesis, son aquellas que se dan bajo la influencia de cierto control social: expresiones del Yo libre pero en ambientes socialmente determinados. Vemos entonces que, para afectar la dimensión de agencia (*agency*) de un individuo, se debe ejercer cierto control sobre las instituciones que dan forma a su Mi, en el extremo, llevarlo a que su Yo sea una expresión de un Mi totalmente institucionalizado (un individuo organizacional). Sin embargo, debemos recordar que el Yo siempre es una respuesta adaptada y adaptativa, donde sus acciones modifican el contexto donde actúa, y que a su vez, lo vuelven a influenciar.

¹⁸ Mead [1934: 197]

¹⁹ Mead [1934: 178]

²⁰ Mead [1934: 210]

A pesar de esta libertad adaptativa, existen distintos procesos que pueden afectar o reforzar la estructuración de la realidad subjetiva, la alineación del Yo a un determinado Mi. En primer lugar, tanto Mead como Berger y Luckmann, introducen el aparato conversacional, el lenguaje simbólico; para ellos, la conversación constituye el vehículo más importante de mantenimiento de la realidad, dado que se encuentra asociado con las rutinas implícitas más básicas: es la herramienta descriptiva y reflexiva por excelencia. La comunicación a través de un mismo lenguaje involucra la consistencia y permanencia del mundo que se objetiva en su propia operación:

“In conversation the objectifications of language become objects of individual consciousness.”²¹

Para Berger y Luckmann comunicarse a través de un mismo idioma implica que los participantes comparten la misma realidad básica. Esto no significa que todos los interlocutores posean la misma relevancia como “hitos” de la realidad: simplemente no es lo mismo en cuanto al sentido de nuestro mundo que el portero de nuestro edificio nos explique el porqué de su afiliación política o que lo haga nuestro padre. Hay Otros significativos, poseedores de una potencia simbólica legitimante, y hay meramente otros. Los Otros significativos son una parte fundamental en el mantenimiento de la identidad, la coherencia del Mi, mientras que el resto cumple una función contextual que permite mantener la cotidianeidad básica.

Pero existen momentos donde el sujeto reconoce la transformación de su mundo de forma radical y la articula con la totalidad de su biografía. A este proceso Berger y Luckmann lo denominan “alternancia”. La alternancia implica la re-socialización y replicación de los vínculos primarios de la socialización primaria, solo que ahora produciéndose el desplazamiento y sustitución de los otros significativos originales.

Pero en sociedades complejas, el individuo se enfrenta a universos de significado que compiten por preponderar ante un orden dominante. Cuando la interiorización del mismo no alcanza a cubrir los “baches de sentido”, el sujeto se desconcierta, se pierde y

²¹ Berger y Luckmann [1966: 173]

puede llegar a desmoronarse psicológicamente. La identidad es una entidad precaria, insegura, siempre necesita de reafirmación. Los autores señalan dos mecanismos de control social formales para mantener la coherencia de un universo simbólico determinado. Uno de ellos es la terapia y el otro, la nihilización²². El primero consiste en la inclusión de estructuras de sentido problemáticas dentro de una estructura de sentido dominante que las explique e integre a dicha totalidad. El método terapéutico psicológico busca de alguna forma “mostrarle” al paciente una lógica subyacente a comportamientos que anteriormente no podía explicar, no podía dar sentido. El sujeto re-significa su anterior divergencia: “Ah, entonces lo que yo verdaderamente estaba haciendo...” o “en ese momento no sabía lo que hacía, pero ahora...”. Este mecanismo es generalmente administrado por especialistas, poseedores de cierto conocimiento legitimado que el sujeto no maneja, que lo sobrepasa. Este conocimiento no tiene porque consistir en complicados sistemas de pensamientos científicos o filosóficos, puede ser simplemente una mayor experiencia de vida o la legitimidad adquirida en algún ritual de pasaje, en el sentido más amplio del término. Pero tiene que ser un conocimiento socialmente aceptado, que le sirva al individuo para “re-conocer” la necesidad del orden actual.

El segundo punto es la nihilización, que funciona a la inversa del anterior: aquí lo que se busca en la exclusión de las ideas alternativas, su rechazo total como erróneas, inmorales o poco funcionales. Aquí aparecen frases como “en realidad ellos piensan así porque no entienden...” o “lo que te dicen no tienen validez porque ellos no vivieron lo que yo viví...”. Este mecanismo opera a través de la desmitificación del orden alternativo, su presentación como falso e incompleto, el “reconocimiento” de su accesoriedad.

Pero en todo proceso de alternancia el sujeto debe atravesar un proceso de re-significación de su biografía para mantener la simetría entre lo objetivo y lo subjetivo:

“The most important conceptual requirement for alternation is the availability of a legitimating apparatus for the whole sequence of transformation. What must be legitimated is not only the new reality, but the stages by which it is appropriated and maintained, and the abandonment or repudiation of all alternative realities.”²³

²² Berger y Luckmann [1966: 130]

²³ Berger y Luckmann [1966: 179]

Este punto constituye la diferencia entre la re-socialización y la segunda socialización. Mientras la primera implica un corte, y la aplicación de esquemas mentales actuales a toda la historia de un sujeto, que ahora replantea su vida “bajo una nueva luz”, la última se desarrolla sobre la primera socialización, es decir, integra el presente con el pasado en una estructura coherente. Lisa y llanamente, no hay ruptura con el pasado. Veremos luego cómo Zizek explica este movimiento articulando los elementos que hemos desarrollado hasta aquí.

La utilidad de la propuesta de Berger y Luckmann es su planteo sencillo de los conceptos centrales de una teoría de conformación del orden social a través de una propuesta fenomenológica basada en la díada contexto-sujeto. El puente entre ambos mundos es el proceso de socialización, con el protagonismo de los Otros significativos y su culminación como Otro generalizado. De la misma manera, las ideas de Mead, presentes tanto en Berger y Luckmann como en las teorías ideológicas de la tercer parte de esta sección, nos han servido para sentar las bases de un marco teórico que, aunque enfocado en los comportamientos socialmente estructurados de los sujetos, posibilita el cambio social a partir de la apertura hermeneútica como un diálogo entre sujeto y grupo. Esto es fundamental, dado que nuestras observaciones del comportamiento organizacional se darán dentro de la comunidad empresaria perteneciente a un mundo cada vez más desestructurado, cambiante, y donde cada día, aparece una mayor multiplicidad de roles.

El proceso de socialización nos remite en una característica ampliamente difundida de la sociedad moderna. En una era donde una mirada individualista domina todos los espacios sociales, donde se reivindica y se interpela la “agencia” del hombre, es cuando en realidad en más roles se ve envuelto y más se ha avanzado en segmentar su comportamiento. Esto se puede ver a través de unos ejemplos sencillos: como consumidor se lo segmenta por edad, profesión, poder adquisitivo, se le indica que debe comprar y donde, a su vez, su profesión reestructura su espacio social, sus amigos, el deporte que practica, sus estudios futuros, su forma de vestir, su elección de pareja, su lugar de vacaciones.

La articulación de esta aparente contradicción tiene que resultar de algún mecanismo estructurante que mantenga la integración del Ser pero que sea suficientemente flexible para adaptarse a los cambios; no existen solo compartimientos estancos de socialización

secundaria sobre la primaria, sino una estructura completa y abierta que permite respuestas creativas y que mantiene abierto el horizonte de posibilidades del sujeto.

2.2. Bourdieu: El habitus es una subjetividad socializada²⁴

Nos interesa presentar los conceptos centrales de la teoría del habitus de Pierre Bourdieu, debido a que nos permiten superar la oposición anteriormente planteada entre lo objetivo y lo subjetivo, entre realidad externa reificada en instituciones y la interiorización de las mismas a través de la mediación de los Otros significativos, tal como la presentamos en la fenomenología de Berger y Luckmann, pero sin romper totalmente con sus ideas sobre legitimación y socialización. De esta manera, el esquema propuesto puede profundizarse en cuanto a la dinámica de la “lucha” entre los universos simbólicos en que participa un individuo normal²⁵, dado que no todos los grupos sociales en que participa se “compite” a través de las mismas reglas o poseen la misma relevancia. Berger y Luckmann no ahondan en mecanismos abiertos de reproducción del orden social, ni desarrollan las acciones de control implícitas en el proceso de legitimación en manos de grupos dominantes, es decir, en los mecanismos explícitos e implícitos que los poseedores de poder disponen para asegurar las condiciones de su dominación. Esta interacción entre el mundo objetivo y la reacción subjetiva es justamente lo que Bourdieu busca superar, al mismo tiempo que explicitar los objetivos políticos que la imposición de una determinada visión de mundo implica:

“Los esquemas clasificatorios socialmente constituidos por medio de los cuales construimos activamente la sociedad tienden a representar las estructuras de las que surgen como naturales y necesarias, y no como la decantación históricamente contingente de un determinado balance de poder entre clases, grupos ‘étnicos’ o géneros.”²⁶

Partiendo de la idea central que se encuentra en esta cita, vamos a presentar los conceptos centrales de la teoría de Bourdieu.

²⁴ Bourdieu y Wacquant [1992: 186]

²⁵ Por normal nos atenemos a una concepción durkheimiana, refiriéndonos al individuo capaz de ajustarse a normas.

²⁶ Bourdieu y Wacquant [1992: 40]

Imaginemos un sujeto socializado exitosamente, el cual ha interiorizado una determinada visión del mundo y que ha podido “construir” un Otro generalizado que lo interpela funcionalmente desde una determinada “racionalidad”, hecho que le permite re-conocerse e integrarse a la sociedad con normalidad. A su vez ha atravesado diversos procesos de socialización secundaria que le han permitido adaptarse a los distintos roles que ocupa en el espacio social; su familia, su trabajo, su educación. ¿Cómo podemos explicar que las decisiones del sujeto a lo largo de su vida, son decisiones de un sujeto libre pero que responden a clasificaciones sociales tipificadas?

En primer lugar encontramos que la realidad no es un espacio estático donde las instituciones sociales operan “sobre” los individuos ordenando la totalidad del orden social, ni un contexto objetivo con determinadas condiciones y restricciones, que el sujeto “encuentra” o “enfrenta”, como límites totalmente reificados e inmunes a su accionar. Bourdieu nos propone entender la realidad social como un campo, es decir, un espacio de conflicto donde se compite con otros por algo que se encuentra “en juego”. Esto es, para que un campo exista una de las condiciones es que haya un consenso entre distintos individuos de que existe algo por lo que vale la pena competir. Este consenso en el valor del juego es la base de la cohesión del campo²⁷, si ese acuerdo implícito se desintegra, el campo, como sistema diferenciado dentro de un orden social, desaparece. Ahora bien, ¿Por qué es que se compite?

Se compite por el/los tipo/s de capital dominante en dicho campo y la autoridad que conlleva para decretar la jerarquía y las tasas de conversión entre todas las formas de autoridad del campo de poder²⁸.

Pero esta misma definición implica ya un dinamismo que no encontramos en las teorías que trabajan en base a la oposición contexto-sujeto. Esto es porque la estructura del campo es relacional, dependiente de las características puntuales de los participantes, de su gravedad específica dentro de él y no fijas en función del rol. Cada participante altera el campo y modifica su balance interno, afectando a todos aquellos que participan en él, y a las propias reglas de la competencia (en mayor o menor medida). Es decir, cada

²⁷ Bourdieu y Wacquant [1992: 151]

²⁸ El campo de poder es un meta-campo, donde luchan los poseedores de distintos capitales de forma de determinar el balance existente entre los mismos, es decir, el principio último de dominación y su modo legítimo de reproducción. Esta lucha es llamada por Bourdieu “división del trabajo de dominación”. Para mayor detalle ver Bourdieu y Wacquant [1992: 124].

actor percibe las variaciones en la distribución del capital en el campo, a través del mismo campo que modifica con su accionar. De no existir un capital en juego no podríamos hablar de campos sino de “espacios”, espacios potenciales de comunicación desestructurados.

Vemos entonces que es esta noción de capital en juego es lo que otorga dinamismo al modelo. Es decir, el capital en juego no es algo que posee un valor intrínseco, sino que depende de la existencia del campo, de su organización²⁹, se nutre de él. Pero este orden propio dentro de cada campo, es el resultado de un mecanismo estructurante que opera desde el interior de los agentes, un mecanismo que Bourdieu bautizó como “habitus”:

“El habitus contribuye a constituir el campo como un mundo significativo, dotado de sentido y valor, donde vale la pena invertir la energía.”³⁰

Bourdieu define al habitus como un sistema de disposiciones duraderas, como una matriz de percepciones y potencialidades constituida a partir de la sedimentación de las estructuras sociales. El concepto de habitus guarda un paralelismo con la noción de Mi de Mead, es el pre-conocimiento práctico del mundo que otorga sentido al juego. Lo social se hace cuerpo en el habitus, se encarna en él³¹.

Para ello, Bourdieu utiliza a la sedimentación como lo que solidifica un determinado habitus: es el proceso de conformación de categorías mentales que se consolidan en estratos sucesivos, donde las nuevas categorías incorporadas lo hacen sobre la “forma” de las categorías anteriores. Este es un proceso de interpretación y reinterpretación de todas las percepciones y experiencias procesadas en la historia individual, y que genera, a medida que el tiempo y las experiencias se acumulan, una mayor rigidez estructural. La acumulación de vivencias pasadas implica la preponderancia de las experiencias primarias y la conformación de una matriz conceptual, algo que resulta en una clausura relativa hacia lo nuevo. Esto permite explicar, por ejemplo, la rigidez de las estructuras mentales a medida que se envejece y la dificultad de incorporar ideas novedosas: simplemente es cada vez más complicado articular en una totalidad coherente las nuevas ideas con las viejas.

²⁹ Bourdieu y Wacquant [1992: 152]

³⁰ Bourdieu y Wacquant [1992: 188]

³¹ Ibidem

A diferencia de Mead, el agente, para Bourdieu, aunque libre y flexible (dado que sostiene el ciclo reflexivo y adaptativo de la relación habitus-campo), se encuentra condicionado por su posición en el campo y su posesión de capital³². Esto nos sirve para entender cómo ciertos campos preponderan sobre otros en el Mi del sujeto. Tomemos el ejemplo que da Bourdieu con su metáfora del “pez en el agua”: cuando un sujeto plenamente socializado, o bajo esta terminología, un habitus, se encuentra en el campo social que le dio origen, se siente en su estado natural, lo comprende de una forma pre-conciente, auto-evidente, automática:

*“...la coincidencia entre disposiciones y posiciones, entre el sentido del juego y el juego, explica que el agente haga lo que tiene que hacer sin plantearlo explícitamente como una meta, por debajo del nivel de cálculo e incluso de la conciencia, por debajo del discurso o la representación.”*³³

Podemos ubicar aquí un atisbo funcional al fenómeno de la alineación que se da entre un sujeto (habitus) y la realidad que lo rodea (campo), en el sentido menos reificado del término.

Pero cómo comentó García Canclini, aunque el habitus sea la interiorización de las estructuras sociales en los sujetos, es, a su vez, la condición de reproducción de dichas estructuras: el habitus es quien da sentido al campo³⁴:

*“...el habitus sistematiza el conjunto de prácticas de cada persona y cada grupo, garantiza su coherencia con el desarrollo social [...]”*³⁵

De esta manera Bourdieu nos presenta dos conceptos que permiten flexibilizar los conceptos planteados en la primer parte, superando la rigidez de los procesos de socialización primaria, y la funcionalidad de los secundarios. Los sujetos se autodeterminan, dado que son ellos mismos los que otorgan sentido al campo, pero esta

³² “Los agentes sociales no son partículas mecánicamente empujadas y tironeadas de aquí para allá por fuerzas externas. Son, más bien, detentores de capitales y, dependiendo de su trayectoria y de la posición que ocupen en el campo en virtud de su dotación (volumen y estructura) de capital, tienen una propensión a orientarse activamente ya sea hacia la preservación de la distribución de capital o hacia la subversión de dicha distribución”. Bourdieu y Wacquant [1992: 165]

³³ Bourdieu y Wacquant [1992: 189]

³⁴ García Canclini [1975: 43]

³⁵ García Canclini [1975: 41]

autodeterminación se encuentra condicionada por las características generales del entorno que han “ayudado” a crear. Es decir, el sujeto, al operar “libremente” en el mundo reproduce su estructura, reproduce el juego y sus reglas y mantiene el valor del juego “vivo”. Pero cada habitus fue conformado desde un lugar específico dentro del campo y condicionado por el balance de capital entre sus miembros, balance que es continuamente disputado y reordenado por las luchas por el capital dominante: entre aquellos que buscan preservar la distribución existente y aquellos que buscan modificarla. El habitus está continuamente en movimiento, sintiendo y reaccionando con el campo.

Para Bourdieu el capital es definido como la acumulación de trabajo que permite apropiarse de la energía social bajo la forma de trabajo reificado³⁶, otorgando a quien lo posea poder dentro de dicho campo. Bourdieu distingue cuatro tipos principales de capital en función del tipo de trabajo acumulado: económico, cultural, social y simbólico. Considero que el lector tiene más que suficientes recursos para caracterizar los primeros tres tipos, pero es relevante repasar la definición del capital simbólico: Bourdieu lo comprende como una especie meta-capital; es la forma que asume cualquiera de los otros tipos de capital al ser filtrados por categorías de percepción que han sido interiorizadas a partir de oposiciones asociadas a su distribución particular³⁷: culturalmente la díada simbólica es culto/inculto, económicamente pobre/rico, socialmente influyente/no influyente. De esta manera solo cuando un capital se convierte en capital simbólico puede ser “valorado”, y por lo tanto comunicado, esto es, puede incorporarse a distintas formas de intercambio.

El proceso de resocialización explicado en la primer parte, puede ser entendido bajo esta ampliación del marco conceptual, como el proceso de conformación de un nuevo habitus. Como mecanismo estructurado y estructurante, el habitus responde a los estímulos del campo en que se encuentra inserto.

Esto no significa que el sujeto siempre responderá eficazmente al entrar en contacto con el mismo; no solo puede que se halle en desventaja en la distribución de capital, lo que

³⁶ Bourdieu y Wacquant [1992: 177]

³⁷ Bourdieu [1994: 108]

resultaría en poco peso dentro del campo³⁸, y sería preferible utilizar el término influencia en su sentido durkhemiano en vez de peso, sino que puede haber una incompatibilidad total entre el habitus existente “en el sujeto” y el campo donde se encuentra inserto, independientemente de que el mismo, pensado como campo de fuerzas, sea siempre “sentido” por el sujeto (debido a una socialización primaria exitosa). Pensemos en los sujetos expuestos a condiciones bélicas durante períodos prolongados, como los soldados alemanes de la primera guerra mundial. La dificultad en lograr alinear el habitus militar y combativo forjado en las trincheras del frente, a la impotente y humillante situación de la sociedad civil en paz, de la Alemania tras el Tratado de Versalles, es considerada por diversos historiadores como una de las condiciones para el surgimiento del nazismo: podríamos incluso aventurarnos a decir que en dicho caso, prevaleció la capacidad estructurante del habitus sobre la capacidad estructuradora del campo, al facilitar la reproducción de un modelo militarista y nacionalista en la política de posguerra.

El habitus responde a los estímulos que percibe a través del campo; es una entidad monádica que se comunica con otros habitus solo a través de variaciones transmitidas por la estructura de su espacio de acción, lo que es decir que los agentes reaccionan al estímulo que reciben desde el campo. Esta noción nos va a permitir estudiar cómo se puede conformar una personalidad funcional con respecto a un determinado orden institucional, a través de la definición de las reglas del campo. Por supuesto que, una vez que el “juego” comienza, el propio campo es afectado por la competencia por el capital dominante y la capacidad de los sujetos con mayor poder (simbólico) de redefinir su valor. Vemos entonces que el campo puede ser arbitrado por los habitus que actúan en y desde él: los interesados en mantener la distribución inicial del juego pueden intervenir intentando preservar el balance de poder, aunque dicha intervención debe darse dentro del mismo campo y a través de medidas que tengan “sentido” en él, que sean eficaces, pero que a su vez que sean reconocidas como legítimas. Caso contrario esto puede desencadenar una pérdida de la percepción de valor del capital y atender contra la estabilidad del orden social. Un ejemplo es cuando un trabajador se “da” cuenta de que hay “favorecidos” en base a vínculos familiares y no por su desempeño laboral: el sujeto podrá primero rechazar la idea, luego provocarle

³⁸ Lo que puede activar las características estructurantes del habitus posibilitando la aparición de soluciones creativas para alterar este equilibrio, o sumirlo en la aceptación de su dominación.

frustración, pero indefectiblemente resultará en la pérdida de confianza en los métodos de promoción, se decepcionará, podría pensar que esforzarse “ya no tiene sentido”.

Podemos ver que el habitus forma parte integral de la reproducción del campo del que ha surgido:

“La tendencia a la auto reproducción de la estructura solo se realiza cuando logra la colaboración de agentes que han internalizado su necesidad específica bajo la forma de habitus y que son productores activos aun si consciente e inconscientemente contribuyen a la reproducción. Habiendo internalizado la ley inmanente de la estructura bajo la forma de habitus, realiza su necesidad en el movimiento mismo de su existencia.”³⁹.

Esto significa que las prácticas, cómo ejecución del propio habitus, regeneran el tejido del campo, manteniendo el significado del juego. Esto es posible porque las prácticas están siempre pre-orientadas por un habitus (es decir, surgen desde un Mi): por una necesidad, por la tradición, por un rito, por expectativas, por una racionalidad, por el control social. No es así con toda acción (Weber se ha expandido sobre las acciones no racionales) pero en cuanto a las prácticas, a una actividad que se rutiniza, siempre hay un discurso que la dirige, la impulsa y la integra a la totalidad simbólica.

Veámoslo a través de un ejemplo. En su texto de 1970, La Reproducción, escrito junto con Jean-Claude Passeron, Bourdieu sostiene la tesis de que sistema educativo contribuye específicamente a reproducir el orden social a través de la legitimación de la violencia simbólica⁴⁰ de la acción pedagógica. Por violencia simbólica, los autores entienden todo poder que logra imponer significaciones como legítimas, disimulando las relaciones de fuerza en que fundan su efectividad⁴¹. Este es el concepto central de la teoría de la ideología de Bourdieu. La efectividad de la educación puede ser entendida cómo una medición de la distancia entre el habitus que se desea inculcar y el habitus ya inculcado. Este habitus inicial es generalmente influenciado por la educación familiar

³⁹ Bourdieu y Wacquant [1992: 204]

⁴⁰ Bourdieu define violencia simbólica como la violencia que se ejerce sobre un agente con su complicidad. Este concepto se complementa con la noción de desconocimiento, como el reconocimiento de una violencia ejercida, precisamente en la medida que no se la percibe como tal. Bourdieu y Wacquant [1992: 240].

⁴¹ Bourdieu [1970: 44]

básica (provista por la socialización primaria). Esto genera que aquellos poseedores de la autoridad pedagógica sean investidos, de acuerdo al sentido del habitus inicial, por el valor simbólico propio de la figura paterna, es decir, un poseedor legítimo y reconocido con derecho y autoridad para sancionar y juzgar nuestros conocimientos y comportamientos. Asumir el rol de alumno implica ya el reconocimiento de la institución del maestro, de su autoridad legítima y la validez implícita del conocimiento que trasmite: “creo que lo que se enseña es correcto porque lo enseña la persona correcta”. Cuando el sujeto acepta su rol de alumno se reproduce la autoridad del sistema educativo y de los conocimientos/conductas que inculca. Se hace poseedor entonces de una lógica luhmaniana: para poder modificar la situación de un campo tiene que aprender las reglas y valorar el capital en juego en él: ¡El cambio de un sistema debe provenir desde el sistema mismo!

Este mecanismo de auto-reproducción actúa diacrónicamente: la interiorización de lo social en un habitus implica no solamente la conformación de categorías para interpretar la “realidad” que se enfrenta, sino que conforma un sistema de expectativas adaptado a las características de dicho campo. Esto delimitará el espectro de posibilidades de acción del sujeto a través de la re-significación de su propia historia (que a su vez condiciona sus decisiones futuras). Por lo tanto, el individuo conforma una idea de sí mismo en función del balance del poder dentro del campo que él mismo integra, y del resto de los jugadores involucrados.

La teoría del habitus ubica al lenguaje como la práctica básica de estructuración de la realidad; cómo institución preexistente a los sujetos nos inculca los “formatos” para conceptualizar la realidad que enfrentamos y para expresar nuestras ideas y sentimientos. El lenguaje es parte fundamental del proceso de socialización primaria y define ya el marco general del orden social. De esta forma todos aquellos que “hablan el mismo idioma” comparten inicial y parcialmente una misma realidad, un mismo mundo. Pero para Bourdieu, “...la autoridad le viene al lenguaje desde afuera.”⁴²: esto significa que el poder simbólico se encuentra fundado en la creencia en la legitimidad de la fuente desde donde se construye el discurso, legitimidad que es función de las relaciones de poder de dicho campo.

⁴² Bourdieu y Wacquant [1992: 214]

Este argumento casi tautológico nos permite presentar indirectamente la última parte de nuestro marco teórico.

Para Bourdieu, el proceso de dominación surge en el ajuste que se produce entre campo y habitus: al otorgar sentido al contexto hace efectivas las líneas de fuerza del campo en que se encuentra, las torna “reales”. Para el pensador francés la dominación simbólica actúa con la complicidad del dominado en tanto la “desconoce”, en tanto no la percibe como tal. Al mismo tiempo, la dominación involucra también lo que el individuo sí “reconoce”, los supuestos básicos pre-conscientes implícitos de aceptar la realidad como es, justamente porque su habitus se ha desarrollado a partir de ella⁴³: un determinado idioma, religión, la autoridad de sus padres. Las categorías de juicio y valor a través de las cuales el dominado entiende su vínculo con el dominante ya han interiorizado las relaciones de dominación y por lo tanto, en su mero accionar, reproducen dicha relación. Pero es preciso destacar la diferencia fundamental con la postura marxista tradicional: la dominación no debe entenderse como las acciones de una clase dominante sobre otra dominada, sino que constituye un proceso implícito al funcionamiento de todas las estructuras sociales:

“...[es] el efecto indirecto de un conjunto complejo de acciones que se engendran en la red de coacciones cruzadas a las que cada uno de los dominantes, dominado de este modo por la estructura del campo a través del cual se ejerce la dominación, está sometido por parte de todos los demás.”⁴⁴

Cuando desde una posición extrínseca (un Otro) se “media” con la significación que los agentes le otorgan a sus propias prácticas, a partir del “desconocimiento” de la violencia simbólica que ejercen sobre él las instituciones dentro del campo en que estructura su habitus, podemos hablar de la existencia de una “ideología”. En términos de Bourdieu se puede hablar de una “sumisión dóxica”⁴⁵, producto de sintonizar las estructuras mentales con las estructuras del campo. Vemos que esta definición condensa ya algunos de los términos centrales del vocabulario que este marco teórico propone presentar: Otro, significado, práctica, desconocimiento, habitus. Este término, ideología, que Bourdieu prefiere no utilizar por calificarlo poseedor de una violencia iconoclasta, y su

⁴³ Bourdieu y Wacquant [1992: 240]

⁴⁴ Bourdieu [1994: 51]

⁴⁵ Bourdieu [1994: 173]

funcionamiento como mecanismo ideológico, es el que nosotros nos encargaremos de expandir en la última parte del marco teórico.

Ya podemos ver que nuestra investigación consistirá, en parte, en encontrar el tipo de capital que se encuentra en juego dentro del campo conformado por un ambiente laboral empresario. La metodología será hacerlo a partir del análisis de cómo un nuevo integrante de un grupo se adapta y evoluciona dentro del mismo, a través de observaciones que busquen entender las fuerzas relativas de cada actor en dicho campo.

2.3. Ideología, control y lealtad

Sabemos que al presentar el término ideología se abre una discusión con siglos de duración y que ha generado un impensable despliegue de tinta por parte de pensadores de todos los calibres. Su definición y su horizonte de influencia es algo también difícil de precisar, ya que dependiendo del autor que tomemos para iniciar la temática se abren senderos distintos, por lo que, para mantener el hilo conductor de esta tesis, partiremos del punto anteriormente introducido y avanzaremos desde allí. Veremos que a partir de una expansión del concepto de ideología podremos profundizar en los mecanismos de construcción de la realidad y de control social, y llegar a una definición funcional de Lealtad, un concepto de menor fuerza que Identidad, pero que creemos permite una mayor aplicación a observaciones concretas del mundo funcionalmente diversificado en el cual queremos enfocarnos.

Volvamos entonces a la noción de “desconocimiento” como base de la eficacia de la dominación simbólica. Para Bourdieu, esta es la característica central de la “doxa”, el término de su preferencia para referirse a la ideología, que permite no solo una distribución desigual de un determinado capital dentro del campo sino que a su vez legitima dicha situación⁴⁶. Pero hay dos puntos centrales que están implícitos en la teoría de la dominación dóxica. El primero es que el éxito del desconocimiento es eficaz cuando es colectivo; la ideología es un proceso inherentemente social solo posible si los

⁴⁶ “El mundo social no funciona en términos de conciencia, funciona en términos de prácticas, mecanismos, etc. Al utilizar la doxa aceptamos muchas cosas sin conocerlas, y a eso se llama ideología. [...] Debemos alejarnos de la filosofía cartesiana de la tradición marxista hacia una filosofía diferente en la cual no se piense en agentes que se proponen conscientemente alcanzar ciertas cosas o están guiados erróneamente por una falsa representación.” Bourdieu y Eagleton [1991: 297-298]

agentes que conforman un campo han interiorizado las estructuras del mismo en un habitus resultante de un proceso de socialización similar. El segundo, es que dichas estructuras constitutivas “colectivas”, deben ser consistentes con la estructura de la relación de dominación: “...el dominado percibe al dominante a través de unas categorías que la relación de dominación ha producido y que, debido a ello, son conformes a los intereses del dominante”⁴⁷.

Bourdieu busca, sin embargo, alejarse de la concepción de la ideología de corte althusseriano. La misma puede resumirse como la aceptación voluntaria por parte de los individuos del sometimiento a otro, en el propio proceso de su constitución como tales (interpelación), que enmascara el conocimiento de sus verdaderas condiciones de existencia y reproduce las relaciones de producción⁴⁸. Pero para Bourdieu, lo ideológico es un mecanismo propio de la constitución del habitus, diferenciado de la voluntad de hegemonía de una clase sobre otra, que otorga sentido a las posiciones relativas de los jugadores dentro de un campo y que explica las formas de intercambio de capital y la distribución existente. Por definición entonces, la doxa es un proceso integrador que busca preservar el sentido y el orden.

Pero la ideología vuelve a aparecer como ocultamiento de algo que aparenta ser otra cosa de lo que es. Desde la caída de la propuesta de una ciencia marxista, donde el ascenso de una clase “privilegiada” se traduciría en el fin de la Historia, no podemos pensar la ideología meramente como “falsa conciencia”. La incapacidad de encontrar el punto absoluto desde donde observar el mundo no implica la caída en el relativismo ni en la difícil noción del “relacionismo” propuesta por Mannheim⁴⁹.

Habíamos mencionado como el filósofo argentino Ernesto Laclau exploró la caída del concepto marxista de la ideología a partir de la sobredeterminación tanto del sujeto como de la sociedad. Esta sobredeterminación imposibilita fijar definitivamente la identidad del individuo y del sentido del orden social como totalidad, dada la constante aparición de nuevas formas de determinación dentro de cada orden social y la autoridad

⁴⁷ Bourdieu [1994: 197]

⁴⁸ Althusser [1969: 153]

⁴⁹ Para profundizar la propuesta de Mannheim para evitar el relativismo de la noción no-marxista de ideología, ver Mannheim [1969].

relativa que cada uno de ellos adquiere⁵⁰. De esta forma, realiza un planteo muy interesante al reemplazar la idea de “falsedad” por la de “distorsión”, pero entendiéndola como deformación que permite la constitución de “objetos” dentro de la realidad. En su argumento encuentra necesaria la existencia de una ilusión de “sutura” (*closure*) del significado de la realidad social:

*“...the ideological would consist in the non-recognition of the precarious character of any positivity, of the impossibility of an ultimate suture. [...] would consist of those discursive forms through which a society tries to institute itself as such on the basis of closure, of the fixation of meaning, of the non-recognition of the infinite play of differences.”*⁵¹

Esta sutura es el desconocimiento del principio de estructuración social, principio que habíamos visto, permite la coherencia del universo simbólico, y legitima la violencia simbólica en sí. Es este desconocimiento el que permite al habitus actuar como conciencia práctica pre-consciente, el que implica la inmediatez del sentido del mundo en las situaciones cotidianas (y que constituye lo cotidiano como tal). No nos alejamos entonces de uno de los axiomas althusserianos principales:

*“La ideología es una representación imaginaria de los individuos con sus condiciones reales de existencia”*⁵²

El vínculo entre la propuesta de Laclau y el comentario de Althusser es la posición destacada de la palabra ‘imaginario’, que el filósofo esloveno Slavoj Žižek explica para dar a entender cómo la ideología “produce” la interpretación reflexiva que un sujeto se da a sí mismo:

*“...el sujeto humano trasciende su verdadero estado de difusión o descentramiento, y se encuentra con una imagen coherente y por lo tanto, consoladora, de sí mismo, que vuelve reflejada desde el ‘espejo’ de un discurso ideológico dominante.”*⁵³

⁵⁰ Laclau [1983: 91]

⁵¹ Laclau [1983: 90]

⁵² Althusser [1969: 139]

⁵³ Žižek [1989: 239]

Es decir, lo que Laclau propone es la imposibilidad que la sutura sea total, o en términos bourdieuanos, la imposibilidad de que el desconocimiento sea definitivo, la muerte total del Yo de Mead, del agente como tal. Sin embargo, esta imposibilidad no implica para nada la muerte del proceso ideológico. La distorsión que se produce por dicho opacamiento es, en cambio, constitutiva del sujeto tanto como de la sociedad y de las relaciones de dominación dentro de ella. ¿Cómo trabaja entonces el proceso ideológico como mecanismo constituyente del mundo?

El mecanismo ideológico es efectivo si es capaz de producir sentido y legitimar un discurso al presentarlo como necesario, como significante total de un universo simbólico que “encubre” los procesos de dominación resultantes de la distribución de capital en cada campo. Para que esto suceda es necesario que un significante particular y accesorio se presente como un significado total y necesario, tanto sincrónica como diacrónicamente. Sin embargo, esta totalidad debe ser, para Laclau, una “totalidad ausente”⁵⁴, que al mismo tiempo que permite la ilusión de sutura del orden social no permita su fijación en un contenido preciso: en términos epistemológicos, su sentido no debe ser conmensurable. El “intento de cierre” es la lucha por la hegemonía del sentido del campo.

Para entender esto Laclau introduce la noción de “significante flotante”, como aquél que posee una relación suelta con su significado. Esto tiene dos implicancias para el autor argentino: que este significante debe poder articularse de formas distintas de acuerdo con el discurso en que se inserte, y que actúe como equivalente del resto de los componentes de la cadena⁵⁵ una vez insertado. Esta lógica es la que se refleja en las etapas ideológicas que propone⁵⁶, encarnación y deformación: para que la totalidad ausente sea posible un elemento particular debe representar la totalidad de la cadena de significantes (primera etapa) al mismo tiempo que con dicho acto se debilita el sentido del resto de los elementos de la misma (segunda etapa).

Parece una discusión que se ha adentrado innecesariamente en la teoría pero con un ejemplo veremos que es bastante iluminadora:

⁵⁴ Laclau [1983: 90]

⁵⁵ Laclau [1996: 6]

⁵⁶ Ibidem

George Mead toma el caso de la razón empresaria como la aceptación de una situación de liderazgo funcional que ha superado todo tipo de componente carismático, y que por lo tanto, representa un extremo de la organización de un grupo de forma racional⁵⁷. Mead teoriza que aquel designado como líder en dichas organizaciones, será aceptado por ser el más apto para realizar de forma efectiva la tarea que se le encarga, en este caso, llevar adelante una empresa capitalista. Ahora bien, por experiencia personal en organizaciones de estas características, puedo encontrar como valores centrales de las mismas las ideas de valor, productividad y eficiencia, tres palabras que seguramente se encuentren dentro de la misión de innumerables compañías. Para los empleados de dichas organizaciones, al menos para aquellos correctamente ‘educados’ actuar profesionalmente significa actuar de acuerdo con estos valores. Ser profesional adquiere sentido si uno genera valor, trabaja productivamente (es decir, no desperdicia tiempo en actividades no valiosas), y es eficiente (es productivo al menor costo posible). Generar valor, productividad y eficiencia representan lo que claramente está bien, representan no solo entonces el fin de la organización de lucro sino del individuo como empleado de dicha organización. No hacerlo es actuar irresponsablemente, está mal, es cuasi-inmoral, lisa y llanamente, no corresponde. De esta manera, los valores corporativos han invadido las categorías morales del sujeto. Se han vuelto totales. Y al hacerlo han provocado que nociones primarias como Justicia, Bien, Responsabilidad, se hayan debilitado, vaciado de contenido moral, religioso o político, hayan perdido estos significados para ser suplantadas por otros significantes flotantes filtrados por un tamiz corporativo. Los significados tradicionales han sido deformados y se han encarnado los valores empresarios, tomando, de esta forma, el significado general y total de dichos conceptos pero adaptados a una nueva matriz de sentido: “justo” es el traslado de costos a los precios, el libre mercado y sus mecanismos de balance, “responsable” es quien cumple primero con la tarea y luego la critica, quien trabaja lo que haga falta para cumplir con su trabajo, que en definitiva es lo que lo hace un profesional.

Esta es una característica central del pensamiento ideológico: existen algunos significantes que totalizan una serie entera de significantes, que resignifican toda la cadena de significantes flotantes y los “amarran” en un punto. A estos puntos Slavoj Zizek los designa, siguiendo a Lacan, “Puntos nodales”:

⁵⁷ Mead [1934: 313]

“De este modo, cada uno de los elementos de un campo ideológico determinado forma parte de una serie de equivalencias: su plus metafórico, mediante el cual se conecta con los demás elementos, determinando retroactivamente su identidad [...]. Pero este encadenamiento es posible solo a condición de que un cierto significante – el Uno lacaniano – ‘acolche’ todo el campo y, al englobarlo, efectúe la identidad de este.”⁵⁸

Por lo tanto, un estudio de un determinado campo debe consistir en determinar cuál es el significante que lo acolcha, que prepondera sobre el resto y “clausura” el significado del juego.

Zizek explica esta lógica a través de las primeras tres formas del grafo lacaniano del deseo⁵⁹, representado en la Fig. 1.

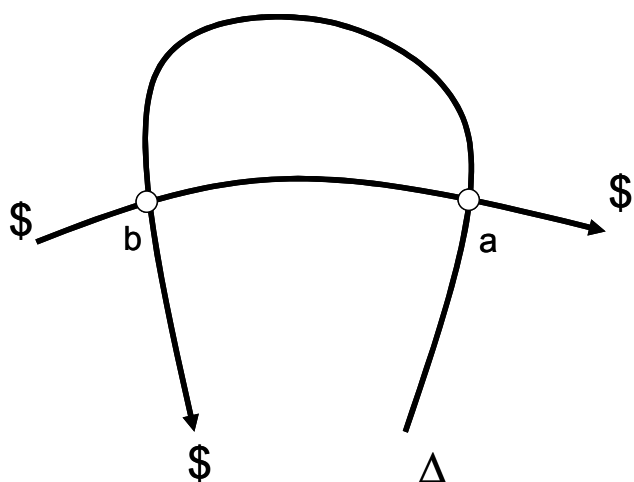


Fig. 1: Primera forma del grafo del deseo

El vector dirigido hacia la derecha constituye la serie del significante, mientras que la flecha curva, dirigida de derecha a izquierda, representa la formación del sujeto partiendo desde una intención mítica primordial (Δ) hasta conformar al sujeto conceptualmente definido (\$).

Zizek explica el “acolchado” (la traza entre el punto ‘a’ y el punto ‘b’) como el proceso cuando la intención mítica atraviesa el significante y lo resignifica. Lo que sale después del punto ‘b’, es \$; el sujeto que ha sido “atado” al significante, que se ha establecido en

⁵⁸ Zizek [1989: 126]

⁵⁹ Todo este desarrollo puede seguir con mayor detalle en Zizek [1989: 141]

base a él. Este proceso retrospectivo es coincidente con la interpelación a la Althusser, donde como respuesta al llamado del Otro (generalizado), el individuo es “invitado” a transformarse en sujeto. De esta manera, ‘a’ representa el punto nodal, el punto donde se fijan los significantes flotantes y se establece el significado dominante de una cadena de equivalencias, y ‘b’ es la interpelación desde ese Otro que el punto nodal ha constituido. Lo que sale de ‘b’ entonces, es el sujeto que responde a la interpelación del Otro reconociéndose como tal. Pero a su vez, el bucle hacia atrás del vector $\$ - \Delta$ permite representar el mecanismo de transferencia, esto es:

“La ilusión del que el sentido de un determinado elemento (que quedó retroactivamente fijado mediante la intervención del significante amo) estaba presente en él desde el comienzo como su esencia inmanente.”⁶⁰

Aquí encontramos también la efectividad de la dominación de la construcción ideológica: el sujeto se constituye desde un hoy, pero el sentido reflexivo a partir del cual se constituye lo hace a partir de la ilusión de que dicho sentido estuvo presente desde un antes, desde un ayer, pero donde “lo que pasaba era que yo no era capaz de verlo”. Lo racional y lo irracional, lo correcto y lo incorrecto, la eficiencia, la responsabilidad, la belleza, todo ya se encontraba “allí”, era uno quien no podía distinguirlo.

En la segunda forma (Fig. 2), se explica en mayor detalle lo que sucede cuando el Significante Amo atraviesa los puntos ‘a’ y ‘b’, dando origen a los puntos ‘O’ y S(O).

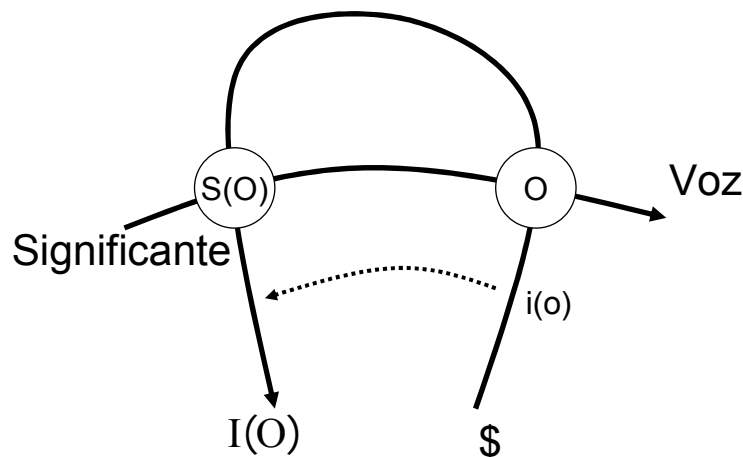


Fig. 2: Segunda forma del grafo del deseo

⁶⁰ Zizek [1989: 144]

Hemos visto que el mecanismo ideológico implica un desplazamiento ilusorio; el desconocimiento del proceso diacrónico de interpelación. Žizek sitúa aquí la aparición de lo que Lacan denomina “efecto de retroversión”: la ilusión en el individuo de que fue siempre parte de este proceso, de que su reconocimiento es algo siempre ya-dado. Es por eso que en la segunda forma del grafo se sustituye el símbolo Δ por $\$$. El sujeto se entiende que “ya estaba allí”. Ahora bien, tanto George Mead como Berger y Luckmann otorgan un rol central en la constitución del Yo y de la sociedad en sí, a la empatía como base de la socialización: es lo que permite la aparición de la identidad a partir de la interiorización de lo que los otros “son”. Esto implica que para construir su identidad el sujeto primero debe externalizarse, es decir, ponerse fuera de sí, objetivarla y luego internalizarla a través del proceso de socialización. Esto es lo que sucede al fijarse el punto nodal: cuando ese Otro (‘O’) completa su cierre, aparece el Otro generalizado, ‘S(O)’, que posee una función y una identidad distinta a la mía, pero con el cual me identifico (esto coincide con el término de la socialización primaria visto en la primera parte). Pero esta identificación simbólica es ‘I(O)’, que matemáticamente se puede leer “I en función de O”, y que en nuestro contexto significa que la identificación se hace a partir de alguna característica simbólica del Otro, que nuestra identidad incorpora la forma de Significante Amo. En otras palabras, aparece el Mi del ser reflexivo de George Mead. Como habíamos visto anteriormente en Laclau, el acolche implica la encarnación del significante y la deformación del paso del Significante a la Voz (entendida como salida discursiva).

El efecto de retroversión entonces es central para explicar el desconocimiento que legitima la violencia simbólica. Žizek escribe:

“...está respaldado por la ilusión del yo como agente autónomo que está presente desde el comienzo como origen de sus actos...”⁶¹

Esto también es central desde la teoría de Bourdieu: el conocimiento práctico que implica el habitus no funciona a partir de la conciencia, sino a partir de prácticas, que a su vez son un producto de la historia del campo. Pero las categorías con que construyen dicha autodeterminación se encuentran a su vez por condicionadas, en gran manera, por

⁶¹ Žizek [1989: 146]

las características del campo constitutivo. La inconsciencia es lo que permite, para Bourdieu, el dominio de la conciencia práctica, que el sujeto pueda “amortiguar” el condicionamiento trasladándolo al mundo de lo conciente, como acción propia de un Yo, o sea, disfrazar la presencia del Mi en la decisión del Yo.

Volviendo a la segunda forma del grafo del deseo, habíamos visto que I(O) denominaba a la Identificación simbólica, el Yo mirado desde el Otro. Vemos entonces que el sujeto se encuentra “presente” en los extremos de este proceso, tanto en \$ como en I(O).

Pero al contemplar a \$, no ya desde el proceso de retroversión sino a través de la dirección del flujo del Significante-Voz, vemos el impacto de S(O) en la dirección de S-S’: aparece la figura que Lacan denomina ‘i(o)’. En su exposición, Žizek explica la figura de ‘i(o)’ como la Identificación imaginaria, diferenciada de la identificación simbólica representado por I(O). La diferencia radica en que i(o) constituye el yo ideal, el Yo de Mead, es la visión que el propio sujeto tiene de sí mismo, construida a partir de la interiorización del Otro generalizado en I(O); como lo dice el pensador esloveno “es el yo amable” que yo mismo proyecto⁶².

Esto nos lleva al último punto para cual utilizaremos el grafo lacaniano. La interacción entre la identificación simbólica e imaginaria se da siempre bajo la subordinación de la segunda a la primera, esto es, la visión de mí mismo que yo mismo construyo depende siempre de la interiorización producida a partir del Otro. Esto es, el habitus prevalece en la conformación que tengo de mí mismo para construir una realidad coherente. No es difícil pensar los efectos nocivos que provoca en un sujeto que esto no suceda.

Con la tercera forma del grafo, Žizek nos muestra la brecha que se establece luego de que se produce la fijación inicial de sentido. Esta implica que tras la interpelación siempre permanece una brecha en el sujeto en cuanto si es a él verdaderamente a quién interroga el orden, y si el “¡Soy yo!” es quizás la respuesta más “correcta”⁶³.

⁶² Žizek [1989: 151]

⁶³ Esto es otra forma de afirmar el carácter precario de la identidad, tal cual lo habían mencionado Berger y Luckmann: el sujeto necesita siempre que su identidad sea reforzada para ser funcional y coherente, refuerzo que se da principalmente a través de la cotidianeidad de los Otros significativos y mediante el uso de un mismo lenguaje. Pero la pregunta ¿Quién soy yo? Y ¿Qué lugar ocupo en el mundo?, se encuentra siempre latente. A partir de esto Laclau establece la imposibilidad de la sociedad, dado que siempre hay una sobredeterminación de sentido del orden social. Ver Laclau [1983]

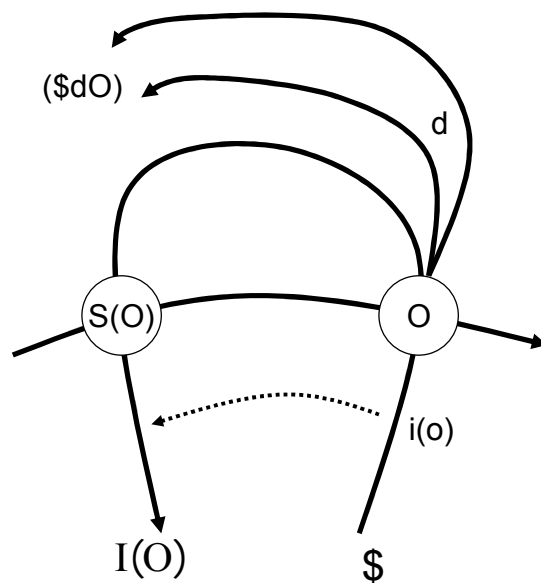


Fig. 3: Tercera forma del grafo del deseo

Esto nos lleva al último movimiento (Ver Fig. 3): la aparición de la fantasía como cierre de la brecha de sentido y como término de la aparición de 'I(O)'. El sujeto plenamente constituido (como habitus) se independiza de la presencia del Otro ('O'). Tanto para Lacan como para Žižek la fantasía, '\$dO', encubre esta ausencia virtual del Otro. El sujeto pasa a entenderse por sí mismo, sin necesidad ya de ser interpelado por la sociedad (el efecto Robinson Crusoe podríamos llamarlo):

“La función de la fantasía consiste en llenar la abertura del Otro, encubrir su incongruencia [...]. La fantasía encubre el hecho de que el Otro, el orden simbólico, está estructurado en torno de una imposibilidad traumática, en torno a algo que no puede ser simbolizado.”⁶⁴

No avanzaremos hacia la cuarta forma, dado que para nuestro análisis ideológico nos mantendremos en el terreno de lo discursivo. El nivel de la imposibilidad traumática, mencionado en la cita anterior, se produce en el nivel del goce y nos lleva a una etapa a donde el cierre es producido, según Lacan, por una necesidad pre-ideológica del sujeto.

Sin embargo, hemos visto que la fantasía cumple la función de la totalidad ausente que menciona Laclau y que describimos anteriormente. A partir del grafo del deseo hemos

⁶⁴ Žižek [1989: 170]

podido recapitular el funcionamiento del mecanismo ideológico que venimos estudiando. La ideología recubre una determinada relación del individuo con su contexto, y este recubrimiento sirve para legitimar una determinada distribución de capital dentro de un campo. La crítica de la ideología entonces asume una función desmitificadora, reveladora, aunque no necesariamente implique un juicio moral.

Ahora bien, es claro a esta altura que el mecanismo de la ideología no es algo evitable sino parte del proceso de constitución de la realidad. Para que un sujeto pueda actuar como tal el Otro generalizado debe transformarse en un Otro ausente, y por lo tanto, sus formas de representación deben presentarlo como necesario al mismo tiempo que como un imposible. Esto implica que debe haber una ilusión de clausura sumada al desconocimiento de dicha ilusión de forma que la misma como tal sea eficaz. Por lo tanto, y siguiendo en este punto el argumento de Laclau⁶⁵, el fin de la ideología propugnado por los marxistas clásicos no aparenta ser algo posible: o bien el mecanismo de deformación, donde un significante pasa a representar a la totalidad del sentido de una cadena de significantes, se vuelve total, es decir, dando origen a una identidad completamente cerrada frente a un solo Significante Amo, o bien, se hace total la encarnación. En este caso, la cadena de equivalencias desaparece y un elemento particular adquiere la representación de la totalidad. Esta idea, que sistemas de corte fascista han buscado reproducir, no debe ser confundida con la idea de hegemonía. Para nosotros la hegemonía se mantiene dentro de la definición gramsciana, de acuerdo con las palabras de Rorty:

“...como organización del consentimiento: el proceso que construye formas subordinadas de conciencia sin recurrir a la violencia ni a la coerción.”⁶⁶

Por lo tanto, lo ideológico es un proceso hegemónico presente en todo discurso interiorizado ordenador de lo social, que tiene como función hacer posible la integración del sujeto con la sociedad. Sin embargo, esta “lectura” de la realidad a través de la ideología cementa su efectividad en el hecho de que su proceso de formación se encuentra “oculto” al sujeto que la reproduce.

⁶⁵ Laclau [1996]

⁶⁶ Žižek [1989: 266]

Podríamos decir entonces, que la ideología es un sistema de producción de sentido, lo que implica que una ideología no depende de su contenido, no hay contenidos que se puedan ser definidos a priori, sino que tiene que ver con la forma en que un discurso se genera. Desde este punto de vista podemos pensar que puede estudiarse bajo sus condiciones de producción, circulación y reconocimiento (consumo), de acuerdo con los conceptos de Eliseo Verón⁶⁷.

Las condiciones de producción del discurso ideológico se diferencian de otro tipo de discurso, por ejemplo, el científico, dado que este se reconoce como hijo legítimo de sus condiciones de producción: La Ciencia habla desde sus propias reglas, explicita claramente sus condiciones de producción de forma precisa, sus reglas de juego⁶⁸. En cambio, hemos visto, que el discurso ideológico “habla” desde la totalidad, disfrazándose como absoluto y escondiendo al Otro del que ha sido generado detrás de una fantasía, de una creencia⁶⁹. Esto no implica que el discurso científico no pueda generar creencias. Cuando hablamos de creencia estamos entrando en el aspecto de la recepción del discurso, de su reconocimiento. Cuando desde la recepción se puede trazar el vínculo con las condiciones sociales de producción podemos hablar de las “huellas” de un discurso⁷⁰. Para Emilio de Ipola esto es un punto de crucial relevancia: siguiendo el argumento de Verón, lo ideológico no se revela en la forma que un determinado discurso puede asumir, sino como una lectura de las huellas (las marcas de determinadas condiciones sociales de producción) que se puede hacer desde (y este un ‘desde’ importante) un determinado orden social⁷¹. Nos interesa resaltar este punto porque explicita nuestro alejamiento de la díada Ciencia/Verdad en las herramientas teóricas que estamos presentando.

Lo que nos va a interesar es entender cómo se conforma un discurso opaco a los actores sometidos a él, y cuya efectividad radica en dicha opacidad: un discurso ideológico arraigado como un habitus, una estructura de percepción y categorización normativa (flexible y dinámica pero normativa al fin), que genera la adhesión, explícita o implícita, del sujeto a un determinado orden. Sin embargo, esta adhesión no puede ser generada

⁶⁷ Verón [1984: 13]

⁶⁸ Verón [1984: 29]

⁶⁹ Para Eliseo Verón, es el surgimiento de esta creencia lo que le otorga poder al discurso, caso contrario se mantiene como discurso relativo carente de la capacidad de provocar un estímulo en el individuo (Ver Verón [1986: 30]). Podríamos pensar que mientras sea un discurso relativo no se incorpora a la conciencia práctica, está “abierto” para debate, es un tópico de la conversación insuficiente para motivar la acción.

⁷⁰ Ver Verón [1984: 16]

⁷¹ De Ípola [SF1]

sobre cualquier individuo en cualquier momento, las condiciones de recepción deben ser las adecuadas para la inculcación del mismo: en individuos maduros, normalmente socializados, la implantación de un nuevo discurso ideológico es algo sumamente difícil, que toma tiempo y requiere que las condiciones sociales de producción y recepción se encuentren lo más alineadas posible. No es lo mismo desarrollar empresarios neoliberales a partir de jóvenes provenientes de universidades privadas o pertenecientes a la clase alta de la sociedad, cuyas familias posiblemente hayan tenido éxito en este campo, y hacerlo en hijos de obreros no profesionales o de comerciantes que se han beneficiados por una economía cerrada. Vemos que el desarrollo de una ideología requiere no solo mecanismos de control ex – post sino un sistema ex – ante que “pre-disponga” al sujeto a la recepción de una determinada racionalidad. Cuando un discurso es reconocido como válido, es decir, cuando sus condiciones sociales de consumo y de producción se encuentran alineadas, imaginemos nuevamente el “pez en el agua” de Bourdieu, aparece el fenómeno de la adhesión: el re-conocimiento de la legitimidad del Significante Amo por el agente.

Todo orden institucional necesita de legitimidad para operar, nunca la coerción es suficiente para generar adhesión. En su obra erudita, *Ideología y Utopía*, Paul Ricoeur destaca las teorías de un pensador raramente incluido en la bibliografía de esta temática; el alemán Max Weber. Como comenta Ricoeur, Weber no hace prácticamente referencias directas a la ideología en ninguna de sus obras pero sí lo hace refiere con gran profundidad al estudio del poder, la autoridad y la legitimidad.

En su texto Ricoeur destaca puntualmente el párrafo de *Estado y Sociedad* donde Weber analiza las formas en que la legitimidad de un orden puede garantizarse⁷²:

- Puede hacerlo subjetivamente: de manera afectiva, valorativa racional o religiosa, ó,
- a través de situaciones de interés, a través de las expectativas del propio sujeto.

La legitimidad entonces es lo permite que el sujeto reconozca a los mecanismos de control como válidos, una aceptación voluntaria que puede ser impuesta sino que es

⁷² Weber [1922: 27] en Ricoeur [1996: 217].

otorgada por el agente. Habíamos visto que los mecanismos de control son propios de toda sociedad diferenciada funcionalmente e institucionalizada. Para la existencia de un orden debe existir una jerarquía de funciones, que, en primera instancia, distingue entre aquellos que son capaces de definir las reglas del orden (que dominan la distribución de capital simbólico, en terminología bourdieuana), aquellos que se encargan de controlar que dichas reglas se cumplan y aquellos que se encuentran principalmente subordinados. Nos movemos aquí, a diferencia de los puntos anteriores, en el terreno explícito del mantenimiento del orden, no ya en su mecanismo de reproducción simbólico, estructurado e interiorizado como un habitus.

El proceso de objetivación entonces, entendido como la aparición de una práctica humana reificada e impuesta, implica la presencia de alguien que tiene mayor autoridad simbólica para decidir que es lo correcto y que no:

“No es el grupo como un todo el que determina su organización; esta está dada por aquellos que se encuentran en condiciones de imponer el orden y por aquellos que están sometidos a ese orden. Los problemas concretos de legitimidad proceden de esta división del trabajo entre gobernantes y gobernados; la necesidad de legitimar la imposición de las reglamentaciones del cuerpo gobernante prepara un posible concepto de ideología.”⁷³

La ideología entonces contribuye a “identificar” dentro de determinado campo, a los sujetos con mayor peso específico dentro del mismo. Ya clásicos son los motivos weberianos que justifican la dominación, todos ellos basados en algún tipo de creencia que aporta el cierre simbólico. Los motivos racionales lo hacen en base a la creencia en las reglas consagradas y la autoridad de aquellos nombrados según estas reglas, los tradicionales lo hacen basados en el dogma, en la tradición, y los carismáticos lo hacen en la devoción a una característica extraordinaria de una persona. Pero en cualquier caso la creencia actúa en el terreno de lo simbólico. En el momento en que el Otro se oculta, se retrae, y el individuo queda “solo”, como un Mi carente de Yo, es el sistema de reglas interiorizado, el habitus despersonalizado y la legitimidad de los sistemas de reglas que organizan el orden: una Racionalidad.

⁷³ Ricoeur [1996: 220]

Es por eso que Ricoeur encuentra que la burocratización descansa fundamentalmente sobre un mecanismo ideológico: las relaciones personales se hayan explícitamente ocultas, la burocracia hace patente lo que implica la división funcional: jerarquías definidas, objetivos claros, perfecta división de tareas, mecanismos de ascenso públicos⁷⁴. Pero esta racionalidad que elimina los elementos subjetivos debe ser siempre acompañada por mecanismos represivos y coactivos que complementen la opacidad de las relaciones personales:

“...los sistemas formalizados son poco claros, opacos, tocante a los papeles que asignan y a las significaciones que ofrecen al individuo y a la vida colectiva. Este es el punto en que la creencia no corresponde a la pretensión porque la pretensión de racionalidad está eclipsada por una nube de irracionalidad que la creencia arrastra consigo.”⁷⁵

El estudio que realizó Weber del Estado moderno y el sistema capitalista permite ejemplificar las contradicciones que encierra el pensamiento ideológico de la clase burocrática. ¿De qué otra manera puede describirse el hecho de que los individuos colaboren voluntariamente dentro de una organización mucho más jerárquica y totalitaria que la mayoría de los sistemas políticos actuales?

Es la misma incógnita que encierra esta tesis y por el cual, a lo largo del desarrollo de esta sección, hemos intentado proveer las herramientas teóricas para plantear, analizar y proponer respuestas a la siguiente pregunta: ¿Cómo surge el individuo corporativo?

Veremos que su origen implica la construcción de un mundo a través de un discurso ideológico, surgido desde la propia universidad, que oculta en su “racionalidad” la relación de dominación entre accionistas y trabajadores, generando una burocracia altamente eficiente y leal que se auto-regula, y realimenta el propio sistema. A un estudio más práctico nos abocamos a continuación.

⁷⁴ Ricoeur [1996: 232]

⁷⁵ Ricoeur [1996: 234]

3. Hacia la ideología empresaria

"Suppose the world a factory and all mankind workmen in it. Well, he discovered that the wages were not good enough."
Joseph Conrad, Victory

En el capítulo anterior hemos explorado los elementos fundamentales para poder desarrollar con mayor profundidad nuestro experimento teórico: realizar una lectura a través de la teoría de la ideología de lo que se denomina comúnmente “cultura organizacional”, es decir, los sistemas de creencias que se dan dentro de las empresas. Lo que nos interesa puntualmente es estudiar cómo el proceso de inmersión de un joven individuo en este ambiente de trabajo va conformando un habitus alineado con el campo empresarial y con sus objetivos.

Por organizaciones nos estaremos refiriendo a organizaciones empresariales dentro del sistema capitalista industrial contemporáneo, contexto descrito acertadamente por Fernando Enrique Cardoso en sus escritos sobre la teoría del desarrollo. En su texto, “Cuestiones de sociología del Desarrollo en América Latina” escribe un párrafo que resume las consecuencias principales de la industrialización moderna, con respecto a la situación de los trabajadores, destacando⁷⁶:

- 1) explosión de la multiplicidad de profesiones.
- 2) movilidad social y sociedad abierta de acuerdo a las demandas del sistema productivo.
- 3) un sistema educativo flexible relacionado “funcionalmente” con el aparato tecnológico moderno.
- 4) Diferenciación acentuada de la fuerza de trabajo.

Estos puntos están vinculados con un cambio fundamental que el industrialismo ha provocado en la sociedad actual, punto crucial para el mantenimiento funcional del sistema: un amplio consenso sobre los valores básicos de la civilización industrial. Estamos en la era de la ciencia y la técnica, y de la educación generalizada. El avance

⁷⁶ Cardoso [1968: 17]

de la sociedad industrial y de los medios de comunicación de masas ha implicado también el ascenso del culto al trabajo y la generalización del efecto de demostración⁷⁷. A nivel general, la sociedad actual ya no es percibida como la lucha de clases que constituye la historia, ni el empresariado es entendido como un sector cuyos intereses son ajenos al resto de la comunidad, u orientado a la dominación de los trabajadores. Estamos en una era post-campesinado, post-proletariado y post-aristocracia: la era de los empleados. El 85% de la población económicamente activa de las tres economías más grandes de Europa, son empleados en relación de dependencia⁷⁸. Las clases se encuentran ahora entremezcladas dentro de un juego que ya no las opone, como parte de un mismo y silencioso devenir económico.

Cardoso vislumbró que la ideología dominante en la sociedad industrial-liberal, surgida de las cenizas del modelo comunista, ya no se centraría en las diferencias sociales entre los sujetos, sino que las enmascararía como naturales:

*“...dominados y dominadores se convertirán en administradores y administrados, como si estas categorías expresasen modos de ser inherentes a ‘tipos naturales’ [...] La dominación de clases y de naciones será barrida por el soplo de la lógica del industrialismo, y la relación administradores-administrados tendrá una significación políticamente neutra en la civilización de la abundancia...”*⁷⁹

¿Qué ejemplo más claro de la conformación de un discurso ideológico que lo que resalta Cardoso en la cultura de los administradores, en la era del *management*? Se ha consolidado un grupo de individuos, que en términos marxistas responden a los intereses del capital sin ser su propietario, al mismo tiempo que rechaza la definición de clase “en sí y para sí”. El *management* trabaja en las corporaciones para las corporaciones, administra para otros lo que no es suyo, cobra un salario pero se considera más que un mero empleado, comparte los valores de los accionistas sin llegar a serlo. Esta separación entre la propiedad y el control es la que caracterizó Ralf Dahrendorf: el desdoblamiento de la posición del accionista en la figura del ‘capitalista

⁷⁷ El efecto de demostración se define como la tendencia de las personas de simular el consumo de una clase económica superior mediante la adquisición de productos o servicios que replican dicho status. No es este el lugar para analizar porqué esto sucede, aunque seguramente dicha investigación tiene que ver con el debilitamiento de la solidaridad mecánica tradicional en las relaciones sociales.

⁷⁸ Base estadística OIT (<http://laborsta.ilo.org/>)

⁷⁹ Cardoso [1968: 21-22]

sin función' y la aparición del 'funcionario sin capital' ha implicado cambios no solo en los roles dentro de las organizaciones sino en la sociedad en general⁸⁰. El pensador alemán nota que los funcionarios profesionales, los *managers*, y los capitalistas "tradicionales" comparten dos grupos de referencia muy importantes, los mismos Otros significativos: sus colegas y sus subordinados, esto es, ejercen posiciones de autoridad. Habíamos visto como la socialización a partir de Otros similares implica la aparición de estructuras de valores similares. De esta manera este grupo comparte los mismos intereses, actitudes y estilo de vida que los accionistas con la diferencia de que su realidad suprema es la provista por su carrera, por su desarrollo profesional: "...at least in theory, a direct link between every one of them and the top positions which may be described as the ultimate seat of authority."⁸¹. De esta manera, ya no es posible analizar este grupo bajo las categorías marxistas tradicionales dado que las distinciones de clase en sectores homogéneos y opuestos han desaparecido: los objetivos y expectativas de los actores del mundo laboral se interrelacionan y complejizan.

Desde este punto de vista, nuestra base teórica no se encuentra orientada a mediar en la lucha política ni a participar del debate marxista de la realidad. No vamos a estar explorando como una clase establece las condiciones para la reproducción de su hegemonía ni tampoco vamos a estar profundizando en las vinculaciones de la ideología y las pulsiones psicológicas profundas del sujeto que pueden orientarlo hacia determinado tipo de creencias y no hacia otro. El contexto que estudiaremos, se encuentra enmarcado por situaciones donde esta relación entre administradores y administrados está perfectamente establecida y legitimada: el vínculo laboral estable y ordenado de los empleados dentro de una organización, que rutinariamente va a trabajar buscando más que su subsistencia, buscando hacer una carrera, triunfar laboralmente.

3.1. El hombre organizacional⁸²: ¿Identidad o lealtad?

De esta manera, nuestro campo de estudio estará conformado por individuos que han ingresado y se desempeñan en una empresa multinacional. La mayoría de ellos lo han

⁸⁰ Dahrendorf [1959: 44]

⁸¹ Dahrendorf [1959: 56]

⁸² Whyte, William H. [1956]

hecho desde jóvenes, lo que implica que su conocimiento previo del campo laboral era prácticamente nulo al momento de ingreso, lo que los posiciona como candidatos excelentes para atravesar un proceso de alternación; la entrada en el campo laboral empresarial implicará la generación de un nuevo habitus, que, de ser exitoso, resultará en el surgimiento de una especie de individuo organizacional.

Decimos una especie y no directamente “individuo organizacional”, porque reservo dicha categoría a aquellos sujetos cuyas vidas se encuentran reguladas totalmente por su rol ocupacional, es decir, donde la actividad a la que se dedican laboralmente es aquella que estructura su habitus y otorga sentido, no solo al rol dentro del campo laboral, sino a su identidad dentro de la totalidad del espacio social⁸³.

En cambio, proponemos estudiar los matices de dicho tipo ideal, cómo se constituye y las características principales de la ideología que reproduce, a partir de la experiencia concreta del autor de estas líneas como ingeniero en una de estas organizaciones, y las observaciones tras varios años de trayectoria recorrida, desde la vida estudiantil hasta convertirme en un trabajador joven pero experimentado. Esto me permite poseer un conocimiento casi natural, en el sentido que lo utiliza Bourdieu, de las relaciones dentro de dicho campo, al mismo tiempo que vastos vínculos sociales: las experiencias vividas me han permitido experimentar de primera mano las relaciones entre capital social, económico y cultural que conforman dicho mundo. He sentido y participado en el juego, me he sentido como “pez en el agua” dentro de una oficina.

Pero al realizar este ejercicio y complementarlo con observaciones de índole etnometodológicas, debemos encontrar un concepto que permita contrastar nuestro marco teórico con el comportamiento real de los sujetos: es necesaria una variable que permita realizar un acercamiento entre teoría y praxis. Para nosotros, dicha variable va a ser la noción de lealtad.

La lealtad es una actitud que ciertos individuos pueden asumir frente a la organización del campo empresario y que presupone la existencia de una ideología dominante, dado que se revela como una conexión privada entre individuo y empresa. La lealtad por lo

⁸³ Nos referimos a la figura de Hombre Organizacional dada por William H. Whyte Jr en su obra de 1956, “The organizational Man”, “...the ones of our middle class who have left home, spiritually as well as physically, to take the vows of organization life...”. [Whyte 1956]

tanto, se encuentra ubicada, conceptualmente, por sobre el desconocimiento de la violencia simbólica: es una de sus expresiones. Implica la adhesión explícita del sujeto a las reglas de funcionamiento del campo, al valor del capital en juego, a las leyes que rigen su intercambio y a la legitimidad de la autoridad en manos de los individuos con mayor influencia.

En nuestro caso vamos a definir lealtad como el comportamiento que implica la adhesión voluntaria al orden institucional por parte de un sujeto socializado exitosamente, cuando dispone de opción de Salida.

Para entender que queremos decir con Salida vamos a establecer los conceptos centrales de la teoría de la Lealtad que propone el economista Albert Hirschman en su obra “Voz, Salida y Lealtad”. Su propuesta, desarrollada principalmente desde la teoría económica, busca estudiar cómo reaccionan los hombres, sean clientes, partidarios de una organización política o miembros de cualquier otro grupo, empresa, pandilla, etc., cuando aparece una crisis de calidad, de legitimidad o de funcionalidad que afecta la relación organización-miembro.

Hirschman complejiza lo que sucedería en un mercado económico perfecto: la insatisfacción de la demanda es penalizada por el abandono y sustitución del producto, comportamiento que permite la regulación automática del mercado a través de la baja de la demanda y la consecuente caída de los precios⁸⁴. En un mercado imperfecto, de mayor complejidad, el cliente puede optar por respuestas más “reales”: algunas de ellas a partir del uso (o amenaza de uso) de la Salida, como boicotear el consumo del producto, otras, mediante el uso de la Voz, como hacer una queja formal.

Entenderemos como Salida al abandono del producto por un cliente o de la organización por parte de un miembro. Por Voz entendemos un comportamiento que, en vez de recurrir a la Salida, hace que el miembro permanezca en el grupo explicitando su insatisfacción, como intento de cambiar las prácticas o políticas que producen la disfunción⁸⁵. Vemos entonces que solo ante la posibilidad de Salida puede haber lealtad. Para el renombrado economista alemán la lealtad depende de dos factores⁸⁶: el grado en

⁸⁴ Es fundamental enfocarse en el sub-texto de la explicación de Hirschman, dado que, aunque su teoría sea expuesta a partir de un vocabulario mayoritariamente económico, es aplicable extender sus ideas a ámbitos políticos o sociales.

⁸⁵ Hirschman [1970:36]

⁸⁶ Hirschman [1970:80]

que un sujeto está dispuesto a posponer la Salida ante la posibilidad de que la situación mejore, y la estimación que tienen de su capacidad de influir en la organización para revertir esta situación. Por lo tanto, la lealtad por definición aleja la Salida y eleva la chance del uso de la Voz. Es en este punto, cuando Hirschman realiza una propuesta interesante:

“La posibilidad de la influencia se revela en realidad de modo sutil en esa frase por el uso del posesivo ‘nuestro’. Esta confesión de alguna influencia y la esperanza de que, a lo largo de cierto período de tiempo, los hechos buenos serán más que los malos, distingue profundamente la lealtad de la fe.”⁸⁷

El uso de este pronombre posesivo es un indicador de una socialización exitosa, aunque no necesariamente de la interiorización de un comportamiento leal. De acuerdo a la definición dada, la Lealtad precisa de dos elementos; una crisis que provoque insatisfacción y la posibilidad de Salida. El sujeto tiene que tener una disposición real a abandonar la organización llegado cierto punto crítico. Sin embargo, el “nosotros” indica que se ha generado un vínculo de reconocimiento entre la posición que el sujeto entiende que ocupa en el grupo, su rol, y su imagen de sí, ‘i(o)’. Lo que evita que la Salida sea inmediata es la existencia de un castigo, de una “Barrera a la Salida” que, como parte del proceso de socialización, es interiorizada dentro del habitus. Dentro de esta definición de “barrera” vamos a incluir no solo castigos formales sino también un punto ideológico reflexivo que afecta generalmente a los sujetos más influyentes: la sensación de que la organización estará peor sin ellos que con ellos⁸⁸. Este juicio altruista representa el punto culmine del proceso identitario. El sujeto reconoce su función dentro de un grupo, su peso específico en el campo y evalúa el impacto de su partida en la redistribución futura del capital. La aparición de este pensamiento de características éticas representa el cierre efectivo del proceso ideológico, que revela aún más la existencia de una individualidad socializada.

Pero la Lealtad no reacciona solamente frente a los costos de salida, sino que los costos de entrada afectan directamente el comportamiento futuro del sujeto. Esto es: cuando el individuo ha construido su status individual en función de la percepción de la dificultad

⁸⁷ Ibidem

⁸⁸ Hirschman [1970:98]

de obtener inicialmente el capital dominante dentro del campo, su costo de salida se encontrará vinculado directamente con el status adquirido por la entrada.

Para Hirschman, la Lealtad junto con la Voz, es funcional a los fines de la organización, dado que el incremento del costo de Salida fuerza a los sujetos a buscar cursos de acción alternativos, más creativos, para enfrentar los problemas enfrentados, mientras que la Salida cierra toda posibilidad de solución⁸⁹. A pesar de ello, la amenaza de Salida de los leales puede igual ser efectiva, dado que fortalece el uso de la Voz en proporción directa al elevado costo de salida que dichos individuos perciben: la Voz de los leales suena más fuerte que la del resto. Para un mayor detalle de este punto consultar el Anexo.

		Costo de entrada	
		<i>Bajo</i>	<i>Elevado</i>
Costo de salida	<i>Bajo</i>	Mercado Perfecto <i>Empleos de bajo valor agregado</i> ①	Fuerzas de seguridad Logias Clubes aristocráticos ②
	<i>Elevado</i>	Familia Nación Tribu Grupos tradicionales Partidos políticos ③	Pandilla Partidos totalitarios Organizaciones criminales <i>Empleos en empresas multinacionales</i> ④

Fig. 4: Diagrama Costo de Entrada/Salida por Grupo

El cuadro de la Fig. 4 permite clasificar distintos grupos sociales en función de sus costos de entrada y de salida. Hemos resaltado en rojo dos de ellos que nos interesan para ejemplificar donde nos ubicamos en nuestra exposición. En el primer cuadrante encontramos los empleos de bajo valor agregado en un mercado laboral competitivo. Generalmente de alta rotación, en países desarrollados son ocupados por inmigrantes, jóvenes estudiantes, no universitarios, o personas de la tercera edad. Estos trabajos permiten un ingreso mínimo de subsistencia, pero la oferta y las mínimas condiciones de bienestar ofrecidas, resultan en que, cuando su percepción de funcionalidad decrece, sean fácilmente abandonados. Dado sus bajos requerimientos de ingreso, rara vez el rol

⁸⁹ Hirschman [1970:84]

es interiorizado formando barreras de salida simbólicas: más allá de la vinculación económica puntual, no se genera lealtad alguna, mientras que la alta disponibilidad de trabajadores y su baja capacitación desincentiva a las organizaciones a implementar mecanismos ideológicos de control para su alentar su retención.

Pero en nuestro caso, nos estaremos refiriendo a personas empleadas por una empresa multinacional de alto prestigio, grupo ubicado en el cuarto cuadrante de la Fig. 4. La forma como se ingresa a estas organizaciones, implica atravesar un proceso de selección muy competitivo donde menos del 5% de los entrevistados ingresa finalmente a la compañía. El prestigio que esto genera, sumado a pertenecer a un nivel salarial elevado en relación con el resto del mercado, implica luego de un tiempo que el costo de salida que el sujeto percibe haya interiorizado la dificultad percibida para llegar allí, y el riesgo de la caída en su calidad de vida. Al mismo tiempo, el tiempo invertido en capacitación y la competencia entre las empresas por obtener los mejores recursos implica que las organizaciones van a buscar retener a su personal calificado mediante el ofrecimiento de distintos tipos de recompensas, tanto mediatas como inmediatas. Esto es porque los costos se incrementan si una empresa debe tomar a un individuo desde el mercado, porque tiene que cubrir la barrera de salida que el acostumbramiento genera. Por lo tanto, nos enfocaremos en el proceso cuando la empresa toma el sujeto desde joven, porque es allí donde se genera la vinculación ideológica con mayor facilidad y la relación se encuentra menos “mercantilizada” y es el proceso con cual nos encontramos más familiarizados.

3.1.1. Hipótesis

La hipótesis a desarrollar, que nos permitirá orientar la investigación, es la siguiente: “Los mecanismos de adhesión exitosos, son aquellos que desplazan los valores individuales y los reemplazan por los objetivos corporativos, a través de la institucionalización de unas expectativas ‘en fuga’ en las prácticas cotidianas que conforman la actividad laboral”. Para poder desarrollar dicha hipótesis será necesario conducir el análisis a través de las siguientes preguntas referentes:

1. ¿Qué relación existe entre el campo educativo y la legitimización del campo empresarial?
2. ¿A través de qué mecanismos se produce la inserción a la corporación y cómo pueden analizarse a través de las fases del mecanismo ideológico?
3. ¿Cómo se encuentran impregnadas las rutinas de trabajo por elementos ideológicos que incrementan el desconocimiento y aumentan la eficacia de la violencia simbólica?
4. ¿Cómo se mantiene el orden y qué mecanismos explícitos e implícitos utiliza la organización para generar y reproducir la adhesión? ¿Cómo actúan los mecanismos de control social no institucionalizados? ¿Qué forma toman? ¿Dónde se encuentran sus límites⁹⁰?
5. ¿Cómo se legitima la autoridad y violencia simbólica de la organización?
6. ¿Cómo influye la construcción de expectativas, tanto cognitivas como normativas⁹¹, en la construcción de la identificación laboral y cómo los mecanismos anteriormente mencionados actúan sobre la misma?

3.2. Adentrándonos en la corporación: comentarios preliminares

Nuestras observaciones se realizaron en su totalidad dentro de una compañía, dedicada al rubro siderúrgico, y a lo largo de un período de cuatro años. Ingresé a la organización en los meses finales de mi carrera de grado en ingeniería industrial, en una prestigiosa universidad privada.

Hay dos puntos que debemos aclarar. En primer lugar, la compañía de referencia es parte de un holding empresario de renombre en manos de una familia de origen italiano, que se caracteriza no solo por su gran dimensión y multiplicidad de negocios, aunque mayoritariamente industriales, sino por formar parte de la historia industrial nacional: como se le reconoce públicamente, es una de las pocas empresas que se ha

⁹⁰ Nos referimos aquí a los momentos límite en que es necesaria la intervención de los mecanismos de control corporativos, por sobre los mecanismos de control institucionalizados propiamente dichos.

⁹¹ En estos casos, la expectativas cognitivas, producto en parte del proceso educativo, se legitimarían a través de la garantía de la Ciencia y la Tecnología o el pensamiento racional, mientras que las normativas, se sostendrían a través de una idea de “derecho”, muchas veces representada por la creencia en una meritocracia.

internacionalizado desde Argentina. Este prestigio, tanto en el ambiente empresario como universitario, es acompañado por un estilo de liderazgo que su dirigencia ha sabido mantener a lo largo de tres generaciones, generando una cultura industrial, muy característica y concentrada; una concepción respaldada por el éxito en sus operaciones. No es un punto menor, dado que este éxito permitió mantener ciertos modelos ideológicos que otras empresas se vieron obligadas a modificar hace tiempo. Espero que a lo largo de este texto podamos mostrar algunas de sus características y sus consecuencias.

En segundo lugar, hemos encontrado que, en términos de adhesión a dicha ideología, tomando licencia en el uso del término, hay tres aclaraciones que debemos tener en cuenta. Primero, al hablar de cultura no nos estamos refiriendo a la identificación que tienen los obreros con su actividad, algunos de ellos con décadas de pertenencia, que han forjado un vínculo emocional directo entre su tarea (que involucra un fuerte movimiento sindical) y su identidad. La interiorización de este vínculo, aunque comparte puntos en común con la cultura a la que nosotros nos referiremos, mantiene diferenciados los objetivos de la organización con los de los agentes: el sujeto se siente parte de la empresa pero no de su administración⁹². Segundo, dentro del personal calificado vinculado directamente con la actividad productiva, ingenieros de planta, tecnólogos y otros profesionales industriales, encuentro que prepondera un pensamiento técnico-industrial enfocado principalmente al proceso productivo en sí. La lógica funcional que otorga sentido a esta mentalidad es el ‘proceso industrial’⁹³. Esto nos lleva al tercer punto a aclarar. Durante mi vida profesional dentro de esta organización he estado en contacto directo con trabajadores pertenecientes a todas las áreas, de variadas edades, profesiones, nacionalidades y funciones. Sin embargo, ha sido trabajando dentro de un sector en las Oficinas Centrales, en el mismo piso que el CEO de la empresa y el Gerente General, que presencié el desarrollo de la cultura como una fuerza coactiva de índole ideológica, capaz de generar un habitus total que llevaba su capacidad estructurante hacia el resto de los campos que los sujetos ocupan como agentes. Este sector, que por sus funciones permite no solo una mirada sobre el ‘proceso’ sino sobre el ‘negocio’, sobre la estrategia empresarial general de toda la

⁹² Este grupo, de acuerdo al texto que comentamos de Dahrendorf, se mantiene dentro de la concepción marxista clásica de trabajador.

⁹³ Entiendo por el proceso industrial la interrelación de todos los recursos necesarios para la producción; esto es, recursos humanos, tecnología, materias primas, capital, energía, y una organización científica del trabajo.

compañía, era donde no solo se encontraban los actuales, sino se formaban los futuros, “sacerdotes de la ideología”. Una parte significativa de los futuros líderes de la empresa se había formado en este sector, muy demandado, competitivo y con exposición a las máximas jerarquías de la organización.

El negocio, para este grupo, es entendido como la interrelación de conceptos no solamente productivos sino de estrategia empresarial: rentabilidad, finanzas, adquisiciones y fusiones, proyecciones a largo plazo, análisis del contexto macroeconómico y energético, etc. De alguna forma este sector actuaba como un “*think tank*” de la empresa, integrando en una visión coherente la enorme complejidad del resto de los sectores para que la alta dirección pueda tomar decisiones. La cultura vigente estaba cargada de una lógica gestional, trans-funcional y total, con un fuerte componente técnico-racional. Era el sector que más claramente ejemplificaba el trabajo de los ejecutivos, donde actuaba y se educaba el grupo que la jerga empresarial denomina “*management*”.

A continuación, vamos a segmentar los procesos reales de inserción a una compañía y cómo afectan la construcción de la realidad del individuo. Sin duda, algunas observaciones sobre las etapas atravesadas son puramente subjetivas, pero se han enriquecido no solo por observar repetidamente los mismos procesos, sino por un amplio contacto personal con los participantes de las mismas. Esto otorga al observador-investigador-participante⁹⁴ la posibilidad de depurar hermeneuticamente un mecanismo, dado que las variaciones de un mismo proceso van re-marcando, al ojo orientado, sus particularidades y diferencias hasta llegar a relucir sus conceptos centrales.

La organización general de esta sección consiste, primero, en hacer una lectura teórica de lo que “sucede” sociológicamente a un sujeto tipo, en las etapas que atraviesa al ingresar para trabajar en un sector de *management*, desde su reclutamiento hasta la caracterización de su práctica cotidiana, para poder ir delineando sus implicancias en la formación exitosa de un individuo organizacional.

⁹⁴ Atkinson y Hammersley [1994]

Segundo, me centraré en las posibilidades que la informatización habilita en el terreno de la administración virtual, y sus efectos sobre las formas de acumulación de capital dentro del campo empresarial y del rol como refuerzo de lo ideológico.

3.3. Antes de la organización: Educación y Reclutamiento

El ingreso de un joven estudiante o profesional a su primer trabajo constituye un hecho cargado de una fuerte significación simbólica y que representa el primer escalón de un proceso que comenzó a formarse tiempo antes. Por lo tanto, para poder entender la formación del campo laboral empresarial⁹⁵, debemos previamente esbozar la función que cumple el sistema universitario que educa a sus futuros miembros.

En la era industrial moderna, los sistemas educativos se encuentran cada vez más obligados a la especialización y adaptación a las necesidades del sistema económico-productivo. Por razones obvias las instituciones privadas son más rápidas para responder a estas demandas que las públicas, no solo aumentando y diversificando su oferta programática sino acotando los contenidos de las carreras existentes para acelerar la inserción laboral. Carreras tradicionales orientadas a la administración privada como Administración de Empresas, Contador Público o Economía, sufren los embates del avance de la concepción técnico-matemática de los negocios, ejemplificado por el cambio de foco de la Ingeniería Industrial, que abandona su especialización en organización de la producción para orientarse hacia los procesos comerciales, marketing, finanzas y recursos humanos. La necesidad de poder generar indicadores cualitativos, coherentes y reproducibles en cualquiera de los procesos empresariales, que reflejen la información con la mayor objetividad posible y sean manejables aritméticamente, es un claro ejemplo del avance de la mentalidad técnico-racional, de la sociedad cuantificada, alcanzando dimensiones anteriormente impensadas. ¿Qué ejemplo más claro del avance del “gusano del cálculo” del que nos habla Bourdieu⁹⁶, que departamentos con funciones profundamente sociales, como Marketing,

⁹⁵ Distinto del campo empresarial que se refiere a las relaciones de las empresas como tales dentro de un espacio social, aquí nos referimos a las relaciones que se producen dentro de una organización entre los individuos mientras se desempeñan laboralmente. El trabajo para nosotros, en su concepción ampliada, no solo es la actividad en sí de la fuerza de trabajo sino el hábitat en que dicha actividad se desarrolla, como sumatoria de todas las relaciones que se generan dentro de él, vinculadas con la tarea o no. Por supuesto que, en la enorme mayoría de los casos, estas relaciones están ‘teñidas’ de un tinte funcional, dado que es la actividad quien le da sentido a todo el campo.

⁹⁶ Bourdieu [1994: 178]

Comunicaciones o Recursos Humanos, sean cada vez más frecuentemente gerenciados por ingenieros?

Estas profesiones fueron desarrolladas para atender la creciente complejidad del mercado económico: la especialización ha generado una oferta creciente de carreras orientadas a proveer a las empresas de personal administrativo calificado y puestos gerenciales diversos. Como veremos más adelante, el discurso dominante actual demanda optimización: el mantenimiento de la rentabilidad de las empresas implica detectar más oportunidades de mejora de los procesos, reducir los costos, producir más con menos, complejizar los mecanismos de precios para extraer el mayor valor de los clientes, dimensionar y crear nuevos mercados para nuevos productos, disponer de individuos más aptos capaces de auto-motivarse para trabajar más horas. Para estos individuos, su función de llevar adelante un negocio, implica poder conceptualizarlo como una entidad abstracta, casi teórica, administrable desde un escritorio, a través de lógicas y técnicas (empresariales) factibles de ser replicadas en cualquier organización de cualquier rubro. En definitiva, las organizaciones precisan de individuos que sean efectivos en llevar a cabo los intereses de los accionistas, la obtención sostenida de rentabilidad, haciendo suya esta función como objetivo de su rol como empleados. Esta es la separación entre propiedad y control que mencionamos anteriormente, y que Dahrendorf califica como la principal limitante de la teoría marxista clásica.

Este cambio es sustancial: el sistema educativo no aparece solamente como un camino para el ascenso social inter-clase, sino que destruye la concepción estanca que separaba a las clases sociales tradicionales (accionistas, burgueses y obreros). El entendimiento de la lógica empresarial aparece como la oportunidad de no solo llegar a ser un administrador de negocios, el rol pequeño burgués por excelencia, sino de llegar a crear un negocio propio. Las universidades de negocios aparecen como los centros de conocimiento que inculcan un lenguaje que abre al mundo como un lugar cargado de oportunidades de lucro para aquel que aprenda a “leerlas”, enseñando técnicas universales destinadas para entender y resolver las problemáticas de las empresas capitalistas modernas.

Por lo tanto, la amplia disponibilidad de este tipo de carrera implica ya la existencia de una estructura social que acepta la existencia de un sistema económico concreto y las reglas de juego que la definen. Quien ingresa a la misma, lo hace generalmente a través

de motivaciones, propias como ajenas, orientadas a conseguir el éxito dentro del campo empresarial. Esto puede no necesariamente implicar una elección racional explícita pero sugiere la existencia de un habitus donde dicha elección es casi obvia, un habitus incluso donde la presión familiar es percibida como algo razonable; los padres tratan que sus hijos puedan alcanzar y mantener su actual calidad de vida, o que logren acceder a donde ellos no pudieron. No es casualidad entonces que en las universidades privadas de prestigio, con cuotas mensuales que superan el valor de la canasta básica familiar⁹⁷, los estudiantes sean hijos de personas cuyo poder adquisitivo refleja una posición dominante dentro del sistema económico: industriales, empresarios y profesionales en posiciones de alto nivel, modernos terratenientes, profesionales extranjeros expatriados, etc. La reproducción del sistema comienza a darse desde las etapas iniciales. Los poseedores mayoritarios del capital simbólico dentro del campo empresarial, por lo tanto, sus dominantes, son a su vez aquellos que mejor comprenden sus reglas y la importancia que tiene adquirir cierto tipo de capital cultural y social desde temprana edad (como el prestigio otorgado por ciertas instituciones académicas y ciertas carreras). Es por ello que alientan a sus descendientes a formarse en las profesiones y/o instituciones orientadas a mantener dicha distribución. Mi propia formación universitaria es un claro ejemplo de esto: becado en la universidad técnica de mayor prestigio en el país, reconozco la influencia que ejerció la presión de mi familia tuvo en mi elección de carrera; clase media deteriorada, madre ama de casa y padre no profesional empleado en una mediana empresa. La universidad privada era una forma de obtener un capital social, económico y simbólico, vedado a la mayoría de la clase media; era el ingreso a una élite⁹⁸. Durante mi carrera la mayoría de mis compañeros eran hijos de exitosos miembros de profesiones liberales, estancieros, altos cargos de empresas multinacionales, dueños de pequeñas industrias o comercios. La pertenencia a dicha institución permite no solo la acumulación de capital sino su mantenimiento⁹⁹, en

⁹⁷ Dentro de la tríada superior encontramos la Universidad del San Andrés (Economía y Administración de Empresas), la Universidad Di Tella (Economía y Ciencias Políticas) y el Instituto Tecnológico de Buenos Aires (Ingeniería), seguida tal vez por la Universidad Católica Argentina. Dentro de las universidades públicas la Universidad de Buenos Aires, Rosario y Córdoba gozan del mejor posicionamiento frente a las empresas más demandadas.

⁹⁸ De acuerdo con Weber este ingreso no representaría un cambio de clase sino la participación en un nuevo estamento o grupo de status: "La situación de clase de un oficial, funcionario o estudiante, determinada por su patrimonio, puede ser enormemente diferente, sin que por eso exista diferenciación estamental, puesto que los modos de vida creados por la educación son los mismos en los puntos estamentalmente decisivos". Weber [1922: 245]

⁹⁹ Dahrendorf destaca como en la sociedad industrial moderna el sistema educativo se ha convertido en un "alocador" de posiciones sociales. Dahrendorf [1959: 59]

la forma de relaciones y títulos, necesarios para poder interactuar dentro de ciertos espacios.

Al mismo tiempo, las grandes corporaciones y las universidades de este tipo afianzan cada vez más sus lazos en la forma de financiación de programas de becas, financiación de investigaciones, sponsoreo de alumnos, pasantías, miembros en los comités académicos y empleados como profesores dentro de las facultades. Comienzan a aparecer cátedras especializadas y alentadas por un tipo de industria, dictadas por los gerentes o directores de las empresas más representativas del sector, en temas como siderurgia, petróleo o telecomunicaciones. El rol del sistema educativo universitario, como proveedor de mano de obra calificada para resolver las necesidades del sector económico-industrial, se fortalece y se ajusta cada vez más: las carreras ya no apuntan a un conocimiento amplio de una disciplina sino que imponen una orientación. De esta forma las empresas comienzan a desplazar a la universidad como centro educador, las carreras se acortan, se rediseñan sus programas académicos. El Significante Amo de lo educativo se relaciona cada vez más con lo profesional, la praxis sobre la teoría. De esta manera, el discurso dominante en estas instituciones¹⁰⁰ posiciona al estudiante como un pre-profesional, y por lo tanto, como un pre-empleado. Hacia los últimos años de carrera, la influencia de las empresas dentro la comunidad académica (empresarial) se vuelve notoria: las herramientas de comunicación corporativa se adentran en las universidades en la búsqueda de sus futuros empleados, sus futuros *managers*. Hay ferias, convenciones, posters, avisos en Internet, charlas dentro de las cátedras, ofertas de empleo. La conversación entre los mismos estudiantes comienza incluso a revolucionar alrededor de la búsqueda de empleo y del prestigio de ser entrevistados por ciertas compañías. El mercado laboral empresario comienza a golpear la puerta. De repente la orientación y el contenido de la educación comienzan a tener sentido. El estudiante maduro entiende que es para esto que se vino preparando, que su carrera carece de sentido si no es para responder a esta “interpelación” de las empresas que le demandan que se vuelva un “Joven Profesional”. Ya no puede seguir aprendiendo teorías porque los negocios se hacen en la práctica, no en el aula.

¹⁰⁰ En comparación con aquellas dedicadas a profesiones técnicas especializadas, a las ciencias sociales o la ciencia teórica.

Sin embargo, si exploramos este acercamiento entre el mundo académico y laboral vemos que es un proceso gradual, orientado a imponer aquellos valores que contribuyen a la reproducción de la cultura empresarial moderna: Innovación, Tecnología, Responsabilidad, Compromiso Ético, Liderazgo, Excelencia, Calidad, Racionalidad¹⁰¹. En el caso de las disciplinas empresariales (con este término me referiré a las profesiones mencionadas con anterioridad) los contenidos temáticos comienzan por afianzar el pensamiento lógico-racional soportado en las matemáticas y las ciencias “duras”. Las categorías de percepción son re-fundadas sobre el método lógico-deductivo¹⁰². Esto es determinante en la formación de las categorías de valor sobre lo correcto y lo incorrecto, en la definición de la forma “adecuada” de pensar y de analizar la realidad. La educación empresarial se soporta sobre una base lógico-analítica, donde las disciplinas sociales, generalmente estigmatizadas por su escasa capacidad predictiva, encuentran difícil posicionarse como legítimas. El discurso oficial de las facultades de ingeniería es educar profesionales prácticos, no teóricos, profesionales que actúen sobre problemas concretos y que propongan soluciones efectivas y rápidas, no interminables discusiones académicas.

Como vimos en la primera sección, el lenguaje es la forma de institucionalización más básica y efectiva. Es mediante el aprendizaje de un lenguaje que los estudiantes son introducidos en las disciplinas empresariales; a través de la asociación con lo absoluto y objetivo que posee lo lógico y lo numérico. Por un lado esto permite transmitir una mayor solidez analítica a los conceptos expuestos; los mismos aparecen como incuestionables y cierran la aparición de todo tipo de discusión, por otro, se prioriza la aplicación de lógicas deductivas pero sobre disciplinas con fuertes contenidos inductivos y humanísticos, como la Economía, Comunicación o Recursos Humanos. Esto tiene dos consecuencias visibles: por un lado, el deterioro de la legitimidad de los contenidos cuya naturaleza implique un alejamiento de lo cuantificable y lo científicamente comprobable, como ser aquellos de índole social, histórica, psicológica y/o artística. Por otro, la consolidación de los aspectos modelizables, matematizables y generalizables de cada rama del conocimiento incorporada. La realidad comienza a ser

¹⁰¹ Valores extraídos de las misiones de tres universidades privadas orientadas a los negocios.

¹⁰² La carrera de ingeniería industrial involucra totalmente, durante los primeros tres años, disciplinas científicas “duras”: Matemática, Física, Química, Álgebra, Termodinámica, Mecánica General, Electrotecnia, Estabilidad, Mecánica de los fluidos, Resistencia de Materiales, Estadística, entre otras. En el ITBA se encuentran solo tres materias humanísticas de un total aproximado de 30 durante este período.

entendida de manera cuantitativa, o al menos, variabilizable. Esto permite que el sujeto se acostumbre a trabajar bajo la formación de modelos lógicos generalizables, al igual que las leyes físicas, que puedan ajustarse a un tratamiento cuantitativo. Esto, por ejemplo, implica una tendencia a entender la Economía como Econometría, más asociada a las escuelas liberales y despojadas de consideraciones históricas o filosóficas, la Organización de la Producción como descendiente de la Organización científica del Trabajo, el Marketing como el comportamiento de los consumidores centrado en su poder adquisitivo de consumo, la motivación personal en función solamente de un status asociado al nivel salarial.

Desde este punto de vista la formación en disciplinas empresariales impone y reproduce el pensamiento liberal de la sociedad mercantil. El mercado representa ese espacio teórico perfecto de características matemáticas, un espacio puro y racional, donde toda intervención humana excesiva implica la contaminación de un ordenamiento natural, y por lo tanto, justo. Un ejemplo claro de esto es la formación que adquieren los economistas en la Universidad de Buenos Aires, donde existen materias como Economía Marxista, Economía de la Seguridad Social y Estructura social argentina, y el CEMA (Centro de Estudios Macroeconómicos, institución universitaria de corte neoliberal) que presenta un programa depurado en sus años superiores de todo contenido social¹⁰³. Esta especialización contribuye a la construcción ficticia de un campo empresarial autónomo, con sus propias reglas y su propio sentido del juego. Tal como escribe Bourdieu, estos campos autónomos, que van construyendo sus propias leyes fundamentales, adquieren un nomos independiente de los demás universos: un ejemplo claro es la construcción del campo económico a partir de la diferenciación de los principios rectores de la economía doméstica, de naturaleza más filial y no tan “racional”¹⁰⁴.

Hay otro punto central que se vincula con la legitimación del orden social: el mérito. El campo educativo se encuentra regido por el capital cultural: es decir, la distinción de status de los estudiantes en cuanto estudiantes se basa primordialmente en el nivel

¹⁰³ Ninguna de estas observaciones es, por supuesto, determinante, dada la existencia de una multiplicidad contextual propia de cada individuo, no hablamos de la determinación total por la academia, pero sí de su gran influencia. Pueden claramente distinguirse las escuelas de pensamiento que son más afines con la operación de los sectores empresarios.

¹⁰⁴ Bourdieu [1994: 150]

comparativo de sus calificaciones. Los estudiantes excelentes lo son porque reciben las mayores calificaciones en sus exámenes, lo que es símbolo de sus habilidades intelectuales, su vocación y su compromiso con la carrera elegida. Como símbolo, entonces, las calificaciones numéricas se encuentran revestidas del carácter objetivo que le atribuíamos anteriormente a lo matemático: revelan prácticamente todo lo que se necesita saber de un estudiante, independientemente de sus otras cualidades subjetivas y de su contexto histórico, social y económico. Lo reemplazan y simplifican, principio básico de la racionalidad analítica. Ahora bien, la evaluación consiste en la medición del nivel de conocimientos que un sujeto posee: en las disciplinas “empresariales” a las que nos referimos, la misma se realiza como la solución a problemas puntuales de acuerdo a una metodología estudiada o la elaboración de un proyecto de acuerdo a ciertas indicaciones, y reproduciendo algún tipo de método previamente aprendido. Rara vez alguna evaluación consiste en medir la capacidad creadora o inductiva de un sujeto, en una crítica, o en una discusión hermenéutica. Esto sería demasiado subjetivo: lo que interesa es llegar al resultado correcto y/o utilizar el razonamiento correcto. Esto diferencia a los sujetos en función de los resultados a estas pruebas y no por otro criterio considerado “subjetivo” y por lo tanto injusto bajo el discurso dominante. El sistema es fuertemente meritocrático y es transparente en cuanto a recompensas y castigos; el éxito implica seguir adelante con la cursada, y las habilidades son materializadas en números objetivos, mientras que las fallas son penalizadas por el retraso y la pérdida de prestigio asociada a la disminución del promedio académico.

Pero los límites del campo académico puro, comienzan a desdibujarse hacia el final de la carrera universitaria: a medida que el fin del proceso se hace más visible las expectativas se dirigen hacia la búsqueda de trabajo. De esta forma comienza a desplazar al logro académico del centro de la escena: ser considerado por las grandes empresas comienza a “decir más” que ser simplemente un buen alumno. Los sujetos comienzan a reconocerse a partir de una nueva interpelación; su llamado como trabajadores. Esto va acompañado por el cambio de la currícula técnica a la administrativa, lo que implica un cambio de los individuos referentes de conocimiento y éxito. Mientras que en el comienzo los profesores son académicos maduros con doctorados, que han llevado una vida dedicada a la enseñanza o la investigación, en la fase final son reemplazados por individuos que ocupan puestos destacados en grandes empresas, mucho más jóvenes, cuyo éxito ya no se ha producido en el ámbito cultural

sino en el terreno laboral, y es medido por indicadores tales como el cargo jerárquico ocupado, las características de la organización a la que pertenecen, su nivel salarial o estudios de maestría (rara vez doctorados) en escuelas de negocio reconocidas. El estudiante recibe señales que hay un mundo distinto al que se dirige inevitablemente y del que mucho no conoce. Este primer cambio en los Otros significativos representa el primer indicio de un cambio del capital en juego. Como veremos más adelante, las primeras indicaciones se producen en lo cotidiano, en el microcosmos de todos los días: hay un cambio en la vestimenta, comienza a aparecer el traje en los profesores, desaparece el pelo largo y los doctorados en países europeos, y aparecen las calificaciones ejecutivas, las maestrías en Negocios o Finanzas, principalmente en Estados Unidos.

De la mano de la autoridad pedagógica el campo empresarial comienza a enviar estímulos a un habitus que se encuentra formado por y para el sistema educativo. A través de la violencia simbólica ejercida por los profesores comienza un proceso de resocialización que difícilmente un estudiante podría haber previsto. Anteriormente el resultado de cada materia podía identificarse con una unidad dominante, la matemática y las ciencias físicas llevaban al sujeto desde el número adimensional pasando por Newtons, Pascales, Joules, Watts, Volts, Amperes, Kg Fuerza, Faradays, Toneladas, metro por segundo, etc. Hacia el final de la carrera todo se reduce a una sola unidad: \$. Los métodos siguen siendo los mismos; análisis, variabilización, formuleo, pero el resultado comienza cada vez más a pensarse en términos monetarios, El pensamiento economicista del mundo de los negocios es efectivo en cuanto inculca que cualquier variable puede y debe traducirse a una medida económica para ser relevante. Y con el aprendizaje del principio básico de las finanzas cae bajo la cuantificación económica esa dimensión que se caracterizaba por no tener valor: el tiempo¹⁰⁵.

¹⁰⁵ ¿Qué vale más, un peso en mano hoy o mañana? Con esta pregunta se abren innumerables clases de finanzas, y su respuesta, obvia para todo aquel que haya pasado por estos cursos, es demostrada analíticamente adquiriendo la legitimidad de las ciencias físicas. El valor actual neto de una colocación de capital es:

$$VAN = \frac{C_0}{(1+i)^0} + \frac{C_1}{(1+i)^1} + \dots + \frac{C_n}{(1+i)^n}, \text{ donde } C \text{ es la colocación monetaria, } i \text{ es la tasa de interés}$$

y n el número del período correspondiente a cada colocación. De esta forma, el dinero futuro “vale menos” porque para traerlo al presente debe ser “descontado” a una determinada tasa de interés. Toda inversión monetaria puede ser evaluada utilizando este mecanismo. Todo peso hoy vale más porque si quisiese “traer” el peso del futuro al presente alguien debería prestármelo.

Es en esta fase que la meritocracia académica a la que el joven estaba acostumbrado, y que había aceptado desde pequeño, empieza a ser afectada por nuevos valores que van a conformar un nuevo campo: el laboral. El habitus del estudiante maduro se ha acostumbrado a entender el mundo como una meritocracia, y este pensamiento es reforzado inicialmente por la entrada de lo laboral a través de los resultados en las materias cursadas: buenas calificaciones se traducen en un mayor prestigio que, a priori, parecería todavía “útil” en ese nuevo campo. Tal es así, que cuando las grandes empresas comienzan sus procesos de reclutamiento, su terna inicial son los mejores promedios. Sin embargo, ya aquí comienza el cambio del habitus estudiantil al habitus laboral-empresarial.

3.4. La selección: la transición de lo educativo a lo laboral

Los programas de reclutamiento son acciones institucionales que las grandes corporaciones empresarias realizan periódicamente para captar los mejores “talentos” (esta es la palabra de moda en los avisos publicitarios para referirse a los estudiantes) de las universidades e incorporarlos a su plantel como empleados. En general se realizan una o dos veces por año e involucran llamados masivos con anuncios en los principales medios, destinados a los jóvenes en sus años finales de cursada o recién recibidos con buenas calificaciones y dominio del idioma inglés. En mi propia experiencia, que involucró haber participado en numerosas de estas búsquedas, noté dos tipos de proceso:

- El más selectivo consiste en un llamado por parte de las empresas a los mejores promedios. Es decir, no hay una postulación por parte del individuo sino que se le ofrece la oportunidad de participar en el proceso de selección se haya ofrecido o no. Bajo este proceso fui “reclutado” por la empresa de referencia.
- El proceso tradicional otorga un plazo y condiciones para que los postulantes apliquen. Estas búsquedas pueden involucrar varios miles de postulantes. Luego, en función de una primera evaluación se realiza la pre-selección de los candidatos, y así sucesivamente.

A partir de aquí el proceso continúa a través de varias etapas eliminatorias de selección: un examen masivo de habilidades lógico-matemáticas, examen de idioma, entrevistas

grupales, evaluación psicológica, entrevistas individuales con personal de la compañía en orden ascendente de jerarquía y un test psico-físico. El proceso en su totalidad puede durar desde un mes a un año, dependiendo de las necesidades de la organización.

Este proceso implica la aparición del mundo laboral por antonomasia. El sujeto encuentra que cumple las condiciones para ingresar a un mundo nuevo que lo reclama, que lo interpela. “Jóvenes Profesionales”, “Jóvenes Talentos”, “Tu primer paso”, “Queremos que trabajes con nosotros”, todos son slogans bajo los cuales el joven estudiante es interpelado y comienza a identificarse, a aceptar que ya es tiempo que responda a dicha llamada. La etapa académica comienza a cerrarse y lo que queda por delante lo convoca. El sistema educativo incluso alienta esta salida: frecuentemente en las universidades la cartelera de trabajo se encuentra adyacente a la cartelera del último año, y es la propia facultad la que entrega las calificaciones de sus alumnos a las principales empresas. Nuevamente vemos el vínculo entre Universidad y Empresa: las universidades empresariales son tan prestigiosas como los puestos y las empresas que ocupen u ocupan sus graduados. En esta etapa el individuo reconoce que el mundo laboral es aquello para lo que se ha estado preparando, reconoce a través de los conocimientos interiorizados en los últimos años que toda su preparación es inútil sino es aplicada en un trabajo de esta índole, a esta convocatoria de volverse lo que estaba previsto que sea. No está capacitado para hacer investigación científica ni social, ni para crear obras de arte o para juzgarlas. Ni siquiera es un tecnólogo especializado en un sector tecnológico puntual cuya vinculación entre lo académico y lo laboral podría ser más estrecha. Su educación consiste en un universo fragmentado de técnicas difusas unificado mediante un lenguaje “práctico”.

El trabajo surgirá como la actividad que unifica esa fragmentación. En la mayoría de estas carreras este razonamiento se encuentra tan consolidado que el alumno no puede recibirse si no realiza previamente una “práctica laboral”, si no demuestra que ha trabajado. Este trabajo es una “prueba” de que sus conocimientos son relevantes en la aplicación práctica y no que solo existen dentro de un aula: su conocimiento “sirve para algo” y este algo es poder trabajar dentro de grandes empresas con fines de lucro, con profesionalismo y excelencia, es decir, cumpliendo con las tareas que se le encarguen de acuerdo a los objetivos que se le plantean en el tiempo que se le plantean. A partir de aquí comienza a surgir una nueva concepción del mérito. Veremos luego cómo a través

de la práctica laboral la construcción de lo que constituye el profesionalismo actúa como un fuerte mecanismo de control interno.

La relación entre los criterios de selección de las empresas y la meritocracia académica es una de las claves para entender el sistema de valores existentes dentro de dichas organizaciones, y su difusión y generalización más allá de su área de influencia directa. De esta manera el estudiante adquiere ya cierto capital simbólico; un buen estudiante es más “valioso”, posee una mayor capacidad para conseguir trabajo, dado que presenta mejores perspectivas como trabajador. Por supuesto que los mejores alumnos perciben esto de acuerdo con un criterio de justicia: ellos merecen los mejores trabajos, tener mejores expectativas. Esto se traduce en la aparición de nuevas variables de diferenciación dentro del estudiantado: los que avanzan en las búsquedas y los que no lo hacen, los que son buscados por las grandes empresas y los que no lo son. Por lo general, para estos jóvenes la entrada en el mundo laboral, no está relacionado con la satisfacción de necesidades materiales, ni siquiera con la búsqueda de un conocimiento específico: el proto-profesional tiene que salir al mundo laboral para convertirse en un verdadero profesional. Como en todo ritual de iniciación, la graduación arroja al estudiante hacia la práctica, simbólicamente despidiéndolo hacia el nuevo universo que lo reclama.

La interpelación a la que el sujeto “responde” pasa a ser entendida como el deseo voluntario de incorporarse al campo empresarial. Podríamos preguntarnos hasta que punto es cuestionable la agencia del sujeto dentro del proceso estructurado y estructurante de la teoría del habitus, dado que, aunque Bourdieu no elimina la elección “libre” del sujeto, la condiciona fuertemente. El agente responde a un llamado que no puede dejar pasar; de hacerlo, por ejemplo un estudiante recién graduado a quien no le gustan las tareas vinculadas con su profesión, encontrará que el campo en que se haya inserto carece de “sentido”. Esto no implica que estas rupturas no puedan suceder, dada la abierta capacidad estructurante del habitus, pero dichas “elecciones” se hacen sumamente difíciles¹⁰⁶.

¹⁰⁶ La “lucha” entre el Yo y el Mi en problemáticas que se vinculan directamente con las expectativas futuras del sujeto, la definición de sí mismo y su rol en la sociedad, como carrera, trabajo, orientación sexual, por decir algunas, somete al sujeto a niveles muy elevados de tensión.

De esta forma, la entrada en este campo asume que la persona tiene el deseo de conocer los temas que se consideran “valiosos” en el mismo. García Canclini hace el mismo paralelismo con el campo científico:

“...debe tomar en cuenta cuáles son los temas que dan prestigio o que son vendibles, por decirlo de la manera más brutal, en la investigación. De qué se está hablando en las cátedras, qué se está publicando en las revistas, qué es lo que se está cotizado. Pero lo que está cotizado, no en el sentido mercantil de la sociedad, como cuando hablamos de comprar un auto, sino de acuerdo con la lógica propia del prestigio intelectual.”¹⁰⁷

Vemos entonces que el proceso de selección actúa como punto de partida de la aparición de la cultura empresarial; para el joven estudiante es el final de la etapa académica, que comienza a perder sentido, para entrar a la laboral, aquella para lo cual se ha estado preparando. Esta lógica retrospectiva implica un paso central en la maduración del sujeto hacia lo que socialmente se entiende como “adulto”: tiene que aceptar el cambio de reglas como algo natural en el desarrollo normal de su vida, dado que es algo que “le pasa a todo el mundo”. Esta necesidad por pertenecer es tan fuerte que inicialmente el joven puede incluso no saber y no importarle cuál es el trabajo para el que ha sido seleccionado, está satisfecho con el mero hecho de ingresar a una compañía exitosa.

Las pruebas de selección actúan como “ritos de institución”¹⁰⁸ que inculcan los principios fundamentales del nuevo campo en el mismo proceso de diferenciación entre elegidos y excluidos. Esta diferenciación implica el cumplimiento con los nuevos valores que las empresas demandan: a la esperable excelencia académica y al dominio del inglés se agregan conceptos como disponibilidad geográfica, proactividad, adaptación al cambio, capacidad de trabajo bajo presión o en situaciones de incertidumbre, habilidades comunicativas, etc. El proceso de selección fuerza a los individuos a reconocer un nuevo set de categorías que anteriormente carecían de sentido funcional, y aceptarlas como criterios legítimos de evaluación

¹⁰⁷ García Canclini [1975: 34]

¹⁰⁸ Bourdieu [1994: 117]

Por ejemplo, si tomamos la definición de Proactividad dada en un curso de postgrado de la escuela de negocios del CEMA, como ejemplo de un valor típicamente empresarial:

“Es la capacidad para iniciar acciones conducentes al cumplimiento de los objetivos pre-establecidos o percibidos.”¹⁰⁹

La proactividad le demanda al sujeto que no precise de otros estímulos para llevar a cabo una tarea que la propia definición del objetivo, todavía más, este objetivo no precisa siquiera ser explicitado o siquiera existir, es una actitud que el sujeto debe asumir, aceptando que es la forma correcta de enfrentar las tareas. Ser proactivo significa no necesitar motivación, o mejor dicho, auto-motivarse; un ejemplo claro de la existencia de un valor que toma sentido solamente desde lo funcional, totalmente utilitario a la lógica empresarial.

En el proceso de selección se le pide al Joven que “actúe” como si supiese adonde se dirige, como si poseyera las actitudes y capacidades que se le demandan, como si entendiese lo que la función necesita, una demostración de que cumple de antemano con los requisitos que las organizaciones precisan. Es aquí donde la meritocracia comienza a complejizarse y a opacarse: ya no basta con ser solamente buen estudiante, ahora hay que ser un buen candidato: una actitud nueva donde uno debe entenderse como algo enajenable, dónde otros juzgan nuestro “valor” y donde se exhibe nuestra capacidad de ofertarse, nuestro deseo de ser “comprados”. Es una lógica mercantil en donde nuestro valor de uso para a ser un mero valor de cambio.

Por supuesto que aquellas empresas con un proceso de selección más estricto y que imponen las mayores barreras de entrada, no solo otorgan a los elegidos una mayor acumulación de capital simbólico que los comienza a colocar en posiciones de poder dentro del nuevo campo, sino que también revalorizan el yo ideal construido por el sujeto, lo que se traducirá posteriormente en mayores barreras de salida. El sujeto percibe su selección como algo “merecido”, como una recompensa a sus habilidades y como garantía que ha cumplido los requisitos. A medida que el proceso de selección es más arduo, más discriminatorio, superarlo tiene más valor y por lo tanto, la opción de la

¹⁰⁹ http://www.cema.edu.ar/~pdel/Master_en_Evaluacion_de_Proyectos/MEP-Sema4Estructura_Organizacional.ppt#256,1,Gestión de Proyectos

salida se torna más costosa. Las empresas de primer nivel se caracterizan por elegir escasos candidatos de muestras muy numerosas, de facultades de primer nivel y solo entrevistando a los mejores promedios, en consecuencia, la impresión inicial de aquellos elegidos es de formar parte de una “aristocracia”, de una minoría valiosa. Esta percepción se reifica en el discurso de la propia organización, la verdadera seleccionadora, el sacerdote que guía el ritual. Aparece entonces un compromiso implícito entre individuo y organización: el sujeto es responsable de reproducir esta percepción de valor a los nuevos miembros y al resto de la sociedad, y la organización debe recompensar, a través de más capital (dinero, capacitación, proyectos profesionales, perspectivas de crecimiento) sus expectativas diferenciales.

Podemos visualizar entonces que sucede cuando alguna etapa del proceso falla: por ejemplo, cuando no hay mística en la entrada, cuando el proceso de entrada se relaja y es menos discriminatorio, el proceso despersonaliza la entrega de capital simbólico, se desvaloriza, aparece el “como entré yo podría haber entrado cualquiera”. Esto implica la pérdida de sentido del proceso de selección y escasas posibilidades para la aparición de Lealtad, dado que no tiene sentido intentar corregir lo que carece de valor.

Como conclusión, vemos que el proceso de selección es la primera interpelación directa por parte del campo laboral al estudiante en calidad de futuro trabajador. Este campo laboral se refleja en una organización que se eleva como un opaco Otro generalizado, que en principio solo tiene sentido desde un discurso “académico”. El sujeto no entiende con claridad adónde se dirige pero sabe que debe ganar experiencia en el trabajo para poder seguir compitiendo un juego que todavía no comprende. El trabajo es entendido como una materia más, como el próximo paso evolutivo y necesario tras la etapa universitaria: es la hora de salir al mundo “real”. Sin embargo, la selección implica la realización del habitus estudiantil (de corte empresario), la satisfacción del objetivo del juego: el joven sabe que pertenecer es lo “correcto” y “necesario”.

De esta forma, las grandes empresas, asesoradas por analistas sociales y psicólogos, hace tiempo han descubierto que “reclutar” jóvenes sin experiencia aumenta las chances de retención y adaptación: recordemos que la sedimentación del conocimiento implica la rigidización de las categorías de percepción y diferenciación. Estos jóvenes ven todavía el proceso educativo de una empresa bajo la legitimidad de la acción pedagógica universitaria. Esta autoridad es producto de la interiorización a través de los nuevos Otros significativos, de la imposición de los profesores de corte empresario y las

relaciones primarias similares (amigos o familiares que realizan este tipo de actividad). Este nuevo habitus se revela en las ganas de entrar al juego voluntariamente, el deseo de ser exitoso de la forma que el discurso imperante demanda (altos cargos, altos sueldos, grandes empresas), la necesidad de conseguir un trabajo no por necesidad económica sino para poder seguir respondiendo el llamado, para no “quedarse atrás” en la distribución de capital en juego.

En el caso de nuestra organización de referencia, este proceso se concentra en estudiantes en sus últimos dos años de carrera, a través de programas de pasantías part-time, que permiten que el individuo trabaje mientras estudia. Es en esta etapa donde la empresa goza de mayor prestigio, y donde enfoca sus mecanismos de comunicación. La estrategia involucra nunca especificar el puesto final de sus candidatos, lo que se “vende” es la empresa en sí, la pertenencia al grupo, la entrada al trabajo. Esta inclusión temprana, veremos, tiene efectos integradores sustanciales y da origen al mecanismo de control más efectivo que la empresa dispone para alinear los objetivos individuales con los propios. Si la re-socialización es exitosa, cuando el joven concluye sus estudios no hay un cambio perceptible más que el incremento de las horas laborales: en el transcurso ha dejado de ser un estudiante, y se ha convertido en un empleado profesional. Pasemos ahora a esta etapa.

3.5. Inducción, función y futuro

Cuando el joven ingresa formalmente a la empresa es consciente que se enfrenta a un ambiente desconocido en el cual necesita ser guiado. El habitus académico-estudiantil se encuentra totalmente fuera de su campo; el sujeto siente que no maneja el lenguaje, que no conoce los códigos. Las grandes empresas tienen programas y mecanismos especializados en proveer a los recién ingresados de estos patrones de referencia que necesitan. Al conjunto de los mismos nos referiremos como “Inducción”.

En nuestro caso de referencia la inducción comienza por la asignación de un tutor. Como al ingresar al ambiente de trabajo no posee referencias funcionales ni patrones para juzgar la posición del resto ni de sí mismo dentro del nuevo campo, inmediatamente comienza a buscar símbolos que le permitan categorizar su entorno:

indicadores de status, de jerarquía y de diferenciación funcional. En primer lugar, el sujeto se remite a los símbolos generales que comparten validez en el resto del espacio social: fundamentalmente edad y referencias simbólico-jerárquicas que pueden observarse directamente; oficina, vestimenta, cargo. Pero este nuevo orden se encuentra todavía desarticulado. El tutor cumple la función de ordenarlo.

Este rol es ocupado generalmente por otro profesional con mayor experiencia, que fue a su vez inducido un par de años atrás. El tutor, aunque no posee autoridad jerárquica sobre el ingresado, posee autoridad funcional y es impuesto al pasante como guía y referencia directa de lo que lo rodea. De esta forma es automáticamente reconocido como un Otro significativo, como mediador legítimo. Literalmente lo introduce en el nuevo mundo, a su nuevo rol: “Este es XX, el nuevo analista, el nuevo pasante, el nuevo miembro del sector que va a estar trabajando con nosotros”. A través de su nuevo rol el sujeto se encuentra con el resto del grupo, es re-nombrado. Es mediante su “nombre” que el sujeto comienza a entender su posición en el campo: es un nuevo analista, perteneciente a un determinado sector. La cercanía etaria y educativa del tutor con el tutelado refuerza el proceso de empatía, fundamental en la teoría de Mead, y permite una más rápida legitimación: el tutor es alguien como él, quizás con sus mismos estudios, o graduado de la misma universidad, que recorrió anteriormente el camino que él se encuentra ahora recorriendo. El tutor tiene la tarea explícita de introducir al sujeto en su función, le traduce inicialmente las tareas que tiene por delante para que sea capaz de llevarlas a cabo. El recién ingresado se encuentra generalmente deseoso de empezar a trabajar en lo “suyo”; de esta manera retorna de alguna manera, a su hábitat anterior, haciendo resurgir momentáneamente su habitus anterior. Pero como no está todavía en condiciones de entender por sí mismo lo que se le pide, el tutor media en lo que se espera de él, cómo tiene que devolver el trabajo, en qué formato, con qué tiempos. El tutor como Otro significativo es su intermediario con el mundo inmediato, ordenando las expectativas del rol y la relación con los grupos de socialización más cercanos.

Frecuentemente, este proceso es acompañado a su vez por jornadas de inserción de varios días de duración. En nuestro caso de referencia, el proceso inductivo cuenta con cinco jornadas durante el primer año, que tienen por objeto “explicarle” al joven las diferencias entre el mundo al que se enfrenta y el que acaba de dejar. Los módulos incluyen ejercicios que van desde charlas por líderes institucionalmente legitimados (gerentes, directores, empleados experimentados, profesores de instituciones educativas

reconocidas) sobre la especificidad del mundo del trabajo, hasta instrucciones sobre como escribir informes, trabajar en equipo y diversas técnicas para comunicarse efectivamente. Es aquí donde la empresa comunica su dogma oficial, donde revela sus demandas en la forma de un discurso objetivo sobre cómo “las cosas son”, facilitando la inserción de sus nuevos trabajadores. Al mismo tiempo, al ser experiencias grupales el Joven se encuentra con otros individuos en su misma situación, lo que le permite socializar y tomar cuenta de que la situación de incertidumbre en que se encuentra es compartida por Otros. Esto cumple la función de disminuir considerablemente la ansiedad a través de la generalización y rutinización del proceso. Esta función terapéutica (y mecanismo de control social), en base a compartir experiencias similares con Otros-como-Yo, permite la significación gradual de la realidad incierta que rodea al Joven. La predictibilidad del campo educativo ha desaparecido e inicialmente el sujeto “no sabe que le espera”: los sistemas de penalización son difusos, al igual que los de recompensa, los mecanismos de obtención del capital no son claros, ni tampoco cuál es la naturaleza del capital en juego. La progresión de la vida del trabajo aparenta carecer de reglas y de tiempos claros. Hay directivos relativamente jóvenes y otros maduros, hay personas en puestos de baja jerarquía con el doble de edad que un recién ingresado. Es a través del contacto con los Otros Significativos que el sujeto puede acceder a un “sentido” de la historia del grupo, y a poder explicar las contradicciones y justificaciones de lo que observa.

Veámoslo con un ejemplo. En una de estas jornadas de inducción, el director de Recursos humanos presenta las “identidades” que el personal de la empresa debe ser capaz de articular para poder trabajar en una compañía global en un mundo virtual. En la misma identifica seis dimensiones, esquematizadas como círculos concéntricos, en grado creciente de generalidad¹¹⁰:

- 1) La Función específica del Rol (Ingeniería, Finanzas, Recursos Humanos, Sistemas, Ventas, Planeamiento, etc.): “La identidad transversal que da consistencia a los criterios de gestión”.
- 2) La Sociedad: “Es la identidad jurídica que consolida los intereses particulares de sus accionistas, en tanto exista como entidad legal”. Esto se refiere a la empresa puntual dentro del conglomerado empresario.

¹¹⁰ Por motivos de confidencialidad me reservo el derecho de no publicar el origen y otras especificidades de la fuente de esta información.

- 3) El Área (dirigida por un “General Manager”): “Es la identidad operativa inmediata que focaliza la gestión productiva y comercial”. Esto es, una subsidiaria de la empresa en una determinada área geográfica (Sur, Norte, etc.).
- 4) La Empresa: “Es la identidad central, que supera la de las sociedades que la integran.”
- 5) El Holding: “La organización se presenta como una identidad interna de valores compartidos”. Este es el mayor nivel de identidad corporativa existente, los sujetos deben reconocerse como pertenecientes a una entidad casi abstracta que solo existe como una etiqueta, más allá de toda diferenciación anterior.
- 6) El País: “Es la identidad político geográfica que integra la gestión en la propia localidad, en forma consistente entre las distintas empresas del Holding”. Esta identidad corta transversalmente al resto de los círculos, indicando su presencia en todos los niveles anteriores.

Este ejemplo nos sirve para mostrar un mensaje corporativo orientado explícitamente a ordenar la totalidad de la realidad social del sujeto. Incluso pudiendo llegando más allá, este discurso está dirigido a re-crear estos mundos: que dicho mensaje provenga de una figura institucional legítima es suficiente para que dicho mundo tome “forma”, se vuelva un tema de conversación, adquiera relevancia.

Sin embargo, en un contexto general, hay que tener en cuenta que este tipo de discurso se inserta en una realidad posmoderna donde los valores individualistas preponderan sobre los discursos colectivos de la primera mitad del siglo XX. La (cuasi) anomia de la entrada en la organización, la demanda por un ordenamiento del universo, se produce en una realidad donde el sujeto persigue más que nunca un fin individual; mayor prestigio, mayor capacitación, mayor salario, mejores oportunidades. Los sujetos no se rigen ya por una utopía colectiva sino por la maximización de sus posibilidades individuales dentro del campo principal que ocupan en el espacio social. Y es aquí donde radica el objeto de estudio de esta tesis: ¿Cómo es que las empresas consiguen alinear los objetivos particulares de sus miembros en pos de su objetivo institucional, en una era donde los grandes ideales colectivos se han desvalorizado? Ya no hay solidaridad, humanidad, revolución, que genere una integración masiva del espacio social.

Gilles Lipovetsky analiza estas transformaciones a través de los cambios en el sentido del “deber”. La contradicción se resuelve a través del control de lo simbólico, del dominio sobre el código simbólico de la realidad inmediata mediante la manipulación de las expectativas individuales. Su propuesta es fundamental para nuestra tesis:

“En la actualidad, la gestión mediante la cultura trata de producir sistemáticamente la adhesión y la motivación de los hombres mediante la interiorización de los objetivos de la empresa: el control mecánico del cuerpo tiende a ser sustituido por un ‘control de las almas’ ligero y comunicacional, participativo y simbólico (códigos, ritos, proyectos, credo) [...] La empresa funciona cada vez más ‘con la ideología’, la creencia, las convicciones compartidas; mientras que los valores individualistas culminan, la empresa trabaja para lograr la identificación con la organización, para soldar a los hombres en torno a valores comunes.”¹¹¹

La inducción, es el momento cuando las estructuras de percepción pueden ser más fácilmente moldeadas; el habitus se encuentra en la etapa inicial de estructuración del campo, en la búsqueda de sentido. La empresa debe ser capaz de articular dentro de un discurso dominante liberal una ideología corporativa que se materialice en Lealtad. La construcción de las barreras de salida tiene que asociarse a la imagen que el individuo construya de sí mismo. Esto no solo implica solamente coherencia biográfica del pasado, donde vimos que es significativa la acción del proceso educativo, sino también el horizonte futuro de posibilidad dentro del campo y la formación de las expectativas del rol (en cuanto a acumulación de capital). De esta manera lo individual se “adhiera” a lo colectivo, el sujeto a la organización. La noción liberal básica donde la persecución del bien individual beneficia al Todo se torna reversible: el bienestar del Todo implica el bienestar individual. En el caso extremo, la identificación pasa a ser total: el beneficio de la compañía es el beneficio del sujeto.

Existe otra figura que colabora con este proceso: el mentor. El programa de mentoring, muy de moda en las empresas multinacionales, tiene por objetivo no ya que el Joven reciba un entrenamiento sobre su función, sino que obtenga la perspectiva de una persona que ocupa un puesto gerencial de importancia. De esta manera obtiene una

¹¹¹ Lipovetsky [2005:176]

visión desde un caso de “éxito”, desde una persona que ha ascendido y obtenido cargos de responsabilidad, alguien que se ha desempeñado de manera sobresaliente en su rol y por lo tanto ha sido promovido para “administrar” a otros. Ahora bien, esta función explícita puede ser interpretada bajo nuestro marco teórico desempeñando un rol institucional implícito como mecanismo de orientación de expectativas. El mentor ya no aparece como alguien similar a uno, con el cual podemos empatizar en base a nuestra cercanía etaria, nuestros mismos códigos. El mentor se encuentra allí para ejemplificar nuestro futuro, para decirnos “si haces las cosas de forma similar a como las hice yo podrás llegar hasta aquí”. Esta figura encarna al Otro generalizado, impuesto y artificial, colocado de forma que el Joven lo tome como referente futuro. El mentor elimina lo difuso del sendero de lo profesional, remueve las preguntas de la opacidad producida por el fin de la vida académica, representa el éxito profesional, las consecuencias del entendimiento y adaptación a la racionalidad de la empresa; en casos extremos de identificación, la personalización de la empresa entera como institución exitosa.

Tanto tutor como mentor, hemos visto, cumplen un rol de mediación entre el Joven y el nuevo mundo laboral; uno en lo inmediato, el otro a futuro. Simultáneamente ambos son símbolos, señales implícitas, de las características de un nuevo campo: podríamos decir que en ellos pueden leerse las reglas del juego.

La existencia del tutor permite reconstituir la seguridad personal del Joven a partir de adelantar la “historia”: es un individuo similar a él que ha superado la situación desconocida en que se encontraba y que ahora confirma la presencia de un orden. El tutor no solo es capaz de señalarle lo que se encuentra “en juego” sino que le transmite de antemano el peso del resto de los jugadores en el campo. Al introducirlo en la estructura, al narrarle la “historia” del grupo y de sus integrantes, le transmite indirectamente las categorías de valor de la institución. Frases como “...aquel tiene 5 años en la empresa...”, “...él trabajo antes en McKinsey...”¹¹², “...hizo un MBA en Estados Unidos...”, “...es el gerente comercial...”, “...trabaja aquí hace 8 años...”, van transmitiendo las primeras indicaciones sobre cómo los distintos capitales se valoran y distribuyen dentro del campo empresarial.

¹¹² McKinsey & Company, consultora de negocios norteamericana, líder en su rubro, que es percibida como uno de los lugares más prestigiosos y competitivos para trabajar en temas de management. Como es común en dicho rubro se caracteriza por un proceso de selección muy competitivo, fuerte ritmo de trabajo y elevadas remuneraciones.

A su vez, nuestra lectura teórica nos ha permitido descubrir que estas figuras cumplen un rol de control simbólico: posibilitan la tarea de “adaptar” las expectativas de los sujetos a la funcionalidad de la organización, ambos le transmiten al Joven qué esperar tanto en el corto como en el largo plazo y cuáles son los nuevos valores en juego. Al mismo tiempo, sus figuras se convierten en reductos de sentido: el Joven recién ingresado descansa en ellos la existencia de una racionalidad superior, que él puede no conocer todavía pero que el tutor posee, y si no, lo hace el mentor. En la interiorización de la pre-existencia de un sentido, de una racionalidad detrás del orden en que se encuentra inserto, descansa la seguridad personal del Joven como empleado, la confianza de que todo se encuentra sirviendo a un fin, que todo está orientado y que por lo tanto, su rol dentro del colectivo también lo está. El manejo de las expectativas aparece como una forma de control social institucionalizado, muy efectivo y de bajo costo económico, y se basa en la adopción por parte del sujeto de los plazos, roles y valores del mundo empresarial, plazos, roles y valores que se encuentran “dirigidos” siempre hacia la acumulación de capital y la reproducción de la fuerza de trabajo. El sujeto “confía” en responder a una lógica racional innegable y objetiva, y donde él, como trabajador, es una pieza relevante que se beneficiará por ser reconocida como valiosa.

Como hemos dicho, ambas figuras permiten significar la cotidianeidad, permitiéndole al Joven acceder al sentido de la enorme variedad de prácticas que lo rodean. Es a partir de las mismas que la estructuración del campo se efectiviza, y es necesario que dediquemos unas páginas a entender su importancia.

3.6. El trabajo: espacio, práctica y responsabilidad

El mecanismo ideológico parte desde la práctica, de la conformación de rutinas como principio generador de instituciones legítimas hasta la conformación de un habitus, entendido como un “...sistema adquirido de preferencias, de principios de visión y de división [...], de estructuras cognitivas duraderas (que esencialmente son fruto de la incorporación de estructuras objetivas) y de esquemas de acción que orientan la percepción de la situación y la respuesta adaptada.”¹¹³. Si el proceso de re-construcción de la realidad se mantiene en el nivel de la socialización secundaria, el sujeto

¹¹³ Bourdieu [1994: 40]

comprenderá su tarea y la articulará exitosamente con el resto de su vida. Su trabajo, como un rol más dentro de muchos otros, será solamente una ocupación, una actividad puntual que le permitirá subsistir económicamente, en la que consumirá la mayoría de su día, se interrelacionará con otros como él, pero que no representará lo que él verdaderamente “es”. Esta actitud hacia el trabajo puede ser conveniente en posiciones de bajo valor agregado, sin embargo, a medida que la oferta de mano de obra se restringe o la importancia de la función aumenta, la retención, como objetivo organizacional, se vuelve crucial. Las grandes empresas encuentran que la Salida no es una opción tan sencilla para los individuos que han sido “educados” desde jóvenes por la organización, lo que disminuye los costos y aumenta la productividad (la rotación en roles complejos implica siempre una curva de aprendizaje del nuevo miembro que puede asociarse a una baja de productividad). Además, cuando los cargos directivos provienen del seno de la compañía, cuando han “crecido en ella”, no solo es más probable que estén alineados con los objetivos de la organización sino mejor capacitados en el negocio y mejor predispuestos al uso no disruptivo de la Voz. Los Leales utilizan la Voz más que la Salida, y esta Voz busca regenerar una situación de equilibrio que es generalmente funcional a la organización¹¹⁴.

Habíamos visto que los mecanismos de inducción eran una de las etapas primordiales del proceso de educación empresarial: la organización explicitando sus objetivos, sus fines, sus reglas, su visión del mundo. La organización, a través de sus figuras mediadoras, orientando al Joven en la dirección “correcta”. Pero esta orientación es un fenómeno de segundo orden, una legitimación simbólica del orden presente de las cosas. En nuestro marco teórico el habitus se conforma como resultado del ciclo de externalización-objetivación-interiorización de las prácticas cotidianas. Y este ciclo se dispara con la propia práctica del trabajo cotidiano. A grandes rasgos, estamos coincidiendo con Althusser: es a través de la práctica que encontramos la fuente de la creencia. Como el intelectual francés escribió citando a Pascal “Arrodillaos, moved los labios en orientación, y creeréis”¹¹⁵. Recordemos que las prácticas son reguladas por rituales que a su vez responden a la ideología del campo¹¹⁶. Si la lealtad es un objetivo, debe surgir en primera instancia del compromiso con la tarea, de la responsabilidad

¹¹⁴ Ver Anexo I.

¹¹⁵ Althusser [1969: 143]

¹¹⁶ Ibidem

profesional. Habíamos dicho que en esta primera fase, es aquí donde el Joven Profesional se encuentra a gusto; conociendo el objetivo y los métodos para su obtención, siguiendo las indicaciones de su tutor, en definitiva, trabajando:

“...el individuo que solo se identifica parcialmente con la empresa puede, sin embargo, implicarse en su tarea; no muestra una adhesión fanática a las comunidad global pero es capaz de movilizarse por proyectos precisos que le conciernen [...]. La ‘empresa inteligente’ es menos la que trata de crear a cualquier precio la adhesión pasional que la que sabe explotar las posibilidades de representar deseos individualistas, de promoción, de iniciativa, de creatividad y de responsabilidad.”¹¹⁷

Por lo tanto el trabajo es definido en esta primera etapa en función de la tarea: un objetivo claro, un procedimiento sencillo, secuencialmente ordenado, dentro de un contexto todavía incierto. Así comienza la actividad: el sujeto pasa semanas tratando de resolver un problema que se complejiza al desconocer los estándares de sus evaluadores. Por lo acotado de su tarea, tiene pocos motivos para interrelacionarse con el resto de sus colegas al menos que sea “presentado” por alguien, que se lo incluya. El Joven todavía no forma parte de la estructura funcional de la organización, no tiene todavía una responsabilidad asignada, está aprendiendo. De esta manera, el antiguo estudiante que había concluido con éxito sus estudios, poseedor de un nivel de capital cultural y social que implicaba haber alcanzado la cima de la pirámide estudiantil, se encuentra en una posición de extrema inseguridad personal. Su identidad debe ser reforzada por los Otros a través de su reconocimiento como neófito. Esto lo excusa, le permite preguntar, equivocarse, sin que represente la pérdida efectiva de capital. Comienza a reconocer que, a diferencia de en sus años como estudiante, todos los que lo rodean son posibles evaluadores de su desempeño. En esta primera etapa el Joven toma conciencia de su posición en referencia a los Otros: se reconoce como inexperto, nuevo, recién ingresado. Sin embargo, no aparece aún el Otro generalizado, solo hay referentes, mediadores, y la tarea que lo enfrenta. No hay todavía un “nosotros”, solo un yo. Pero ese yo es mayoritariamente un habitus estudiantil; por este motivo el sujeto para poder otorgarle valor a lo que enfrenta debe entender su trabajo como un ambiente de aprendizaje y competencia en el que será justamente evaluado por su desempeño. De

¹¹⁷ Lipovetsky [2005:188]

esta manera se encuentran previamente legitimadas las instituciones básicas del trabajo, necesarias para poder ordenar la tarea, la función, y lo que el sujeto debe esperar, sus expectativas. Es en esta etapa que el Joven comienza a incorporar las estructuras jerárquicas: al tutor cuya autoridad proviene de su conocimiento se adiciona la autoridad formal de su jefe, y del jefe de su jefe, y así. El habitus estudiantil estructura el campo en función de una racionalidad meritocrática que no necesariamente existe. Hay personas que ascendieron en base a la posesión de un capital social distintivo: vínculos filiales, relaciones previas, contactos políticos, etc. Pero para el Joven, en esta etapa, deben encontrarse en sus cargos porque “saben lo que hacen”, porque se destacaron en sus funciones y entienden más que el resto, porque se lo merecen. Los criterios de valor comienzan a complejizarse y a articularse.

En esta etapa pueden aparecer razonamientos tipo como:

- Cumplir objetivos en tiempo y forma = Buen desempeño
- Buen desempeño = Mayores chances de ascenso jerárquico
- Ascenso jerárquico = Mayores chances de estudiar en el exterior
- Mayores chances de estudiar en el exterior = Ascenso jerárquico
- Ascenso jerárquico = Éxito profesional e individual

Este ascenso es conceptualizado en la práctica de la misma manera que durante sus años de estudiante: el éxito determina un solo camino, hacia arriba, dado que lo contrario es el estancamiento, el fracaso.

Al mismo tiempo, uno de los primeros criterios de diferenciación que debe incorporar es la jerarquía: están los jefes y los que no lo son, los que saben más y los que no, los que son como uno (cultural, social, etariamente) y los que no. Recuerdo una metáfora dada durante un curso de inducción por el Director de Recursos Humanos que este denominaba “Pato del medio”. En ella comparaba la estructura organizativa y jerárquica de la organización con la estructura en forma de “V”, característica de una bandada de patos en vuelo: cada pato sabe que se dirige en la dirección correcta siguiendo al pato que se encuentra delante, que a su vez le marca el ritmo. Pero esta estructura piramidal también implicaba la existencia de un solo líder (o muy pocos, para romper con la metáfora). A los jóvenes se les señalaba que ellos se encontraban en este momento en la cola de la bandada y que para volar en la dirección correcta debían primero seguir a

quien volaba delante de ellos. La intención de esta metáfora es reducir el nivel de expectativas de los jóvenes para que no sea disruptivo con su rol inicial en el trabajo, para evitar la angustia que puede provocar el haber “esperado otra cosa”: un crecimiento más rápido, una sensación de mayor comodidad, una aplicación más directa de los conocimientos adquiridos.

La reificación de la jerarquía implica que esa etiqueta, el título o cargo, comienza a ser indicativa de cualidades personales, y representativa del nivel de acumulación de capital de un sujeto dentro del campo. Cuando alguien le dice al Joven: “Ese es el gerente comercial”, “es el asistente de Director”, el joven entiende que dicha persona es relevante, tiene poder, “sabe” más que él y que muchos otros, objetiviza su status simbólico y reconoce aún más claramente su posición de neófito en relación a él. Esto es en general acompañado por un símbolo físico: la oficina. Su tamaño y ubicación, sus contenidos y ventajas comparativas; con vista al río, más reservadas, con mesa de reunión interior, baño privado, la presencia de secretarías, una variada simbología de poder, de marcas de status que pasan a representar el capital acumulado por quien la posee. Al mismo tiempo que el Joven va aprendiendo el lenguaje¹¹⁸ requerido, es “introducido” en un mundo de rutinas que está obligado a compartir, incluyendo una determinada distribución física de los objetos y de las personas.

3.6.1. El Espacio

Las empresas, como organización burocrática total, controlan la organización del espacio interno, comprendiendo la total designación de los espacios de socialización, formales e informales: desde la disposición de las oficinas hasta el sector para fumar, la ubicación de la máquina de café, donde se almuerza, las salas de reuniones (de trabajo) y los puntos de reunión (sociales).

Si seguimos la trayectoria tipo de nuestro Joven profesional, su vida laboral podría comenzar en un puesto que en la empresa de referencia se denomina como “Analista”,

¹¹⁸ En sentido más amplio y más estricto posible: el Joven recibe indicaciones de cómo debe referirse a los otros, cuando debe hablar, cuando es mejor no hacerlo, como vestirse, cortarse el pelo o sentarse, cómo redactar mails, qué colores utilizar para realizar gráficos. Aunque no está físicamente obligado la presión social de sus pares es tan grande que la alineación es casi mandatoria, dado que las empresas poseen el principio legítimo de exclusión, lo que funciona como fuerza coactiva.

el nivel jerárquico inferior. Lo que encontrará también es una determinada ubicación física de todos los integrantes de su ambiente laboral inmediato, en correspondencia a su función y jerarquía. Esta disposición espacial es una de las primeras instituciones internalizada por el sujeto. A través de una lectura del piso del sector de referencia, que comparte un diseño común a muchas empresas, podremos resaltar la importancia que este ordenamiento tiene en la conformación de la cotidianeidad laboral del sujeto y en la implantación de ciertos contenidos ideológicos.

En el caso de referencia, los analistas son ubicados dentro de cubículos separados en subsectores funcionales, cada cubículo respondiendo a un jefe particular. De esta manera se encuentran obligados a compartir la totalidad de su espacio (y tiempo) en el trabajo, incluyendo sus rutinas laborales y personales: a qué hora llegan a la oficina, a qué hora la abandonan, cuando hablan por teléfono y con quién, qué páginas de Internet visitan, cuándo toman café y cuántas veces. El nuevo rol implica, para el sujeto, que una multitud de sus hábitos personales se han vuelto públicos. A su vez, esta nueva disposición espacial permite a sus ocupantes empatizar casi inmediatamente entre sí, reconocer a los otros-como-él, generar valores compartidos y hábitos comunes.

En nuestro caso, estos cubículos eran espacios cuadrados que ocupaban el sector central del piso del edificio, como se observa en la Fig. 6, con un analista sentado en cada vértice interno. Los tabiques laterales poseían una altura suficiente para cubrir al individuo sentado: de esta manera, una persona de pie podía fácilmente observar a aquellos sentados (trabajando) pero estos no podían ver a este sin levantarse. A su alrededor se encontraban las oficinas de los jefes, encerradas por paredes de vidrio y protegidas por cortinas americanas. Avanzando hacia el fondo del piso, se encontraban las oficinas de la alta dirección, más privadas, cómodas y menos funcionales, y donde comenzaba la aparición de lo no funcional por excelencia, el lujo: bibliotecas a la vista, sillones, cuadros, mejor paisaje al exterior.



Fig. 6: Distribución espacial de un piso de oficinas

En el diagrama podemos ver como el panoptismo¹¹⁹ entonces constituye un punto central de la estructura de control social de un ambiente de oficina. En la Fig. 6 podemos ver la distribución espacial del caso de referencia al que nos estábamos refiriendo. En verde vemos los cubículos de los analistas mencionados con anterioridad. Podemos observar con claridad que su ubicación es la más pública de todo el piso: no solo comparten cada espacio entre cuatro sino que todo aquel que entraba al piso estaba forzado a caminar alrededor de ellos, de pie, viéndolos a ellos, sentados. Esta publicidad, es un mecanismo muy eficaz de control social dado que acota enormemente el espectro de comportamientos posibles de realizar por el sujeto¹²⁰ sin ser “detectados” por algún mecanismo de control social. En amarillo vemos las oficinas de los jefes de sector y de área (sus superiores), contra los límites del edificio. Las paredes de vidrio internas permiten que estos puedan ver a sus subordinados con un solo movimiento de vista, que puedan “controlarlos” con solo levantar la cabeza y sin necesidad de salir de la oficina. Pero simultáneamente, los jefes también pueden ser fácilmente observados por quien camine por los pasillos y por los propios analistas al ponerse de pie, dado que sus paredes son transparentes; aunque una mayor protección de lo público acompaña el aumento de jerarquía, todavía no han ganado el derecho de una completa privacidad visual. Esto permite que se genere un mecanismo recíproco de control: el jefe controla a

¹¹⁹ De acuerdo al tratamiento foucaultiano es un tipo de organización de los cuerpos en el espacio que permite maximizar la visibilidad de los muchos por una minoría, y que logra, a su vez: “inducir en el detenido un estado consciente y permanente de visibilidad que garantiza el funcionamiento automático del poder.” Para mayor detalle ver Foucault [1975: 203/233]

¹²⁰ A priori, todo comportamiento que no sea público o parte del rol debe ser algo a suprimir. Con el tiempo, los sujetos recrean estrategias para recobrar parte de la privacidad perdida.

sus analistas pero sus analistas pueden también verlo trabajar (y controlar). Michel Foucault resalta el perfeccionamiento del ejercicio del poder que permite el panoptismo:

“...porque puede reducir el número de los que lo ejercen, a la vez que multiplica el número de aquellos sobre quienes se ejerce. Porque permite intervenir a cada instante y la presión constante actúa aun antes de que las faltas, los errores, los delitos se cometan. Porque, en estas condiciones, su fuerza estriba en no intervenir jamás, en ejercerse espontáneamente y sin ruido, en constituir un mecanismo cuyos efectos encadenan los unos a los otros. [...] El esquema panóptico es un intensificador para cualquier aparato de poder: garantiza su economía (en material, en tiempo); garantiza su eficacia por su carácter preventivo, su funcionamiento continuo y sus mecanismos automáticos.”¹²¹

Bajo esta disposición tanto trabajo como control se tornan públicos: aún los jefes, con sus oficinas vidriadas que pueden ocultar con cortinas o cerrando la puerta, deben trabajar con las primeras levantadas y la segunda abierta. El “cerrar la puerta” es un símbolo violento del ejercicio del derecho de privacidad que se reserva para ocasiones personales o temas laborales que demandan reserva especial, un símbolo que significa un freno al mundo del trabajo público y del control recíproco constante, y que, por lo tanto, debe ejercerse excepcionalmente. Ciertas oficinas incluso carecen del tabique superior de las paredes comunes a las oficinas adyacentes: de esta forma raramente una conversación puede ser totalmente secreta, todo es factible de ser escuchado. En la Fig. 6 hemos remarcado en naranja la oficina del Director, la autoridad máxima del sector. Resguardado en su oficina, no veía ni podía ser visto a menos que abandonase la misma. Su figura, no ejercía directamente un control físico, esta es una competencia implícita de los jefes inferiores, el Director tiene un rol estratégico y su responsabilidad es general: son los “resultados”, lo simbólico, haga quien lo haga, provenga de donde provenga. Sin embargo, la existencia todavía de una vinculación directa con lo operativo y lo cotidiano, como primer responsable de un sector funcional, era ejemplificada con una oficina en una posición todavía visible y “dentro” del cuadrado interior del piso. En cambio, sobre la parte final del mismo se encontraban las oficinas de la Alta Dirección, aquellos que encabezan la organización, sea en un país (Director

¹²¹ Foucault [1975:209]

General) o la totalidad de la misma (Vice-Presidente). A ellos se les reservaba la privacidad máxima: solo podían ser vistos si uno se dirigía hacia ellos, pero su acceso estaba vedado a la mayoría. Dado que su rol se encontraba totalmente desvinculado de lo operativo y lo cotidiano, era necesaria una invitación para poder entrar en “su” espacio (secretarias mediante), un motivo legítimo que justificase romper el cerco. Este alejamiento de lo puramente funcional se traduce en oficinas más personalizadas, con persianas siempre bajas y la “puerta cerrada” la mayor parte del tiempo. Su espacio no es público ni sujeto a control por el resto de la población: en privado pueden controlar pero no ser controlados. Aunque en primera instancia es posible pensar que esta mayor privacidad otorga mayor libertad, veremos más adelante que la responsabilidad empresarial descansa sobre un control más sutil y total que opera sobre todos los individuos más allá del espacio, y más fuertemente sobre aquellos que ocupan cargos de mayor responsabilidad.

Los atributos de privacidad y funcionalidad actúan como marcas de status¹²², como simbología explícita e inmediata de la graduación de la jerarquía y la distribución del poder. Esta organización del espacio se encuentra asociada al sistema de recompensas de la “a priori” meritocracia: a mayor privacidad mayor jerarquía, y a mayor jerarquía más capacidad, más habilidad, más conocimiento, en definitiva, más mérito para estar allí. La privacidad es algo que debe ganarse, que no cualquiera puede ni debe poseer: como recompensa esconde la idea que a medida que se asciende cierta información ya no puede ser pública, debe permanecer reservada. La salida del espacio común, implica un cambio en la relación entre los sujetos, un distanciamiento que modifica la empatía entre los que comparten el espacio. De esta manera, los lugares comunes implican la nivelación de ciertos atributos de membresía, fenómeno que puede ser rechazado por sujetos que persigan una mayor diferenciación para legitimar su rol. Tomemos un ejemplo de nuestro caso de referencia: el almuerzo. Esto se hacía en una gran sala de reuniones donde todos los empleados del piso, no más de una veintena, se sentaban con sus platos y compartían esta hora de recreación. Ciertos individuos preferían evitar esta

¹²² Esta lógica ampliamente difundida ha comenzado a ser cuestionada por empresas más modernas que flexibilizan su distribución espacial y la percepción de la rigidez jerárquica. Muchas empresas “punto com”, consultoras o agencias de publicidad, ubican a sus cargos gerenciales y operativos en islas compartidas, desapareciendo las oficinas en busca de promulgar símbolos de igualdad, inclusión y participación. De alguna forma, esto intenta revivir el espíritu meritocrático, dado que se deslegitimizan las distinciones espaciales, dado que ahora deben referirse a algo “detrás”, más profundo y puro, como el conocimiento.

situación común y almorzaban dentro de sus oficinas, de forma de no mezclarse y deslegitimarse. Esta inseguridad respecto a su status se correspondía con el hecho de ser relativamente nuevos en su rol. El sujeto entendía que su valor se reforzaba si se complementaba con una distinción más tradicional: la separación física. Era incapaz de percibir que es en estos lugares de socialización donde existían más oportunidades de transformar su posición funcional en capital social, en distinguir su rol de su yo ideal y así poder empatizar con los Otros, de forma de obtener un mayor reconocimiento. A través de esta actitud, el sujeto era socialmente percibido como inseguro y por lo tanto, se desvalorizaba tanto personal como funcionalmente.

La equivalencia entre jerarquía y mérito actúa, en la etapa inicial, como significativo amo del orden en formación: torna legítimos los roles dentro del campo y hace aceptable la distribución inicial del capital. Es el desconocimiento de su funcionamiento el que hace efectiva la dominación simbólica que encubre. La distribución espacial acompaña dicho proceso: en vez de aparecer como un esquema de control y como simbología de la propia acción ideológica, debe presentarse siempre como un ordenamiento racional, impersonal y funcional. El espacio empresario debe ser ordenado respondiendo al dogma explícito de la organización: es una forma correcta (aunque no única) de responder a las necesidades funcionales de cada una de las jerarquías, desde los analistas; que dependen fuertemente del control jerárquico y precisan interactuar frecuentemente con sus pares, hasta los directores, alejados pero todavía en contacto, ocultos pero todavía accesibles. Esta distribución no puede ser entendida como arbitraria o subjetiva, ni siquiera se encuentra sujeta a juicios morales. Desde la ideología empresarial, el espacio debe ser acomodado para facilitar la operación del sector, no las necesidades de los individuos. En empresas muy globales donde el trabajo remoto es frecuente, la misma idea de oficina comienza a perder validez: si hay necesidad de ir a la empresa lo que encontraría serían escritorios todos iguales con un teléfono y un puerto de red. Ya no hay lugar “propio” asignado, cualquier lugar es idéntico e indistinto; la funcionalidad es total. En nuestro caso de referencia la posición física todavía permitía la inculcación de ciertos valores: nivel jerárquico, salarial, capacidad funcional, habilidades personales.

3.6.2. Las prácticas

En este punto, vamos a tratar de profundizar sobre las rutinas y su rol como mecanismo de producción del sentido cotidiano. En primer lugar, diferenciemos por un lado las prácticas propiamente dichas, como las actividades orientadas a la función, legitimadas desde un discurso ideológico, y por otro, los rituales. Desde Berger y Luckmann, podemos definir los rituales como las prácticas que mantienen el sentido de una institución pero que se han disociado de lo específicamente funcional.

Los ambientes de trabajo son lugares cargados de prácticas rutinarias; Trabajo y Rutina de hecho son, para muchas personas, prácticamente sinónimos: es a través del dominio de una práctica que se adquiere la experiencia para conocer el funcionamiento de una organización empresarial, dado que el *management* es una técnica teóricamente muy heterogénea. Hemos visto también la función economizadora e integradora (a través de la institucionalización) que cumplen las rutinas. En nuestro caso nos interesa cómo se conforma en nuestro Joven trabajador la idea del “Trabajo” como sistema de reglas, tareas, compromisos y posibilidades, entendiendo que es a través de las prácticas que se sientan las bases de la ideología del juego:

“...en rigor, el ‘aparato perceptual’ con el cual observamos la sociedad no es otra cosa que la ideología que, conciente o inconcientemente, hemos adoptado. Y esa ideología – repetámoslo – no surge del aire, ni tampoco de nuestra ‘libre’ reflexión: surge del tipo y del sentido de las prácticas en que nos enrolamos y de las lecciones que extraemos de ellas.”¹²³

Es a través de la inculcación de prácticas “correctas” que el Joven va tomando conciencia de su rol dentro de la organización: ante todo tiene que entender que se encuentra allí para cumplir una función. Como inicialmente desconoce en qué consiste la misma y dado que en estos tipos de trabajo la definición funcional es difusa (a medida que el trabajo es menos informacional la definición de tareas es más precisa, hasta llegar a la figura típica decimonónica del obrero industrial con sus movimientos totalmente analizados), habíamos visto que el Joven necesitaba ser inducido y tutorado para adquirir las competencias y producir los resultados que se esperaban de él. Sin

¹²³ De Ípola [1983: 23]

embargo, consideramos que en esta etapa de inserción, el sujeto ya ha interiorizado parte de la estructura fundante del campo: una ideología de mantenimiento o ascenso de la posición social a través de la educación y de su posterior traducción en una jerarquía laboral, posible producto de la influencia de su núcleo primario o como interiorización exitosa de los valores universitarios liberales¹²⁴.

El joven universitario se considera un profesional, un sujeto que se ha especializado en determinados contenidos que lo habilitan a trabajar principalmente en empresas. Sin embargo, la primera contradicción que enfrenta es que el inicio de la carrera laboral tiene poco que ver con grandes decisiones gerenciales o estratégicas, sino con resolver problemas operativos rutinarios, puntuales y casi-inmediatos. Generalmente hay una fase, durante el primer año de actividad, donde el joven se siente incómodo, insatisfecho, donde tras haber llegado a la cúspide de su carrera exitosamente se enfrenta con un mundo donde los Otros son Otros-como-él, también profesionales, también exitosos, y que incluso están allí desde varios años antes.

De esta forma, el trabajo se presenta inicialmente al Joven como tareas asignadas arbitrariamente por Otros, sin su participación, de las cuales él solo pasa a ser el ejecutor. El Joven demanda la aprobación porque desconoce las reglas de juego: le pide a su tutor o jefe que le revise el trabajo, que le diga “qué está mal”. De esta manera va descubriendo la forma correcta de hacer las cosas, los razonamientos que deben hacerse para poder evaluar por él mismo el valor de lo que hace. En nuestro caso los recién ingresados analistas sufren un proceso iterativo de control sobre su tarea hasta que su jefe oficialmente determina al trabajo como terminado. Terminado implica no solo que se ha alcanzado el objetivo lógico de la tarea sino que la información puede ser presentada visualmente de la forma que aquellos que toman las decisiones puedan leerla. Aquí comienza un proceso de adaptación a un nuevo lenguaje, a una nueva forma de comunicar información: los tipos de gráficos, los colores utilizados, la utilización del espacio en los textos, su organización, las palabras utilizadas, todo se encuentra orientado en la dirección de los opacos decididores, los legítimamente reconocidos como encargados de “leer” lo escrito. Las tareas se revelan inmediatamente en función de su otredad: el trabajo es siempre trabajo destinado para otro; para que otro observe, juzgue y decida. Esta noción es central para entender la ideología del empleado

¹²⁴ Tecnología, Profesionalismo, Liderazgo, Responsabilidad, Ética, Innovación, son sustantivos comunes en la visión de varias de las universidades de este tipo (ITBA, Di Tella, San Andrés, CEMA).

empresarial: su trabajo, el objetivo de su rol, es siempre trabajo para otro. En mi experiencia, los analistas son frecuentemente excluidos de las reuniones donde su trabajo es mostrado y donde las decisiones son tomadas. De esta manera el Joven se conecta con su tarea a través de la mirada de un Otro Significativo ausente, retraído. Su rol es puramente ejecutorio, otros deciden, él procesa la información para que esta decisión sea la “correcta”. Pero los criterios que debe seguir le son impuestos con una lógica que también le es oscura: debe aceptar que estos criterios responden a la construcción de un discurso efectivo para la decisión ejecutiva, necesaria para simplificar y acotar la complejidad de los procesos y para enfocar la “mirada de los otros” sobre lo que se encuentra en juego.

Pero la eficacia de la mirada del Otro no puede mantenerse perpetuamente en base a la autoridad racional que otorga poseer determinado conocimiento sino que debe asentarse en algo de mayor plazo, más resguardado de la dinámica cotidiana, algo que no pueda verse afectado por las contingencias del día a día o por el carisma de un sujeto particular. Para que la mirada se institucionalice, deje de ser ‘una’ forma de trabajar, y pase a ser ‘la’ forma de trabajar, debe convertirse en un ‘S(O)’, debe desembarazarse del tutor, del jefe, de la referencia puntual, y convertirse en parte del habitus. Las prácticas de trabajo apuntan a esto, a provocar la encarnación de un Significante Amo a través de la repetición de técnicas que demandan la interiorización de una determinada racionalidad. Las prácticas apuntan a conformar la Ética profesional, a opacar al tutor, al jefe, al Otro que controla, que evalúa y que obliga con su presencia a seguir las reglas, en pro de un compromiso con las necesidades objetivas de la empresa que a partir de su “re-conocimiento” y de la interiorización de la función, se transformen en auto-control. Pero como es imposible que los sujetos conozcan las necesidades de la empresa de antemano, el dogma dominante debe asociar estas necesidades al cumplimiento de una racionalidad lógico-matemática, a un criterio de eficiencia, de aprovechamiento mínimo de los recursos, de efectividad en los resultados, de auto-gestión, cuyo cumplimiento pasa a tener un status casi moral.

El paso desde ‘O’; el tutor, el jefe, en la forma de concededor de los criterios válidos para juzgar, a un ‘S(O)’; la capacidad de auto-evaluarse, auto-motivarse, el desarrollo de “criterio”, es la aparición de una ética profesional. Esta ética significa no solamente la interiorización de los criterios de ‘O’ sino el reconocimiento por parte del sujeto de su

posición como ‘O’ para Otros-como-él a su alrededor: es la conciencia de la presencia del Mi en las decisiones del Yo. Habíamos visto como la distribución espacial se vinculaba con este punto: los analistas, los más nuevos, son ubicados uno en contacto con el otro, lo que no solo implica mayor cercanía sino una mayor conformación de vínculos personales y una mayor posibilidad de identificación¹²⁵. A medida que la norma se interioriza ya no es necesario este contacto físico directo dado que el compromiso se vuelve más abstracto. Pero en primera instancia la culpa, sentimiento asociado a la violación de una norma ética general, es un sentimiento común que indica la existencia del control social: el sujeto se siente culpable si se va antes que el resto o si se llega más tarde, si trabaja menos que sus compañeros, o más lentamente. Cuando este compromiso ético se despoja de su carácter personal, y queda revelado como compromiso abstracto y funcional, podemos hablar de Responsabilidad. A esto nos referimos al hablar de Ética profesional: no al comportamiento moral que hay que tener en una organización en cuanto a las relaciones laborales, sino una ética de trabajo general, una manera de trabajar que regule no solamente las técnicas de las actividades funcionales sino las formas que las relaciones con otros individuos deben adquirir.

La característica ideológica, de acuerdo a la definición dada en el final de la sección teórica, de este código “ético”, es que sus axiomas de valor adquieren legitimidad por asociarse con axiomas amorales provenientes, al menos en su enunciación, de las matemáticas y las ciencias físico-naturales. Es por ello que los principios “administrativos” burocráticos son entendidos como generalizables y de validez general: ¿Quién puede oponerse al discurso de racionalidad, de transparencia, de eficiencia, de uso productivo de los recursos, que la lógica empresarial demanda? Y dada esta aparente universalidad, ¿No podrían estos valores ser generalizados a la totalidad del espacio social y contribuir así a su mejoramiento?

Bajo este discurso, el libre mercado comparte la pureza conceptual del espacio euclideo y el comportamiento de los agentes económicos no dista mucho del de una partícula en un campo de fuerzas teórico. Lo incuantificable: lo social, lo artístico, lo histórico, es entendido como lo ineficaz por excelencia, la intelectualidad es lo ausente de utilidad

¹²⁵ Pensemos en un ejemplo trivial: el horario de salida. En toda oficina hay alguien que tiene que partir primero, acto que se encuentra directamente relacionado con la visibilidad y con el compromiso mutuo. En ciertos grupos de trabajo una persona que se vaya siempre antes que el resto puede ser percibida como menos comprometida con el equipo, que trabaja menos, que no se solidariza. El vínculo y el contacto personal fuerza a la nivelación de los comportamientos públicos, y el contacto continuo actúa como mecanismo regulador del orden grupal.

práctica, argumentos sujetos a interminables discusiones que no materializan en resultados tangibles, en una mayor capacidad predictiva.

De esta forma, el discurso oficial puede deslegitimar las huelgas como una forma de demanda violenta por aquellos que no entienden el vínculo entre salario y productividad y su proceso natural de ajuste, o las tarifas subvencionadas como una forma de distorsionar los precios y la correcta asignación de recursos.

Al llegar a este punto, vemos que han ocurrido los dos pasos del mecanismo ideológico que mencionaba Ernesto Laclau: un Significante Amo, la racionalidad eficiente, ha resignificado toda una cadena de significantes (compromiso social, nacionalismo, ética religiosa, ideología democrática, etc.) y al mismo tiempo ha debilitado el sentido de cada uno de los eslabones. La sobredeterminación de sentido de la sociedad se condensa en torno a este punto nodal que va a “acolchar” el resto de la realidad. Esto es lo que genera la autonomía del campo empresario: aparece el “negocios son negocios”, la particularidad de un universo con una lógica propia. Para un joven ejecutivo las figuras de poder de la empresa, especialmente si es un gran grupo multinacional, pasan a constituirse como referentes de un orden funcional exitoso. Bajo este nuevo habitus una figura anteriormente desconocida, un líder empresario, puede ser ahora considerado como un líder legítimo dado que supera la arbitrariedad y ambivalencia estereotipada de la clase política: los empresarios son entendidos como individuos recubiertos por un aura carismática que representan la cristalización de ese Otro Generalizado planamente funcional presente en el argumento de Mead (Ver pp. 30): objetivos, eficientes, calificados, justos, en la manera en que es justo el mercado.

Esta autonomización del campo es reforzada siempre por una presencia cotidiana desde lo colectivo, desde una red de otros significativos que comparten el sentido del campo. Las prácticas laborales se encuentran orientadas a reproducir continuamente el mecanismo de encarnación/deformación a través del libre sometimiento del sujeto a las rutinas del orden social de la compañía. Es a través de las prácticas, algunas sencillas y triviales, otras más sofisticadas y opacas, que el sujeto aprehende las reglas del campo, implícitas y explícitas, tanto las que afectan puntualmente su tarea como las que conforman la cultura propia de dicha organización:

“Esta es la razón por la cual el trabajo es no solo una categoría fundamental de la existencia humana sino una categoría epistemológica. El sistema de actividades

objetivas creas las condiciones materiales de la posible reproducción de la vida social y al mismo tiempo crea las condiciones trascendentales de la posible objetividad de los objetos de la experiencia.”¹²⁶

A continuación desarrollaremos cuatro dimensiones, de relevancia en toda organización pero en base a nuestra experiencia de referencia, que conforman la “praxis” laboral:

a) La vestimenta: es una de las primeras impresiones que el sujeto recibe en el contacto con otros. La homogenización del aspecto físico (largo de pelo, la obligación de afeitarse, combinación de colores, tipo de vestimenta) se impone como representación de la homogeneidad cultural de la organización que el discurso ideológico demanda: una empresa seria, profesional, poderosa, formal, requiere que su personal refleje estas mismas cualidades¹²⁷. Simultáneamente aparece como simbología de status; la vestimenta es un nuevo espacio de distinción asociada a diferencias de jerarquía, capacidad intelectual, posición económica, poder. La vestimenta actúa como un uniforme donde los “galones” muestran al resto de los miembros el capital adquirido. Como tal, a medida que el uniforme se generaliza deben aparecer elementos distintivos más sutiles que permitan transmitir el status social: cuando esta ideología es aceptada es justo “ser” a partir del “parecer”, y el uso de la vestimenta apropiada pasa a ser una forma legítima de adquirir capital simbólico. En algunos individuos, este movimiento de reificación e interiorización se arraiga con tanta fortaleza que incluso pueden llegar a rechazar un relajamiento de las normas. Cuando esto sucede, la norma ideológica se independiza del campo y se arraiga en el habitus del sujeto: se ha solidificado en su aspecto estructurante luego de haber sido estructurada.

En nuestro sector de referencia se permitió recientemente el uso de vestimenta informal¹²⁸ para el trabajo cotidiano. Aquellos sujetos que utilizaban la vestimenta como distinción reforzaron su postura al seguir manteniendo el traje cuando ya no era

¹²⁶ Habermas [1972: 28]

¹²⁷ Podemos ver que es bajo este razonamiento que las empresas más jóvenes y modernas, buscan modificar su imagen replanteando esta institución y dando a su personal la libertad de elegir la forma en que visten, en representación del valor de su individualidad, y no tanto bajo el estandarte de lo corporativo

¹²⁸ Anteriormente se utilizaba la política del “*casual Friday*”, solo los viernes se permitía el uso de la vestimenta de trabajo informal: camisa, pantalón de vestir y zapatos sport, sin corbata, ni traje ni zapatos de vestir. Los propios empleados y de manera informal, rechazaban el uso de zapatillas, jeans o chombas por ser demasiado informales.

requerido y cuando la mayoría ya no lo hacía¹²⁹. Este es un ejemplo claro de la aparición de un comportamiento tradicionalista: la vestimenta abandona su fin explícito funcional y se vuelve ritual, conmemorativa de hechos que los otros deben reconocer, en este caso, la asociación entre apariencia exterior y posición. Por su vestimenta el sujeto demanda y espera que lo respeten como lo que se ve, en representación de lo que es. Esta acción se vuelve más representativa a medida que se desvincula de lo funcional: en el extremo puede ser pura simbología, valiosa mientras sea reconocida.

La vestimenta es una de las primeras distinciones de lo laboral en lo cotidiano: se distingue por definición de la ropa de “entre casa”, representando lo formal en oposición a lo informal. En la comunidad estudiantil los que trabajan son reconocidos por el uso del traje en el horario académico. Hasta que el sujeto se acostumbra el traje representa una imposición incómoda, algo que debe aceptarse de ese mundo pre-existente, asociado incluso a la institución de la adultez. A medida que el sujeto se adapta interioriza la simbología de los Otros significativos hasta el punto de aparente independencia: en principio el tutor le puede indicar si es conveniente que use corbata o no, luego dicha norma se lo dicta la moda o el buen gusto. Como tal, la interiorización del código de vestimenta resulta en una conciencia práctica, es “saber vestirse”, en saber el valor de cada prenda como símbolo dentro del juego. Al igual que en un partido de fútbol, donde quien tiene la camiseta con el número 10 es considerado un “habilitado”, quien use gemelos o sepa combinar el color de los zapatos con el del cinturón, es alguien “distinguido”.

Al mismo tiempo, esta ruptura con la vestimenta de todos los días actúa como ritual de iniciación: la entrada en el mundo del trabajo implica des-vestirse y adoptar una nueva forma de verse, que permita ser reconocido: un individuo de 25 años en jeans y zapatillas es un “chico”, en un traje es un “joven profesional”. En las empresas de mayor tradición, el uso de la vestimenta mantiene un significado tradicional generalmente defendido por los más antiguos, los más habituados. La interiorización de esta norma se traduce también en un reclamo de distinción de los líderes por parte de los subalternos: la alta dirección debe verse bien, al igual que los gerentes, ya no pueden

¹²⁹ Mis observaciones notaron que mientras unos lo hacían para investirse de un mayor status, otros lo hacían como muestra de formalidad y seriedad, es decir, habían interiorizado el discurso organizacional oficial.

vestirse como “académicos”¹³⁰. Esto, en la terminología de Berger y Luckmann, es un mecanismo de mantenimiento del orden simbólico: la seguridad de los subalternos depende en parte de que los líderes se vean como tales.

De esta forma, la vestimenta es una práctica fundamental para preservar el sentido de la realidad cotidiana, afianzando la simbología personal más explícita de status y jerarquía.

b) Utilización del tiempo: el trabajo involucra la definición del plazo temporal que dicha actividad ocupa, y al hacerlo condiciona la totalidad de la distribución temporal del individuo. Los horarios de entrada y de salida del trabajo son tomados como referencia para definir lo que es “temprano” o “tarde”, fijándose como hitos inflexibles de la rutina diaria. Trabajar es en general asociado con la ocupación de un determinado espacio y tiempo para llevar a cabo una actividad productiva. En la sociedad capitalista-industrial es un fenómeno inherentemente colectivo y estructura el uso del tiempo de todas las personas que comparten este tipo de actividad al determinar las cuotas posibles de ocio y de socialización de los sujetos¹³¹. Al estar directamente vinculado (todavía muy mayoritariamente a pesar del crecimiento de la modalidad de trabajo virtual) con la presencia física, permite también delimitar del hábitat laboral, conformando la rutina de trabajo como espacio de socialización.

En los individuos ya “habitualizados” los límites establecidos por el horario han sido internalizados: el sujeto sabe hasta que hora debe trabajar y el irse temprano debe ser algo por lo que “debe” excusarse; sabe cuando conviene tomarse vacaciones y si es prudente tomarse las dos semanas juntas o separadas. La violencia simbólica es tan eficaz que la culpa y la responsabilidad mantienen la práctica imperante aún cuando el horario de trabajo ha excedido los parámetros normales: en un sector donde todos trabajan largas horas se requiere una gran “personalidad” para superar la presión social implícita en el acto de irse antes que el resto, sea la hora que sea. Esto es consecuencia de que en dicho acto subyace una ruptura con la institución misma del trabajo como del vínculo comunitario que une a todos aquellos que conforman un determinado sector en una situación de igualdad: si todos ocupan puestos similares en la misma empresa, si tienen un mismo jefe, si responden a un mismo llamado, los sujetos se reconocen como

¹³⁰ Un colega de trabajo me comentó una vez el poco valor que tenía recibir lecciones universitarias (en una universidad de ingeniería) sobre administración de negocios por parte de personas que mirándole los zapatos “se notaba” que eran académicos.

¹³¹ Esta estructuración se traslada a toda la actividad comercial circundante; bares, restaurantes, discotecas, la oferta académica, la actividad comercial y de servicios.

iguales, y por lo tanto, deben sujetarse a las mismas normas. Cuando algún individuo abandona esta premisa, la legitimidad de la institución se desgasta: lo personal colisiona con lo colectivo de forma explícita y violenta. En una era donde los llamados corporativos directos no son respondidos, las empresas comienzan a desarrollar acciones que a instancias de balancear la vida de sus empleados, amplían el universo de acción, temporal y físico, de la propia corporación. Comienzan a abandonar la diada espacio-tiempo y a utilizar las herramientas que la tecnología informática pone a su disposición para “flexibilizar” el trabajo: la empresa ofrece educación in-company, gimnasio in-company, almuerzos y desayunos compartidos, actividades recreacionales, y hasta trabajo remoto que permite llevar la oficina al hogar, a ese espacio que anteriormente se oponía diametralmente al ambiente laboral, flexibilizando totalmente el horario de trabajo. Estas herramientas son inclusivas, en tanto permiten la entrada de individuos anteriormente discriminados por lo laboral (por ejemplo, mujeres embarazadas o con hijos pequeños, personas en el extranjero, discapacitados físicos), como invasivas, en cuanto, deshacen los límites del trabajo y la vida personal, tanto temporal como espacialmente.

Esta ampliación oculta del horario de trabajo es lo que posibilita el panoptismo propio del espacio laboral contemporáneo, que vincula a todas las jerarquías funcionales a un mismo mecanismo de control ideológico.

c) Recompensas y Relaciones personales: Habíamos visto que las organizaciones empresariales utilizan la legitimidad de la meritocracia académica para legitimar sus propias instituciones. Esto se aplica en el caso de la selección, la evaluación, los ascensos, rotaciones, expatriaciones, proyección de carrera y cualquier otra actividad que tenga que ver con la distinción entre los distintos empleados. Académicamente el mérito es asociado a la posesión de conocimientos específicos, y su forma de medición se encuentra por lo general, claramente normada y procedimentada. Los jóvenes, luego de aproximadamente 15 años de educación bajo este tipo de régimen se encuentran sumamente desconcertados a la hora de enfrentar el proceso de evaluación anual, típico de muchas empresas. En vez de la “prueba” formal, un ritual donde el sujeto se sienta y es cuestionado puntualmente, la evaluación laboral pasa a ser solamente el cierre de una “prueba” silenciosa y constante que no explicita directamente las variables a partir de las cuales son juzgados. Ya no es suficiente con adquirir ciertos conocimientos, la organización requiere que el sujeto se convierta en un tipo específico de individuo. La

organización precisa de la aparición de individuos organizacionales, moldeados de acuerdo a los valores en juego, y necesita desplazar, desvalorizar, las categorías dominantes de los otros universos: pensamientos de tipo filial, social, histórico o académico, deben deformarse y ser encarnados por las nuevas categorías, impregnados de sentido bajo un nuevo Significante Amo, o, en el peor de los casos, dejados fuera de “trabajo”, como pertenecientes a un mundo ubicado “fuera”. De esta forma la organización realiza “evaluaciones” que no solo transmiten los valores requeridos sino que demuestran al sujeto las consecuencias de su incumplimiento¹³². Es a través de la experiencia (la acumulación de conocimiento práctico-instrumental) que el Joven descubre que los criterios de medición y recompensa han cambiado y las particularidades de su nuevo funcionamiento: en las organizaciones la evaluación es un proceso explícitamente subjetivo y con criterios difusos pero que debe aparentar realizarse “científicamente”. En general no existen formas de registro claras que le permitan al evaluador justificar sus decisiones, más allá de sus propias impresiones personales¹³³. En la práctica, el evaluado descubre que las acciones más cercanas a la fecha de evaluación son aquellas recordadas con mayor claridad por su evaluador mientras que lo hecho al comienzo del año se pierde en impresiones vagas. Se da cuenta que la relación personal con su jefe es constitutiva de la matriz perceptual del mismo: puede resaltar ciertos logros o desprestigiar ciertas fallas porque conoce situaciones contextuales específicas, puede ‘confiar’ en su subordinado, o puede sentir culpa porque conoce a su familia. Las relaciones personales comienzan a penetrar la aparente ‘objetividad’ del proceso evaluativo. La idea de mérito sufre un proceso de transformación: mientras el sujeto mantiene sus valores “académicos” la inclusión de variables personales es percibida como injusta, errónea, como prácticas poco profesionales. A medida que lo cotidiano comienza a redibujar el habitus, el sujeto comienza a valorar la “utilidad” de estos comportamientos: ser diplomático, sociable, tener buenas relaciones, pasan a ser “ventajas”, nuevas habilidades valiosas que complementan y constituyen un perfil personal y profesional más completo. Cuando el sujeto acepta estas instituciones con la ideología ya operando en su discurso, el sujeto

¹³² En nuestro caso los atributos eran agrupados en 6 secciones, cada una con dos o tres “variables” a evaluar: Business management, Client Focus, Professional Expertise, Drive for Results, Leadership y Knowledge Sharing.

¹³³ Salvo que las evaluaciones consistiesen puramente en un rol operativo: evaluar a un vendedor exclusivamente por su volumen vendido o a un ingeniero de planta por la productividad de la línea de la que es responsable. En los cargos de oficina en general el trabajo es más informacional e cualitativo (reporte, análisis, presentaciones, asistencia) y es muy difícil encontrar una variable numérica representativa del proceso.

percibe el rol de las relaciones sociales como algo inevitable, siempre existente y que incluso es lógico en cuanto a lo instrumental: al fin y al cabo, “si se pudiera elegir con quien trabajar, ¿No se elegiría a alguien en quien se confía, que comparte nuestros mismos valores, que se sabe no va a fallarnos?”. No necesariamente un amigo, pero sí alguien que se reconoce como uno, que tal vez fue a la misma universidad, que comparte ciertos ámbitos, en definitiva, alguien que muestra las mismas credenciales de membresía. ¿No son estos indicadores de pertenencia y aptitud? El sujeto llega a la conclusión que en las empresas “esto funciona así”, que “hay que tener contactos”, “hay que saber moverse”. Vemos nuevamente el cierre del proceso ideológico cuando el campo empresarial aparece como independiente, dueño de sus propias reglas, y se ha encarnado a partir de la retrospectiva en la lógica evolutiva de la biografía individual.

d) La comunicación: Desde la teoría, habíamos resaltado la primordial importancia del aparato conversacional como proceso de mantenimiento de la realidad. Ya en la universidad, el Joven comienza a entrar en contacto con un nuevo vocabulario laboral: lo profesional implica el uso preciso de ciertos términos, especialmente los relacionados con su función. El proceso económico-productivo de la empresa penetra el vocabulario cotidiano e inunda el aparato lingüístico; metonimias, comparaciones, metáforas, sinécdoques¹³⁴, son parte del código particular de cada empresa y sector.

Al mismo tiempo se organiza una nueva sintaxis: los textos deben ser breves, concisos y esquemáticos para facilitar su comprensión y lectura. Los resultados (generalmente numéricos) deben prevalecer frente al texto prosaico, y el uso de los colores debe acompañar el sentido del mensaje, relacionarlo con su origen, con su objetivo instrumental. Los gráficos deben tener claramente señaladas las unidades y los colores elegidos deben facilitar el contraste. El lenguaje debe ser impersonal y en tercera persona dando a entender que es siempre el resultado del trabajo de un equipo, nunca una actividad individual. El lenguaje es economizado con la intención de maximizar su funcionalidad: en mi experiencia personal era mucho más grave no clarificar correctamente las unidades de medición que no colocar acentos en las palabras, dado que estos no hacían al significado del mensaje: era algo que no aportaba valor, que no

¹³⁴ Las frases cotidianas revelan la adecuación de la ideología empresarial en la racionalidad del sujeto, invadiendo su lógica cotidiana: “Hay que invertir en vestirse bien”, “Discutir no paga”; “Este fin de semana no hice nada productivo”, “La cena de otro día no estaba presupuestada”, “En la vida hay que agregar valor”. Podemos pensar el grado de avance de esta terminología en términos ya institucionalizados como “Recursos Humanos”, “Ética Empresarial” o “Segmento de Mercado”, entre tantas otras.

era funcional y que por lo tanto podía ser obviado. Lo importante es que el receptor reciba lo suficiente para decidir correctamente, el resto sobra. La tecnología incluso permite eliminar la posibilidad de elección: los colores y formatos son impuestos por el propio sistema, solo hay que “cargar” el contenido, los acentos los corrige el corrector ortográfico. Esta funcionalidad es percibida como útil (y por lo tanto, correcta) porque “ahorra tiempo” al analista, reduce los grados de libertad innecesarios, improductivos.

El ordenamiento de los mensajes debe hacerse también respetando la jerarquía: los *emails* dirigidos a altos cargos se escriben diferente, con mayor atención y precisión, y aún mayor economía de la información. Son revisados por todos los cargos intermedios que opinan y ajustan la sintaxis hasta que el último responsable los autoriza. Esta práctica reviste al mensaje de un aura de prestigio, de valor simbólico, y le brinda al Joven aprendiz la oportunidad de percibir que hay “algo” más en juego (su reputación, su calidad como trabajador, su nivel intelectual), de “tomar conciencia” de que él no posee la legitimidad suficiente para juzgar la aptitud de dicho mensaje. Él, como profesional, va a ser juzgado por el receptor pero será su mensaje quien hablará por él, y la forma más segura de “protegerse” es despersonalizándolo lo más posible, transmitiendo coherencia y funcionalidad, la sensación de que hubiera sido escrito igual por cualquiera. Este proceso se configura como un ritual: los destinatarios del mail se ordenan por jerarquía, eligiendo los nombres uno a uno. El mail no solo se carga de mística sino que en su armado se resume parte del capital simbólico en juego en el campo; quiénes son los dominantes y el valor de su tiempo y posición, quiénes son responsables y porqué, qué posición ocupa quien lo escribe. En el mensaje se encuentra resumido el valor del trabajo realizado y las consecuencias futuras, las posibles respuestas y efectos sobre cada uno en la cadena comunicacional. No es una lectura lo que le espera sino un control, la satisfacción de una expectativa, la aceptación de su trabajo.

Los emails han revolucionado la comunicación en el mundo y dentro de las organizaciones empresariales. Son el canal fundamental de transmisión de información, tanto formal como informal: individuos en distintos países, de distintas culturas, e incluso pertenecientes a distintas organizaciones, son vinculados inmediatamente a un mismo comunicado. A su vez, tienen una particularidad que los dota de un inmenso poder: son registrables, cada uno de los mensajes enviados o recibidos puede ser archivado y reproducido en cualquier momento. Es una práctica común en las empresas

que los mails sean permanentemente categorizados y archivados como registro del trabajo realizado y como herramienta de prueba ante cualquier cuestionamiento. Esto genera que antes de escribir, los sujetos reflexionen sobre las posibles implicancias de su acción, de antemano sabiendo que dicho mensaje va a ser leído y almacenado por cada uno de los destinatarios. El mail garantiza implícitamente la estructura de control: toda la cadena participante sabe claramente quien ha sido destinatario del mensaje, lo hayan leído o no. La lectura real pasa a segundo plano, lo importante es la inclusión forzada en la cadena; al poner a determinados individuos “en copia”, cuyos nombres son vistos por todos los involucrados, se asume que la comunicación ha sido efectiva. Esta visibilidad obliga a todos frente a todos, al emisor y al receptor, a destinatarios directos como indirectos, unos obligados a emitir y los otros a darse por comunicados. La lógica del trabajo amplía su horizonte de acción: con las herramientas tecnológicas disponibles (computadoras portátiles, redes inalámbricas, conexiones remotas, teléfonos online) el empleado está siempre “en contacto”, al menos de hecho: si está enfermo, si está de vacaciones, si está cenando, siempre se puede acceder al circuito de información, puede interactuar, ser informado.

Veamos un ejemplo claro en nuestro caso de referencia: parte de mis funciones anteriores involucraban brindar asistencia al Director General de la compañía. En muchas ocasiones esto implicaba armar presentaciones en PowerPoint que eran proyectadas durante los discursos del Director. Si la presentación era temprano por la mañana esto consistía frecuentemente trabajar largas horas el día anterior. Si el Director quería realizar algún cambio luego del horario laboral, sencillamente enviaba un mail desde su teléfono Blackberry especificándolo. La empresa me había otorgado una computadora portátil, me había “facilitado” un dispositivo de acceso remoto que permitía acceder a la red de la empresa desde mi casa. Poco importaba si el Director General sabía esto o no, simplemente lo asumía: al enviar su mail daba por sentado que yo lo tenía que leer, dado que indefectiblemente lo había recibido. Es más, yo mismo “reconocía” que tenía que hacerlo dado que la empresa me había proporcionado los medios: en caso de no hacerlo simplemente no tenía excusa dado que era mi responsabilidad. Además, este mensaje generalmente tenía gente “en copia”, a toda la cadena de mando, por lo que si faltaba a mi “deber” todos estaban debidamente avisados. Con esta simple acción la totalidad de los involucrados se encontraban trabajando fuera de horario, desde el hogar, a un pedido que había surgido de la misma

manera. Lo legítimo era el medio y la autoridad del emisor. Al responder se regeneraba dicha legitimidad, se reproducía la obligación, la responsabilidad de hacerlo, se volvía a constituir como una función legítima del rol de cada uno de los participantes. Cuando esta lógica es interiorizada a través de la socialización, el sujeto percibe que si no se conecta desde su casa para revisar los mails periódicamente se encuentra fallando a su ética profesional.

“...la ética de los negocios se pretende protectora del futuro, subraya la necesidad de una gestión de largo plazo, la única capaz de asegurar el éxito económico y el potencial de crecimiento de las empresas. [...] quiere conciliar el beneficio y el tiempo, se coloca como defensora del interés bien concebido, a largo plazo, de la empresa, de los empleados como accionistas.”¹³⁵

Cuando el sujeto reconoce que ciertas condiciones sociales de producción del status dejan de relacionarse con el conocimiento o el desempeño, y que pasan a hacerlo (aunque nunca es algo que debe explicitarse) con la posesión de cierto capital social (vínculos filiales, contactos previos, círculos primarios) entiende que se está cometiendo una “injusticia”, una desviación de lo que debería ser. Solo cuando interioriza el mecanismo ideológico a través de las prácticas, y cuando, en el contacto directo, los Otros Significativos le confirman que “así son las cosas en el trabajo” y que “no solo importa saber sino también ser hábil socialmente”, opera sobre el sujeto la retrospectiva: el Joven entiende que las cosas “siempre fueron así” pero él no lo sabía, “no se había dado cuenta”, “pensaba que eran de otra manera”. Esa otra manera era la que durante más de quince años le había inculcado el sistema educativo. Pero ahora toma conciencia de que esas reglas han cambiado: de que en el mundo de los negocios no todo es saber, sino también parecer, y aún más, “pertenecer”. El trabajo no es una actividad teórica y objetiva sino una compleja red de relaciones interpersonales y percepciones, que revoluciona en torno a un pensamiento utópico, la expectativa de triunfar a través de la actividad, de ser reconocido por los resultados de acuerdo a la función. Mantenemos que estas expectativas son conformadas en la cotidianeidad, interiorizadas como conciencia práctica de lo que debe y no debe hacerse en la actividad laboral.

¹³⁵ Lipovetsky [2005: 258]

3.7. Fijando el valor del juego

Hemos visto como es en lo cotidiano cuando se inculca el valor del capital en juego. El valor del juego debe revelarse simbólicamente para que los participantes no lo pierdan de vista: los exitosos, la alta dirección, deben tener mejores oficinas, mejores computadoras (menos funcionales pero más lujosas), mejor vestimenta, secretarias, autos de la compañía, viajes, contactos, poder. El poder debe arraigarse en el lenguaje simbólico y los sujetos deben recibir el código para poder descifrarlo. Esta simbología es lo que está disponible en la lucha de los que se encuentran compitiendo. De no haber oportunidades de ascenso o movilidad, aunque sean teóricas, el sistema se paralizaría y la motivación a la acción de los agentes debería reorientarse hacia beneficios materiales directos o una fuerza coactiva violenta, al estilo de la peor burocracia soviética.

La fijación de las categorías de valor de la actividad laboral, en el caso de los futuros *managers*, es algo que comienza a “aprenderse” desde la universidad y es reforzado por las empresas a través de sus programas de inducción y otros procesos formales de concientización. Dado el proceso de sedimentación del conocimiento, estos programas, aunque presentes a lo largo de toda la carrera profesional, se concentran en los primeros tres a cuatro años. De esta forma, el sujeto recibe “orientación” desde que es un completo neófito hasta que se vuelve un empleado experimentado. Mientras que en el comienzo se enfocan en “explicar” los lineamientos generales del nuevo orden, luego se orientan a moderar y adaptar las expectativas profesionales de los empleados: expandir la visión desde el rol, para tratar de inculcar una perspectiva integral de la compañía, una responsabilidad para con el todo, introduciendo temáticas como desarrollo profesional y proyección de carrera, expresión de descontento y comunicación de demandas. Frecuentemente se educa en la utilización de la Voz, cuál es la forma en que debe usarse y cuándo es mejor considerar la Salida. Las reuniones donde se dan estas charlas constituyen uno de los puntos de socialización donde los jóvenes empleados se re-encuentran con otros como ellos, en su misma situación, de su misma categoría y experiencia. La empresa adquiere un doble rol: no solo reafirma el dogma ideológico funcional del valor del trabajo y del nuevo orden social, sino que satisface las demandas de seguridad de los individuos, que han depositado en ella la existencia de una racionalidad capaz de significar el nuevo universo. De esta manera la organización aparece como conciente, contenciosa y proveedora de herramientas para la mejora de la

calidad de vida de sus empleados. Las grandes empresas deben demostrar que desarrollan planes de carrera para su personal calificado, expatriaciones, posibilidades de crecimiento, rotaciones. Deben tener en cuenta las especificidades de cada etapa, especificidades que en lo profesional han contribuido parcialmente a conformar. De no hacerlo, son percibidos como indiferentes, responsables, poco interesados en el personal de su personal.

El entendimiento de las expectativas y los compromisos en la vida del personal permiten el diseño de políticas de Recursos Humanos efectivas para reforzar la lealtad y mejorar la retención: algunas empresas priorizan en algunas posiciones a empleados casados o con hijos, dado que dicha relación de responsabilidad disminuye las probabilidades de rotación, otras pueden incentivar la compra de inmuebles o vehículos mediante financiación propia, desarrollando no solo un vínculo privado sino comercial entre las partes.

Las prácticas laborales deben ser siempre acompañadas por la comunicación de un dogma oficial que explicita el sentido institucional; las rutinas economizan esfuerzo pero dejan abierto el horizonte de construcción de sentido, lo que puede permitir la aparición de ordenamientos alternativos (por ejemplo visiones particulares propias dentro de ciertos sectores, políticas contradictorias, distorsiones salariales, desbalances internos de poder, líderes informales). Los mismos deben ser controlados si se quiere mantener la homogeneidad del orden institucional, valor fundamental de toda organización económica. Esto se hace no solo a través del dictado de normas que tienen fuerza de ley dentro de la organización, sino también a través de la difusión constante de un “discurso oficial”. El mismo es una comunicación orientada, una de las características principales del discurso ideológico¹³⁶. De la misma manera, aunque se presenta como un discurso abierto, encubre una visión total de la realidad: la forma en que la empresa hace las cosas puede ser una forma entre muchas, pero dentro de la organización, es la “única” válida. Otra característica de este discurso es que debe

¹³⁶ Este punto es comentado por De Ípola en su crítica a Althusser: para este último la deformación es necesaria en función del todo social pero no es arbitraria sino orientada, sistemática y centrada (a la cohesión del todo social, hacia la reproducción de las condiciones de producción existentes, centrada en el Sujeto Absoluto). Para mayor detalle ver De Ípola [1983: 2-6]

opacar su verdadero origen, sus condiciones sociales de producción¹³⁷: debe ser totalmente despersonalizado, dado que el discurso oficial siempre proviene de la organización, y nunca desde un individuo. De esta manera se presenta como objetivo, impersonal y producto de la racionalidad propia de la empresa. No debe sujetarse a otros intereses más que los requerimientos funcionales de la organización, independientemente de cualquier deseo volutivo de sus funcionarios, y toda excesiva influencia personal debe ser controlada. Este es otro componente de la ideología que hemos visto a lo largo de nuestro marco teórico: el Significante Amo se retrae, se oculta, y el Otro ('O') es interiorizado como Otro Generalizado, como un 'S(O)'. El discurso deja de provenir desde "alguien" para ser una propiedad inherente del orden imperante, una norma moral. Habíamos visto que aquí radica la efectividad de la dominación simbólica de toda ideología.

En el desarrollo de esta sección hemos podido ver que el capital en juego no es solo cultural, aunque sea a través de él que inicialmente se legitima la competencia, ni tampoco capital económico puro (aunque el salario siempre importa los sujetos no se encuentran constantemente tratando de maximizar su ecuación salarial): se compete por el capital simbólico que representa el prestigio dentro de la organización, en el mercado laboral empresario, por una combinación de lo cultural, lo económico y lo social en tanto permite la diferenciación del Yo de los Otros-como-yo.

Vamos a proponer entonces la existencia de un "capital organizacional" a partir de los bienes simbólicos que son considerados valiosos y pueden ser intercambiables en el campo empresarial. Como sucede en todo campo complejo, los mismos no son homogéneos sino que involucran bienes de índole cultural (educación universitaria, manejo de idiomas, estudios en el exterior, experiencia laboral), social (reconocimiento, posición socio-económica, inclusión en círculos sociales aristocráticos, vínculos familiares, participación en actividades recreacionales elitistas) y económica (nivel salarial, bonos, premios al desempeño, en general vinculados fuertemente a la posición funcional, aunque no de manera unívoca). Una característica del capital organizacional es que debe actuar como un objetivo "en fuga": el capital organizacional ejerce

¹³⁷ Otro punto comentado por De Ípola y Verón: el discurso ideológico encubre sus condiciones sociales de producción, a diferencia del científico, que descansa su existencia en la publicidad y seguimiento de un método determinado.

influencia siempre y cuando se encuentre en el horizonte de expectativa del individuo, mientras sea algo que debe (y pueda, al menos en teoría) ser alcanzado. No analizaremos en esta tesis cuáles son las motivaciones de los accionistas de las organizaciones de lucro, ni profundizaremos en la conformación de su campo, pero en el caso de los empleados administrativos y gerenciales, los miembros del *management*, el capital en juego que define su campo se caracteriza por la constante insatisfacción y traslación, por el desplazamiento a futuro de un aumento de la influencia. La efectividad del campo para reproducirse dependerá de encontrar maneras para mantener el valor en juego en el horizonte futuro del sujeto; el campo se cierra cuando la posibilidad de motivar al sujeto falla. Pensemos que sucede en los casos de éxito, en los individuos que llegan a la cúspide de su rol como empleados empresariales: los directores generales, los presidentes de las corporaciones, que han recorrido la estructura durante años y finalmente han llegado a la cima. Podríamos pensar que esta posición dominante se caracterizará por una mayor tendencia a la defensa del capital acumulado que por una lucha por seguir acopiando. Sin embargo, las empresas han desarrollado una forma efectiva de mantener el sentido del juego aún en estos puntos límites: la entrega de acciones como compensación salarial. Esto implica un cambio fundamental en la relación del sujeto con la organización, que abandona su rol de empleado para asumir un rol parcial como accionista: es la empresa quien lo “invita” a ser parte de ella. Es decir que una de las estrategias que las corporaciones usan para “recompensar” a su empleados líderes, para seguir motivándolos, es adentrarlos aún más en su lógica, aunque ahora desde un nuevo campo, el de los accionistas, de los dueños, campo cuyas características no analizaremos en este texto.

Habíamos dicho que en la carrera empresarial se compite por la expectativa de que el rol ya no sea meramente una posición que se ocupa, sino que se integre como parte del yo, que pueda “hablar” por uno. Habíamos visto este proceso en el desarrollo de nuestro marco teórico: la función se desplaza como actividad pura proveedora de sustento para constituirse como Otro generalizado, lo que implica que el sujeto pasa a entender lo que “hace” como el horizonte de posibilidad de su existencia (“Esto es lo que yo sé hacer”, “Para esto me estuve preparando toda la vida”, “Soy un ingeniero dentro de una multinacional”). Nuevamente, el Significante Amo acolcha la cadena de significantes, la función como ese ‘O’ comienza a definir lo que uno es, a reordenar mi mundo, mis tiempos, mis puntos de socialización, al mismo tiempo que se opaca, que se vuelve

rutina y se hace parte del Mi, se transforma en un 'S(O)'. Pero si recordamos la primera forma del grafo lacaniano, vemos que el "acolchado" era en la dirección contraria al vector S-S'; en su intersección se encuentra 'S(O)'. Al salir de este punto aparece 'I(O)', el sujeto ya socializado, al empleado organizacional ideologizado. Todas sus decisiones como agente libre se encuentran estructuradas por la existencia de 'O', y es esta interiorización de 'O' lo que otorga sentido a la realidad total del sujeto, presente, pasada y futura. De esta manera, el nuevo habitus delimita las elecciones del horizonte futuro de posibilidades; reestablece las necesidades, las prioriza, formula nuevas expectativas. En términos weberianos, el sujeto puede actuar racionalmente de acuerdo a los fines que su habitus organizacional estructura, y en función de ellos ordena sus recursos, se esfuerza, planifica. La aparición de 'I(O)' representa la clausura ideológica, la ilusión de cierre que comentaba Laclau, ilusión siempre presente que posibilita la realidad: la proyección de un 'i(o)', de una imagen del Yo futura desde una imagen del yo actual que encubre la interiorización de un Otro Generalizado que nos interpela continuamente. La ideología es la prevalencia del Mi actuando en la inconsciencia del Yo.

Las prácticas cotidianas del trabajo en las empresas deben mantener esta lógica, un fino balance entre la interiorización de los Otros, el futuro y la imagen del Yo del sujeto. Este balance es el manejo de expectativas. Aunque en las etapas iniciales las mismas consisten en una mezcla de incentivos económicos, posibilidad de aprendizaje y prestigio por pertenecer, la administración de las expectativas constituye el mecanismo de reproducción de la fuerza de trabajo empresarial a través de la adhesión de los valores del sujeto a los de la corporación por la colocación de su ideal del yo siempre por delante de su yo real. En nuestro caso, tanto los jóvenes recién ingresados, como los mandos medios y altos se reconocen como siempre buscando satisfacer sus necesidades de éxito profesional, cultural o económico. La pesadilla de todo miembro pujante de una organización empresarial es encontrar su "techo", la última posición jerárquico-funcional en la que el Otro, la organización, el mercado, incluso él mismo (como un 'I(O)'), determina que llegará a ser "útil". Sorpresivamente la forma en que un individuo puede demostrar que no ha tocado su techo, que puede seguir creciendo, es realizar con excelencia su trabajo, superar las expectativas de los otros para con su función. Las expectativas de todos aquellos que participan en la carrera de *manager*, al menos

durante la juventud y primera madurez profesional, dependen de la posibilidad latente del ascenso jerárquico y social.

Simultáneamente, en los puestos “profesionales”, la empresa apunta a generar lealtad, un compromiso con la organización. De esta forma, se evita la rotación y se reduce la inversión y el tiempo de capacitación que toma desarrollar un *manager*. Este compromiso, en los casos más logrados, es de orden ético: cuando se reformula el habitus como un ‘I(O)’, las especificaciones de la función subjetiva, la participación activa dentro de las actividades de la organización, el compromiso con determinadas personas, subordinados, jefes, colegas, en definitiva, su entendimiento del nexo que lo vincula a la empresa como persona, pasa a ser constitutivo de su imagen del yo: no necesariamente de forma total como en casos extremos de identificación (aunque dichos casos existen dentro de las empresas), pero en la forma de un sentimiento moral de responsabilidad.

Este tipo de relación¹³⁸ permite que los empleados reproduzcan los valores “demandados” por la corporación como si fuesen los requeridos y correspondientes a cualquier situación profesional y personal: Compromiso, excelencia, auto-motivación, proactividad, superación constante, competitividad, respeto por las instituciones y por la autoridad. No basta simplemente con hacer las cosas bien sino que el discurso dominante demanda continuamente hacerlo porque es lo correcto, la forma de hacer las cosas, “agregar valor”, nuevas y mejores maneras para llevar a cabo el rol y mejorar los resultados observables, de gestionar, de presentar información, de relacionarse.

La manifestación del arraigo de la ideología se muestra frecuentemente a través de la aparición de la culpa, que actúa como regulador del comportamiento. A diferencia de casos más avanzados donde el sujeto ya no precisa de Otros para entender su deber y sus compromisos, y regular sus acciones, cuando esto se hace a través de la culpa, el comportamiento del individuo se continua regulando a través de los Otros significativos ausentes. Al mismo tiempo, esta auto-regulación, el cumplimiento de las prácticas, es

¹³⁸ Nos referimos aquí al compromiso con una Ética social en línea con la definición que da Whyte: “By social ethic I mean that contemporary body of thought which makes morally legitimate the pressures of society against the individual. Its major propositions are three: a belief in the group as the source of creativity; a belief in ‘belongingness’ as the ultimate need of the individual; and a belief in the application of science to achieve the belongingness” [Whyte 1956: 7]

controlada socialmente, incluso con agresividad, por el resto de los miembros del grupo, de manera que se mantenga un equilibrio entendido como grupalmente “justo”.

Las políticas de reclutamiento exitosas, permiten retener a los Jóvenes profesionales desde sus comienzos hasta que avanzan en la pirámide jerárquica. Es en esta transición donde la ética profesional como mecanismo de control es más evidente: el anterior Joven que fue inducido y educado tiene que ser también un educador explícito. Parte de sus responsabilidades consisten ahora en entrenar en la práctica a jóvenes nuevos, en lograr que cumplan sus funciones satisfactoriamente. Si el proceso anterior fue exitoso, la ideología ya se encuentra solidamente implantada: el individuo trabaja todo lo que hay que trabajar para lograr los objetivos porque el valor de lo que hay “en juego” ha aumentado, porque es capaz de reflexionar sobre sus responsabilidades y el efecto que tienen sobre los otros que dependen y cuentan con él. Ya no es un neófito, un Joven, ahora es un profesional maduro con posibilidades de ascender, responsable de los resultados de su “sector” y su “gente”, que ha demostrado su valor. Es en esta etapa que se levantan las mayores barreras de salida si el mecanismo ideológico ha funcionado exitosamente. Esto se corresponde con las estadísticas de retención en nuestro sector de referencia: a lo largo de tres años en el sector de referencia renunciaron el 20% de los jefes mientras que lo hizo el 50% de los analistas¹³⁹. La lealtad optimiza los costos, no solo por reducir gastos de reclutamiento y capacitación, dado que un empleado leal necesita menos “motivación” económica que el que no lo es, sino porque, como habíamos visto en Hirshman, son los leales los más inclinados a utilizar la Voz para modificar el funcionamiento de las prácticas poco eficaces, y al hacerlo, “corregir” y mejorar su operación.

Pudimos ver también que la ética profesional aparece como el resultado de la interiorización de la función. Como tal, y de acuerdo con Laclau, se posiciona como Significante Amo, resignificando toda la cadena de sentido y debilitando el resto de los eslabones que la constituyen. Es este proceso el que permite que un proceso de socialización secundario pase a ser una re-socialización, que el rol funcional se integre fuertemente con la personalidad, dando lugar a lo que Ernesto Laclau denomina teóricamente “moral fina” (en inglés, *thin morality*). En sus palabras:

¹³⁹ Aquí también hay que tener en cuenta cierta “lógica del don”: cuando un analista es ascendido puede percibir que la empresa acaba de darle un voto de confianza y que por lo tanto, le corresponde a él “devolverle” esa confianza a través de su trabajo y lealtad.

“This morality is not a core to be isolated analytically, but the result of a historical construction. It requires the prolongation of equivalential logics beyond the limits of given communitarian contexts. This of course means that the contents of thin morality, far from being permanent, are permanently renegotiated [...]. As we know, this incarnation – which involves making that particularity the expression of something different from itself – is possible only to the extent that a particular content enters into a relation of equivalence with other particularities. As we know, the effect of the logic of equivalence is to impoverish meaning [...].”¹⁴⁰

Esto es lo que permite que la moral social general no colisione con la reglas de juego del campo empresarial, y que el individuo pueda articular lógicas y seguir comportamientos en apariencia contradictorios. La moral fina actúa como un amortiguador entre las normativas, ideológicas o no, del campo empresario y el núcleo de valores generales, vinculado con procesos de socialización más primarios.

En el capítulo siguiente, exploraremos como algunas herramientas modernas de gestión se posicionan no solo como mecanismos explícitos de control sino que permiten un mayor afianzamiento y ocultamiento de la ideología empresarial. Esto se producirá a través de una mayor lealtad de los sujetos con los objetivos funcionales de la organización, dado el desconocimiento de una estructura panóptica de poder, que une de manera casi-inmediata sus responsabilidades funcionales con sus expectativas de éxito (en el campo).

3.8. La gestión virtual: comentarios sobre el control en la era informática

Las herramientas informáticas constituyen la infraestructura básica del trabajo empresarial moderno. Toda empresa multinacional cuenta con una estructura de sistemas (en la jerga se denomina IT: *Information Technology*) considerada fundamental para la operación eficiente de cualquier negocio, desde complejos procesos industriales hasta la facturación cotidiana. Las grandes empresas no solo integran sus

¹⁴⁰ Laclau [1996: 9-10]

sistemas, anteriormente independientes y aislados, en *datawarehouses*¹⁴¹ centralizados, muchas veces ubicados fuera del país de operación, que permiten que toda la información proveniente de distintas plantas y oficinas en distintas ubicaciones geográficas se consolide en bases de datos únicas, sino que son capaces de crear herramientas personalizadas de acuerdo con las características del negocio y la forma de administración¹⁴².

Al mismo tiempo, esta explosión tecnológica ha modificado las herramientas de trabajo, y con ellas, la manera en que los individuos trabajan, la conceptualización de su actividad y su visión sobre sí mismo, y ha afectado significativamente la manera en que se relacionan entre sí y con el resto del mundo. En la actualidad, cualquier *manager* puede trabajar con una *laptop* y una conexión inalámbrica a Internet desde cualquier parte del mundo, ya que la mayoría de la información necesaria para realizar su tarea es accesible por la red y se encuentra en formato digital.

Por otro lado, la actividad gerencial se abastece de una enorme variedad de indicadores, de acuerdo a su especialidad y a los procesos que administra. Es en base a los mismos que los administradores se informan, realizan sus análisis y determinan nuevos cursos de acción. Las escuelas de negocio introducen este proceso bajo la denominación de “*Business Process Management Life Cycle*”¹⁴³, y consta de 5 etapas iterativas: Monitoreo (Medición), Optimización, Diseño, Modelización y Ejecución. Nosotros entenderemos al conjunto de estas actividades como parte de un proceso más general denominado “Gestión” (*Management* propiamente dicho).

¹⁴¹ Servidores con gran capacidad de almacenamiento y velocidad de proceso, capaces de almacenar y reproducir la totalidad de la información generada por una compañía durante su operación.

¹⁴² El caso por excelencia es la empresa alemana SAP (www.sap.com), cuyo programa para administrar el flujo de materiales de la industria automotriz (*material management*) se ha expandido hasta estar presente en cualquier tipo de industria y proceso.

¹⁴³ http://en.wikipedia.org/wiki/Business_process_management

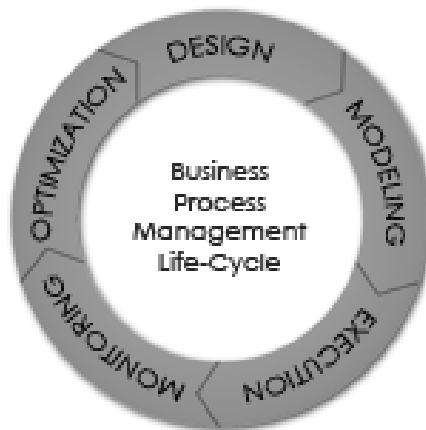


Fig. 6: Ciclo del proceso de la gestión empresarial

Tras varios años de trabajo como ejecutivo he llegado a entender que ser un buen “manager” implica ser un buen “gestionador” y constituye su principal objetivo laboral: su rol ampliado consiste en poder visualizar sus responsabilidades como parte del proceso de negocio descrito en la Fig. 6, analizarlas y de ser posible, variabilizarlas y cuantificar sus resultados, de forma de poder continuar aplicándoles las etapas de este ciclo sin fin. Esta “lógica” general, puede aplicarse sobre cualquier tipo de proceso y ahí radica su fortaleza: no importa qué se administre, este grupo de individuos se especializa meramente en “administrar”, y donde cada proceso puede entenderse como sujeto a mejora¹⁴⁴, sin importar la marginalidad del ajuste. De acuerdo a este esquema teórico, tácita o explícitamente, los *managers* han trabajado durante décadas para mejorar la performance de los procesos de las empresas para quienes trabajan: en su extremo, todas las actividades deben orientarse a reducir los costos y/o aumentar la rentabilidad. Con la revolución informática, las grandes corporaciones han desarrollado herramientas para facilitar y acelerar el ciclo de este proceso¹⁴⁵, y proveer a sus dirigentes mejor información para sustentar sus decisiones, al mismo tiempo que han aumentado exponencialmente el detalle y la velocidad del proceso de monitoreo y control: la medición. Voy a desarrollar el caso de un sistema particular existente en la empresa de referencia, y que, como ha sucedido a lo largo de todo este texto, nos servirá

¹⁴⁴ De hecho existe un proceso de organización de procesos industriales y de negocio denominado como llamado Mejora Continua, en donde se arman equipos multidisciplinarios de trabajo, pertenecientes a distintos sectores, para pensar rutinariamente como optimizar un determinado proceso. Ver Ciclo de Deming (<http://es.wikipedia.org/wiki/PDCA>).

¹⁴⁵ Dantas [2002]

para profundizar sobre el impacto, actual y futuro, del mecanismo ideológico de identidad y control dentro las organizaciones empresarias.

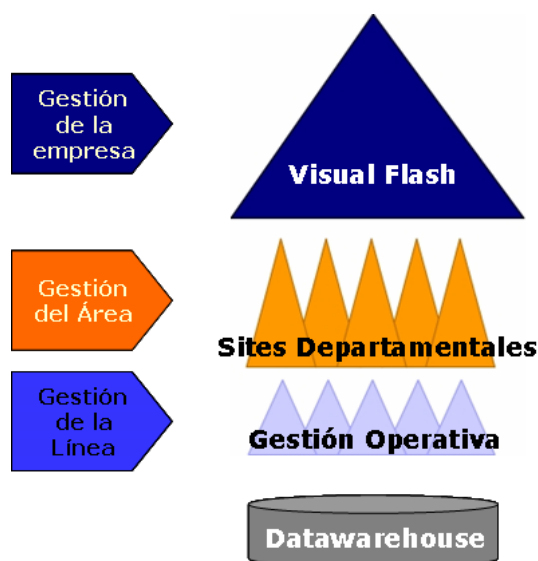


Fig. 7: Estructura de gestión de la compañía

La empresa de referencia cuenta con más de 30 plantas y oficinas en 9 países, 25 mil empleados y más de medio millar de líneas de producción. A su vez, cada una de estas entidades se encuentra conectada a un sistema central y los datos de proceso eran “subidos” en el momento, minuto a minuto, al datawarehouse de la empresa, que no solamente centralizaba y organizaba toda la información, sino que la ordenaba visualmente de acuerdo con las competencias de cada nivel funcional¹⁴⁶. En cada nivel de gestión las variables de control se ordenaban con un distinto grado de abstracción y agregación en función de su complejidad.

El Modelo Unificado de Gestión (Fig. 7) de la compañía, organizaba en tres niveles la visualización y operación de la información corporativa. Este se soportaba mediante un *datawarehouse* central conectado con la red interna de la organización, y podía ser accesado y operado desde cualquier lugar del mundo. El nivel más básico, la “Gestión Operativa”, se encargaba de monitorear las variables puntuales de proceso en tiempo real, en general asociables a procesos físicos, concretos y visibles. Aquí gestionaban los

¹⁴⁶ Aquí también debemos mencionar el efecto que tienen estos avances en las prácticas: las herramientas gestionales, como veremos, son impuestas al personal, pero su desarrollo se encuentra centralizado. Esto permite homogenizar la visualización de la información, los términos empleados, los colores, los nombres utilizados. Las organizaciones pueden gestionar la implementación de un lenguaje y de una mirada “única” de la información.

responsables directos de cada actividad: los ingenieros de línea, los vendedores, los analistas, etc. En el segundo nivel se encontraban los “Sites Departamentales”; las herramientas de gestión que consolidaban la visión general de los distintos procesos de un área o departamento. Finalmente, a la última capa se la denominaba “Visual Flash”. Por este nombre se quería resaltar su rasgo principal: en gráficos sencillos se resumía la información de gestión corporativa de todos los sectores de la compañía, la información más agregada, para que los niveles más altos de la jerarquía pudiesen controlar la operación macro de la totalidad de la organización. Era la fuente oficial de información gerencial.

¿Cómo es que operaba esta estructura? Cada nivel controlaba los indicadores de proceso del nivel anterior y a su vez, componía los indicadores del nivel superior. La información se encontraba online las 24 horas de día, con actualización constante. Desde su hogar, un analista en Argentina podía observar la producción de una determinada escuadra de operarios en una línea en el norte de México. De la misma manera, un gerente de ventas ubicado en Houston supervisaba las operaciones de las oficinas comerciales en Valencia, Guatemala, Perú y Chile. Esta infraestructura gestional permitía la virtualización de las funciones de la empresa, y con ello posibilitaba la aparición de estructuras de organización matriciales, esto es, transfuncionales: los controles y las responsabilidades podían ser cruzados y aparecían múltiples jefes (los responsables de un proceso y los responsables de una función), y múltiples subordinados, sin importar la ubicación geográfica.

Desde nuestra mirada teórica, el desarrollo de estos complejos sistemas informáticos, representa la avanzada de la ideología empresarial en su forma más violenta (simbólicamente): es cada vez más a través de ellos que la clase gerencial se interrelacionará con su función: la administración de los recursos productivos, incluyendo los recursos humanos. Todo lo que se encuentre en el sistema representará indefectiblemente los datos oficiales, datos públicos, inmediatos y objetivos, y el sistema en sí se irá constituyendo como la única fuente legítima de información gerencial. Recuerdo en una reunión, cuando la implementación de estos modelos estaba comenzando, un Director de Negocios resumía la importancia del cambio que venía, acabando súbitamente con la legitimidad de las fuentes anteriores de información, en sus palabras: “La información que no esté subida al Visual Flash, para mí, no existe”.

De esta manera se forzaba a publicitar los procesos, a someterlos a la crítica de todos y para todos, se acababa con los nichos ocultos de conocimiento, típicos de la era burocrática anterior. Desaparecieron la mayoría de los informes en papel, las carpetas, las planillas de seguimiento y los reportes diarios, todo pasaba a estar al alcance de la mano, disponible y a la vista. Los datos debían estar en el sistema para ser legítimos, de no estarlo, no se los consideraba como información válida u objetiva.

Pero como hemos visto, la mentalidad gerencial es fuertemente funcional y jerárquica, y organizaba de forma cuasi-totalitaria: la Dirección posee el derecho de organizar la información, el espacio y las relaciones de trabajo de toda la empresa, tiene la autoridad legítima para reformular el orden social de toda la organización: estructura sectores, despide trabajadores, define la política salarial, diseña las oficinas, los escritorios, otorga computadoras, determina expatriaciones, rotaciones, ascensos y traslados. La Dirección puede intervenir en cualquier momento sobre la mayoría de las prácticas de la organización.

El Modelo Unificado de Gestión (Fig. 7), reproduce dicha segmentación jerárquico-funcional: las visiones de cada uno de los niveles son, a priori, diseñadas por los niveles superiores, los poseedores de mayor capital organizacional (conocimiento, experiencia, jerarquía) que determinan como sus subordinados deben monitorear sus tareas, que les corresponde ver, donde se encuentran sus prioridades. Es ya en la etapa de diseño del sistema que la funcionalidad aparece como concepto rector, dado que el sistema tiene que constituir la herramienta del trabajador, su fuente oficial de información: está explícitamente construido para que sea “la” herramienta de trabajo, su “visión”. De esta manera se despoja al sujeto de la responsabilidad sobre el origen de los datos, se acota su área de influencia y se limita su capacidad interpretativa; se lo orienta, se lo dirige y controla desde un nivel más primario, desde la organización y disponibilidad de la información que tiene a su alcance en función de su rol, delimitando los elementos posibles con los cuales puede construir su universo de sentido.

Pero debemos detenernos en una característica inexistente antes del desarrollo de esta clase de sistema: su publicidad, todos pasan a poder ver la información (al menos todos los poseedores de ciertas credenciales). Como analista de un sector central tenía acceso a toda la información visible para un director o gerente. Esto generaba un cambio

sustancial respecto a la empresa burocrática “pre-virtual”: anteriormente parte del status de un trabajador dependía de la información a la que podía acceder, los reportes que podía leer, lo que se le comunicaba. Esta falta de disponibilidad era suplida con conocimientos cualitativos e intuitivos por parte de los administradores: la experiencia, el conocer la empresa, sus procesos, su gente, la racionalidad analítica complementando los indicadores demasiado cualitativos o insuficientemente cuantitativos. La informatización, de esta manera, ha permitido un avance sorprendente de lo cuantitativo sobre lo cualitativo, cada vez más del mundo es variabilizable, posible de ser procesado y operado analíticamente por un procesador. Sin embargo, también ha significado una sofisticación del lenguaje para acceder a dicha información. Bajo el mismo, la ideología de la corporación encuentra carente de sentido, por ejemplo, trabajar con valores estimados cuando los valores exactos se encuentran al alcance de la mano. A medida que los sistemas se hacen más completos y más sofisticados, el trabajo valioso se retrae a las etapas del Ciclo del Management (Fig. 6) vinculadas con la optimización y el diseño¹⁴⁷. A su vez, como los procesos de la empresa se han variabilizado, su lectura es más fácilmente realizable por aquellos sujetos con una formación técnico-analítica, lo que refuerza la primacía de ingenieros industriales dentro del perfil profesional de los ejecutivos, y refuerza la racionalidad lógico-matemática de la ideología empresarial¹⁴⁸: “Lo objetivo son los números”, “Los números no mienten”. Pero la abundancia y publicidad de la información que estas tecnologías permiten, han modificado las reglas de la lucha dentro del campo. Información de la compañía que anteriormente se reservaba para una minoría ahora se encuentra sencillamente accesible para quien pueda y quiera tomarla. La competencia por el capital cultural cambia su dinámica: ya no es posible retener o esconder datos para obtener alguna ventaja, como empleados con más antigüedad comentaban, era práctica habitual décadas atrás. El valor simbólico del capital organizacional se desplaza de la adquisición a la utilización; cómo el mismo puede, y debe, ser procesado, cómo ciertos datos “deben” ser observados: es la propia publicidad de la información la que actúa como mecanismo de control, dado que obliga a su conocimiento por parte de los individuos responsables, demanda su atención, el reconocimiento de su relevancia. Explicita su relevancia, porque si no lo fuese,

¹⁴⁷ Este proceso es capital y conocimiento intensivo, reemplazando los puestos de trabajo más operativos, vinculadas con la recopilación y ordenamiento de la información.

¹⁴⁸ Esto acentúa la superioridad técnica de la organización burocrática y sus características, según Weber: “La precisión, la rapidez, la univocidad, la continuidad, la discreción, la uniformidad, la rigurosa subordinación, el ahorro de fricciones y de costas objetivas y personales...” Weber [1922:731]

simplemente no estaría allí. Si alguien definió que una variable sea incluida en el sistema es porque responde a una utilidad, algo que si uno no puede llegar a entender es porque todavía no entiende lo suficiente: vuelve a aparecer esta confianza primaria en una racionalidad oculta pero preexistente que mencionamos en la primera mitad de esta sección. Si los indicadores del negocio son conocidos, la ética profesional interiorizada fuerza al individuo a su utilización, a su reconocimiento. Cuando el capital cultural se hace público en lo virtual, las reglas de su adquisición e intercambio se modifican; se debilitan los núcleos de poder centrados en la función o la jerarquía¹⁴⁹, estar informado se torna un deber y es la misma existencia de la información la que lleva a la acción, no ya necesariamente un pedido puntual; la voluntad de la dirigencia se encuentra implícita en la existencia misma de los datos en el sistema. La autoridad penetra el micro-espacio originario de la información, se adentra todavía más en una realidad entendida como objetiva porque pre-existe al sujeto: la función y la autoridad se encuentran encarnadas en los intersticios del sistema, en la voluntad de su existencia. Recordemos que para Berger y Luckmann este tipo de fenómeno constituye el segundo movimiento de construcción de lo social, “La sociedad es una realidad objetiva”¹⁵⁰. La gestión informacional es legítima porque es parte de la historia, porque se encuentra siempre ya-en-el-mundo.

Sin embargo, a medida que los sistemas se complejizan se independizan de sus creadores, de sus ideólogos. El sistema es capaz de abarcar todo lo que nadie puede continuamente abarcar. De esta manera, los subordinados pasan a competir con sus superiores por el capital cultural y social que otorga “conocer” datos relevantes pero sobreabundantes; estos se encuentran libres para ser tomados, “demandan” orden, control, “están para ser mirados”. La competencia se vuelve cada vez más total: la ideología espera que los cargos jerárquicos conozcan lo que se encuentra publicado; cada indicador de la compañía es una micro-disputa latente de poder, presente tanto en los cargos superiores como en los inferiores. Lo virtual otorga herramientas para que los subordinados erosionen la autoridad de sus superiores mediante la apropiación de la información disponible¹⁵¹: es su deber dar a conocer cualquier dato que contribuya a

¹⁴⁹ Trazando un paralelismo, lo mismo sucede con la explosión cultural que produjo el avance de la educación pública en la primera mitad del siglo XIX, y la consecuente caída de la exclusividad de la posesión de conocimiento por las clases acomodadas.

¹⁵⁰ Berger y Luckmann [1966: 79]

¹⁵¹ El aumento de eficiencia ha simplificado la obtención y procesamiento de la información, y permite que un mismo individuo gestione un mayor número de variables. Sin embargo, la continua expansión de

informar o mejorar la gestión del negocio, y la práctica de “poner en copia” en los mails, permite referir a innumerables personas de los logros o hallazgos del remitente. Para mantener la legitimidad de su rol, los cargos superiores deben mantenerse constantemente actualizados evitando que sus subordinados perciban un “bache de conocimiento”. La gestión *online* ata tanto al observado, responsable visible de los indicadores, expuesto a un mecanismo que “invita” a controlar, como al observador, expuesto a ser “descubierto” en su no-observación. Esto refleja de forma similar lo que Michel Foucault denomina el “gran comité del tribunal del mundo”¹⁵²: la constante exposición como una radicalización del panóptico, que torna al control más democrático, un método que erosiona cualquier mecanismo explícito de control, pero que amplifica su poder al reforzar la lógica funcional del sistema, la reproducción de sistema empresarial.

“Este panóptico, sutilmente dispuesto para que un vigilante pueda observar, de una ojeada, a tantos individuos diferentes, permite también a todo el mundo venir a vigilar al vigilante de menor importancia. La máquina de ver era una especie de cámara oscura donde espiar a los individuos; ahora se convierte en un edificio transparente donde el ejercicio del poder es controlable por la sociedad entera.”¹⁵³

Pero la gestión virtual expone también al vigilante de mayor importancia a los ojos del resto de la organización: el Presidente de la compañía, el Director General, uno de aquellos que con la distribución espacial había ganado su derecho a la privacidad, que había recibido la capacidad de ver al resto sin presentarse físicamente, es ahora, a pesar de su posición dominante, echado también a la arena virtual de la lucha, obligado a estar informado dado que su desconocimiento puede ser revelado legítimamente en cualquier momento, más aún cuando mayor es su cargo, sencillamente porque hay más contra quien competir. El panoptismo de la gestión virtual permite la difusión de los procedimientos disciplinarios desde los centros tradicionales de control (los jefes, supervisores, las auditorías, las presentaciones públicas) hacia el interior del proceso de estructuración de la organización, integrándolo al proceso de construcción de la ideología. La existencia del control continuo, su legitimidad como herramienta de

los sistemas y la abundancia de datos que genera, hace imposible que alguien pueda ser conciente de todo lo que sucede todo el tiempo En estos intersticios que la lucha se vuelve más sutil y encarnizada.

¹⁵² Foucault [1975: 210]

¹⁵³ Foucault [1975: 211]

mejora de la gestión, su integración a la ética profesional (y hasta social), se interioriza a través de las prácticas entendidas bajo un nuevo habitus. De esta manera, el control se afianza a medida que el profesional avanza en su carrera: la cantidad de variables a manejar se incrementa al igual que los competidores potenciales. En el pináculo de la organización, la legitimidad de la autoridad se sustenta en retener la capacidad de controlar, la obligación de hacerlo en todo momento y en todo lugar, la mayor dependencia de la organización para mantener el sentido de la propia existencia a través de una funcionalidad ya totalmente interiorizada luego de una vida de trabajo. Dentro de la ideología empresarial es “lógico” y “justo” que los altos cargos estén siempre disponibles, “es por eso que se les paga lo que se les paga”. La competencia se hace macabra: como todo es registrado, inclusive la hora en que un mail es emitido, he podido observar como individuos eligen o son obligados a trabajar largas horas para que la emisión de cierta información, hecha en horarios ridículos, sea una muestra pública y excepcional del compromiso de un determinado sector (repercutiendo favorablemente en su responsable directo), o como el personal utiliza su acceso remoto para responder mails irrelevantes durante los fines de semana, mostrando así su permanente disponibilidad.

La era de lo virtual, posibilita entonces el relajamiento y ocultamiento de la sostenida expansión del campo de acción de la ideología empresarial mediante la “des-institucionalización” del control formal y físico. Respondiendo a los intereses de la organización este proceso es acompañado por una reducción de los costos¹⁵⁴ y un aumento de la eficiencia, de la productividad por hora hombre. Foucault continúa haciéndonos de guía en entender este suceso: en su estudio sobre el control asocia este fenómeno al desarrollo de las disciplinas; entendiéndolas como

“...la aparición de técnicas elementales del poder que corresponden a una economía completamente distinta: unos mecanismos de poder que, en lugar de venir ‘en descuento’, se integran desde el interior a la eficacia productiva de los aparatos, al crecimiento de esta eficacia, y a la utilización de lo que produce.”¹⁵⁵

¹⁵⁴ Profesionales especializados en estos temas parecerían olvidar que el valor de su trabajo decrece a medida que trabajan más horas por el mismo sueldo. Pero la respuesta, conciente o inconciente, a dicho argumento es casi evidente: las expectativas. Se trabaja para ser recompensado en el futuro, para el ascenso, para hacer las cosas bien, para el bono. Un Director se reveló muy sorprendido al escuchar “mi” idea de que como empleados estábamos vendiendo nuestro tiempo, nuestras horas.

¹⁵⁵ Foucault [1975: 222]

El filósofo francés da cuenta del cambio que esto provoca en la primacía de lo contractual en el vínculo individuo-corporación, dando origen a una relación más privada, más “violenta”, debido a su mayor “desconocimiento”. Esta relación más privada es la lealtad que mencionamos al comienzo de esta etapa: ningún contrato puede reglamentar el compromiso de un sujeto hacia su rol, su capacidad de motivación. La lealtad, como vínculo, supera cualquier conceptualización del trabajo como actividad instrumental, dado que re-significa la forma en que el ejecutivo se vincula con el mundo y con su actividad, su compromiso social como profesional con su trabajo, y como persona, con la sociedad.

La informatización y virtualización permiten la difusión de la demanda ideológica desde lo institucional hacia el interior de las propias prácticas, hacia las “...disciplinas ínfimas, los panoptismos de todos los días...”¹⁵⁶, incrementando la demanda hacia los individuos de una racionalidad mercantil, economicista y eficiente, como requisito para poder participar en el juego. La llamada del Otro, en términos althusserianos, se vuelve más constante y sutil. Las categorías de valor dentro del campo empresarial pueden así adentrarse en los distintos órdenes sociales: la vida personal, el ocio, la educación. Al mismo tiempo, la opacidad de este movimiento, su inevitable funcionalidad e inherente utilidad en todos los campos, se traduce en una innegable legitimidad. Estos dos fenómenos permiten el refuerzo del mecanismo ideológico: su indiscutible legitimidad encubre la violencia simbólica de la ideología empresarial. La virtualización permite un mayor desconocimiento del accionar de la ideología en nuevos movimientos publicitados e implementados como un relajamiento de las prácticas empresariales tradicionales; *empowerment*, trabajo remoto, capacitación continua, pasantías universitarias, relaciones comunitarias, permiten en realidad una mayor presencia de los intereses corporativos, en la forma de nuevos métodos y prácticas cotidianas, en el resto del espacio social. Valores anteriormente reservados al ambiente del trabajo son traducidos e insertados en los valores comunitarios y educativos. Ya no hay empleados o obreros, hay colaboradores, no hay patronal sino *management*, no hay una excesiva carga laboral y control sino desafíos y responsabilidad, no hay ambición ni amiguismo sino meritocracia y confianza personal, no hay ideología sino cultura y compromiso, ni rol sino identidad.

¹⁵⁶ Foucault [1975: 226]

El avance tecnológico ha permitido encubrir más fácilmente una característica principal de la ideología empresaria: aprovechar y alentar el trabajo en equipo de sus integrantes como requisito fundamental de su rol, al mismo tiempo que desincentivar y deslegitimar los movimientos sociales corporativos que atentan contra los intereses funcionales de la empresa, a través del refuerzo de un discurso individualista y liberal. Mientras que el trabajo es en equipo, y los logros y descubrimientos son del sector, la responsabilidad, la motivación y la evaluación es individual. Los indicadores en el sistema, que tienen un responsable, “no tienen nombre”; para el observador son meramente datos, su fuente, procesamiento y control son irrelevantes, son algo dado, que “tiene” que estar.

Veámoslo nuevamente con un ejemplo: en nuestro caso existían ciertos informes que eran emitidos (vía mail) a una docena de individuos que componen la plana mayor de la empresa. A su vez, dicha información también era enviada a los mandos medios. Se determinó como política¹⁵⁷, en primer lugar, que dicha información sea emitida en dos mail separados, uno para los altos mandos y otro para el resto. Estar en un mail o en otro pasaba a constituir un símbolo de jerarquía y status, más allá de su correspondencia con la realidad o de la utilidad que tenga la información. En segundo lugar, se dictaminó una política todavía más interesante y curiosa: para acotar la responsabilidad del emisor de cada informe y referirla al sector, y no al empleado que actualmente emite el mail (y que posiblemente considere al informe como “su” trabajo), se alteraba a través del sistema el nombre del remitente del mensaje, uno de los pocos símbolos directos de propiedad sobre un “trabajo” ejecutivo, por el nombre genérico del sector. Los destinatarios no recibían ya un mail de “Juan Perez, Analista” sino de “Dirección de Planificación”. Cuando pregunté la lógica detrás de esta decisión, mi jefe del momento, que había recibido la misma orden, esbozó una explicación perfectamente instrumental: consistía en facilitar a los altos mandos la identificación del responsable funcional de su jerarquía, el Director de Planificación, en caso de una consulta sobre el mensaje. Su explicación era lógica, eficiente y absoluta. Al fin y al cabo, los informes no son obra de un empleado sino de un equipo, y es más conveniente hablar con el líder del equipo que

¹⁵⁷ El uso por mi parte del pronombre personal reflexivo “se”, al comienzo de esta oración, considero es un ejemplo de la deformación de mi discurso debido a los años de experiencia en la organización: utilizo este “se” como un pronombre impersonal, para simplificar “la empresa”. Sin embargo, yo sé quien puntualmente tomó esta decisión, pero bajo la ideología empresaria, es indistinto quien lo haya tomado, es una política de la empresa que pasa a conformar una práctica, responde a una lógica funcional, eficiente, indiferente a un sujeto específico.

con el ejecutor. Por lo tanto se entendía esta despersonalización como una homogenización necesaria, ya que lo homogéneo, simplifica. Seguramente no había sido informado de la verdadera causa, pero la podía suponer si yo se la preguntaba, la podía explicar, dado que estaba seguro que la había generado una persona con un habitus similar al de él, con su mismo razonamiento, una misma conciencia práctica.

La gestión virtual, habíamos dicho, es la avanzada de la ideología empresarial. Como herramienta de gestión, posibilita una reproducción más ordenada del sistema, un control más eficiente y minucioso, y una separación funcional más precisa y especializada. Como mecanismo ideológico, incrementa la interpelación de los sujetos por el Otro Generalizado mediante una mayor penetración de su espacio de atención hasta alcanzar esferas no laborales, simplificar la visión del mundo y estandarizar las rutinas y las prácticas, ocultando las jerarquías y las individualidades tras un manto de objetividad y lógica necesaria. Esto es lo que permite la simplificación de dicho orden social y facilita la integración. La gestión virtual cierra el puño sobre el sujeto al materializar a nivel micro la presencia del Otro Generalizado, manteniéndolo oculto pero presente en todo lugar: si el Robinson Crusoe de Daniel Defoe representaba el compromiso del Hombre con los valores iluministas y progresistas del siglo XIX, aún cuando se encontrase a miles de kilómetros de distancia de la sociedad, la virtualización lleva esa distancia a cero, al igual que los tiempos. La informatización permite que el significativo Amo, la función, se encuentre siempre presente, al mismo tiempo que abre nuevos y poderosos canales para transmitir el discurso oficial, embebiendo las prácticas de trabajo cotidianas: marca, vestimenta, símbolos, lenguaje, hábitos recreativos. De esta manera posibilita controlar uno de los tres aspectos principales de toda ideología: la integración¹⁵⁸.

“...la ideología sustenta la integración del grupo no solo en el espacio sino en el tiempo. [...] Volver a imponer los hechos que fundaron a un grupo es un fundamental acto ideológico. Se trata de la repetición de los orígenes. Con esta repetición comienzan todos los procesos ideológicos en el sentido patológico porque una segunda celebración tiene ya el carácter de una reificación. La celebración se convierte en un

¹⁵⁸ Para Ricoeur los otros dos puntos son deformación y legitimación. Ricoeur [1996: 285]

recurso que el sistema de poder emplea para conservar su poder; es pues un acto defensivo por parte de los gobernantes.”¹⁵⁹

Esta integración fortalece la moralidad fina que introducimos a partir de Laclau, propia de la crisis de identidad que atraviesan las naciones industriales: la ideología empresarial es una forma de superar la tensión que produce la enorme multiplicidad de roles a la que el hombre moderno se encuentra expuesto.

¹⁵⁹ Ricoeur [1996: 281]

4. Conclusiones

“La voluntad es hija del deseo, y abandona el dominio de su progenitor sólo para pasar a depender del hábito”
John Stuart Mill, El utilitarismo

A pesar de los múltiples ejemplos tomados de situaciones concretas, el objetivo de esta tesis es realizar un ejercicio teórico. Para ello estructuramos el texto en dos grandes partes: en la primera nos propusimos establecer un marco teórico centrado en la construcción de la realidad social y en la teoría de la ideología. Justificamos este enfoque porque entendemos que la institución del trabajo, en el caso del trabajador-ejecutivo moderno, supera ampliamente los límites acotados de una mera actividad inserta en el todo social. El trabajo, entendido como hábitat, implica el surgimiento de grupos de índole comunitario, nuevos vínculos societarios y la conformación de la seguridad e identidad individual de un individuo maduro. Sin embargo, no estamos proponiendo la conformación de una nueva identidad colectiva organizada, estamos más bien, coincidiendo con el diagnóstico de Lipovetsky dado en su libro “La caída del Deber”: la sociedad actual ha implicado la llegada de una ética posmoralista del trabajo donde el compromiso se retrae del vínculo con la corporación en sí hacia la concepción misma del empleado como trabajador:

“En nuestras sociedades no hay religión de la empresa, hay una ética del trabajo: no se puede pujar por los proyectos activistas de simbiosis individuo-organización, pero se puede contar, en revancha, con una ética de la responsabilidad individual.”¹⁶⁰

Cómo este doble movimiento, contradictorio en su planteo, de una coexistencia “útil” entre una sociedad individualista y liberal, y una ideología dominante y generalista, se articula dentro de las organizaciones empresarias, es la principal interrogante de la primer parte.

En la segunda sección buscamos aplicar nuestro bagaje teórico para realizar una “lectura” de experiencias concretas dentro de la vida laboral empresarial y de los procesos básicos e introductorios que un individuo debe atravesar cuando se adentra en el mundo corporativo. A pesar de haber dedicado espacio a ciertas prácticas

¹⁶⁰ Lipovetsky [2005: 188]

institucionalizadas de las organizaciones y al vínculo entre lo académico y lo laboral, resaltamos la central importancia del micro-cosmos de prácticas y rutinas como medio principal de estructuración del nuevo campo y su correspondiente habitus. Posteriormente, el marco teórico presentado nos permitió focalizarnos sobre los nuevos avances de la tecnología de la información, que como toda herramienta, carecen en sí de una posición moral a priori, dependiendo del objetivo de quien los esgrime. En nuestro caso, aunque reconocemos, expanden ampliamente las posibilidades inclusivas para con el mercado laboral (en un era donde el sistema económico actúa como proceso de exclusión y diferenciación), distinguimos las posibilidades que otorgan para actuar como nuevos mecanismo de control y generación de identidad en pro de los objetivos corporativos, de forma más sutil, silenciosa y violenta.

Es justamente este silencio el que nos llamó la atención en primera instancia. A lo largo de mi experiencia laboral sentí curiosidad en entender cómo era posible que se impusiesen nuevas normas y patrones de comportamientos a sujetos adultos, y qué, a pesar de la violencia con que era hecho (no es a la violencia física a las que nos referimos, por supuesto) y de las contradicciones existentes entre las categorías de valor subjetivas y colectivas, el ambiente laboral como sistema instrumental se mantuviese funcional. ¿Cómo era posible el orden, cuando los sujetos debían aceptar reglas que contradecían las normas más básicas de la vida democrática? ¿Cómo se articulaba un discurso economicista liberal con la búsqueda constante de la identificación del sujeto con la empresa? ¿Por qué el nivel de conflicto dentro de los miembros del *management* se mantiene bajo?

A lo largo del texto hemos postulado que este orden se sostiene a través de la generación de lealtad a partir de la alineación de los valores del individuo con los objetivos funcionales de la organización. Esta alineación, hemos propuesto, es el resultado de un doble proceso: la construcción social de un nuevo habitus y la actuación de un mecanismo ideológico. Ambas son distintas dimensiones de un mismo proceso. A través de la abstracción del contacto con los Otros significativos y su interiorización en la forma de un Otro Generalizado, los sujetos estructuran dentro de su Mi las reglas existentes en el campo donde actúan. Es a través de la repetición de las prácticas cotidianas que el sujeto va adquiriendo el sentido del campo. Sin embargo estas prácticas son estructuradas en función del habitus ya presente en el sujeto: de esta

forma, las condiciones de recepción son fundamentales en la aceptación de un determinado discurso. En el caso de los sujetos en estudio, el grupo familiar y la educación universitaria cumplen un rol central en la definición de las condiciones de aceptación de la actividad empresarial como expectativa legítima de un sujeto. A su vez, hemos visto, cómo la meritocracia académica, y especialmente la formada a través de estudios donde prevalece la lógica científico-matemática, es fundamental para formar la legitimidad inicial de las instituciones empresariales. Es en dicha legitimación inicial que encontramos la primera acción de la dimensión ideológica: un significante *Amo* comienza a impregnar de “su” sentido una cadena completa de significantes ya interiorizados: la lógica empresarial es una lógica correcta, objetiva y eficiente, un método amoral generalizable a la enorme mayoría de los ámbitos sociales. Como tal se encuentra ajena a una evaluación moral independientemente de sus objetivos y es casi universal, dado que su instrumentalidad es aplicable a otros órdenes de la existencia.

A través del grafo del deseo hemos podido esquematizar este mecanismo y analizar sus distintas etapas y características para luego contrastarlo con fenómenos extraídos de la experiencia concreta. De esta manera, es posible encontrar un paralelismo entre cada punto de este proceso y cada etapa que el sujeto atraviesa al introducirse en el nuevo ambiente laboral. Pudimos también ver la relación entre el aumento de la abstracción en el proceso de socialización con las distintas etapas de la construcción de la ideología vistas a través del grafo lacaniano. Resumiéndolo esquemáticamente:

	Núcleo Familiar	Sistema Educativo	Carrera Empresarial	Nuevo Trabajo	Tutor	Colegas	Mentor	Responsabilidad	Ética	Expectativas
Expectativa Inicial - Δ	X	X								
Sujeto - \$			X	X						
Otro Significativo - 'O'					X	X				
Otro Generalizado - 'S(O)'				X			X		X	
Mi - 'I(O)'										
Yo - 'i(o)'										X

Finalmente, hay dos puntos que nos gustaría poder discutir en esta última instancia. El primero tiene que ver con la aparente discusión entre los principios de Mead y la teoría del habitus de Bourdieu que yace implícita en el desarrollo de esta tesis: nuestra hipótesis es válida como tal si la adecuación de valores sucede, en alguna forma, sin que el sujeto sea plenamente conciente de la misma. La discusión es clásica, la primacía entre el actor o el agente. Hemos visto como para Mead el Yo es la dimensión del Ser (*Self*) “libre”, pero solo es libre en el instante de decisión, la libertad pura del Yo es un pulso que rompe la estructuración del Mi al decidir (cuando todas las probabilidades se materializan en una) y desaparece inmediatamente dentro del sentido que el sujeto otorga a su propia biografía. El hombre es un actor con capacidad de ‘agency’, no un ‘agent’ constante. Desde esta visión, entonces, la “dificultad” que tiene Bourdieu en reconocer la agencia de los sujetos no es tan explícita:

“Se podría decir que los agentes sociales son determinados sólo en la medida que se determinan a sí mismos. Pero las categorías de percepción y apreciación que proporcionan el principio de esta (auto) determinación están a su vez ampliamente determinadas por las condiciones sociales y económicas de su constitución.”¹⁶¹

¹⁶¹ Bourdieu y Waquant [1992: 199]

Pero el determinismo bourdieano precisa del inconsciente para su efectividad: la conciencia debilita el accionar de la violencia simbólica: la conciencia para Bourdieu puede actuar como una inhibidora de las rutinas y disciplinas estructuradas dentro del habitus¹⁶². El sujeto, ahora como agente, puede elegir romper con el camino “más fácil”, aquel que el sujeto percibe como propio dentro del campo, el seguimiento del discurso y la ideología oficial, el mandato tradicional, etc.

De esta forma, nuestro entendimiento del accionar ideológico rechaza toda concepción absolutista de la ideología: los sujetos conviven con su dualidad de actor y agente, se encuentran condicionados por la relación habitus-campo pero son libres al momento de elegir, o al menos, pueden elegir serlo.

El segundo punto se refiere a la hipótesis planteada. Creo que hemos podido mostrar cómo, a través de un proceso pedagógico e ideológico que comienza a definirse en la universidad, es que va conformándose la estructura del campo laboral empresarial en los jóvenes estudiantes, los nuevos ejecutivos, los Hombres Organización del mañana. De esta manera el desplazamiento y sustitución de ciertos valores por aquellos que responden a una instrumentalidad organizacional nunca aparece como un fenómeno explícito y puntual, sino como un proceso de larga duración. Este *soft landing* ideológico se da por la inculcación de una racionalidad economicista y funcional entendida como objetiva y generalizable, en definitiva, científica. Es generalmente en los momentos de ruptura del orden cotidiano que se explicitan las reglas de un campo determinado. Mientras más suave sea la transición entre las fases del ciclo núcleo familiar-universidad-trabajo, menos probable es la aparición de conflicto por un eventual desacople entre las estructuras subjetivas y objetivas.

En las organizaciones empresariales modernas podemos pensar que la lealtad, en los términos planteados por Hirshman, no es un compromiso directo entre un sujeto y una utopía colectiva, sino la abstracción de una demanda institucional, la respuesta a un llamado, a una ética. Los miembros del *management* son sujetos que conciben que el mundo puede y debe administrarse bajo criterios de eficiencia y orden, e indiferentes a una crítica de la distribución de capital en el propio campo ni una valoración moral de

¹⁶² Bourdieu y Waquant [1992: 200]

sus reglas. Si lo hicieran encontrarían que las empresas son organizaciones disciplinadas que solo permiten el uso de la Voz cuando responde a la lógica funcional dominante; caso contrario las alternativas seguirán siendo la Salida o la clandestinidad (como es el caso de esta tesis). Para los *managers* el campo de los negocios es autónomo y la confusión de sus principios con preguntas o críticas de orden moral, social, político o religioso, es por lo menos algo de mal gusto sino un acto de total confusión.

Sin embargo, no tenemos la intención de realizar una crítica moral ni denunciar la explotación de los empleados administrativos por las grandes corporaciones: no estando seguro de que dichas categorías puedan incluso ser aplicadas directamente a las condiciones laborales actuales. Nuestra intención puntal fue explicitar a través de la aplicación de diversos conceptos de la teoría sociológica algunas características de la relación entre los individuos y la empresa que los “emplea” como mano de obra, como trabajadores, sin que estos se reconozcan necesariamente como tales, y de cómo este vínculo se mantiene estable en el tiempo manteniéndose funcional tanto para los sujetos como para la organización. Consideramos que hemos podido aplicar y articular el marco teórico y ciertos procesos institucionales propios de las empresas, explicitando el accionar de algunos de sus mecanismos “ocultos” o desconocidos. No creemos haber descubierta ninguna estructura novedosa ni intención oculta que permita todavía proponer un cambio del orden capitalista actual o siquiera nuevas formas organizativas, pero sí haber realizado una lectura desmitificadora que arroja mayor claridad al proceso de construcción de la realidad de un joven adulto en este sector específico del mundo laboral.

Por el momento, espero, sea un avance suficiente.

5. Anexo al punto 3.1

Vamos a introducir otro punto mencionado por Hirschman: generalmente en los grupos con elevado costo de entrada y de salida, no solo se reprime la Salida sino la Voz, privando a la organización del mecanismo de recuperación¹⁶³ que esto implica. Sin embargo, en las organizaciones donde el derecho de entrada es un derecho adquirido, la virtual inexistencia de la posibilidad de la Salida es posible que incremente la eficacia de la Voz: el compromiso del sujeto con el grupo es tal que se sentirá obligado a agotar todos los recursos disponibles para mejorar la situación. Este punto es de gran utilidad para estudiar casos de disidencia dentro de una organización empresarial por parte de miembros ya asentados laboralmente, o en puestos de jerarquía, que se expresan a través de una crítica “constructiva”.

Para cerrar este razonamiento analicemos la siguiente gráfica de Hirschman¹⁶⁴:

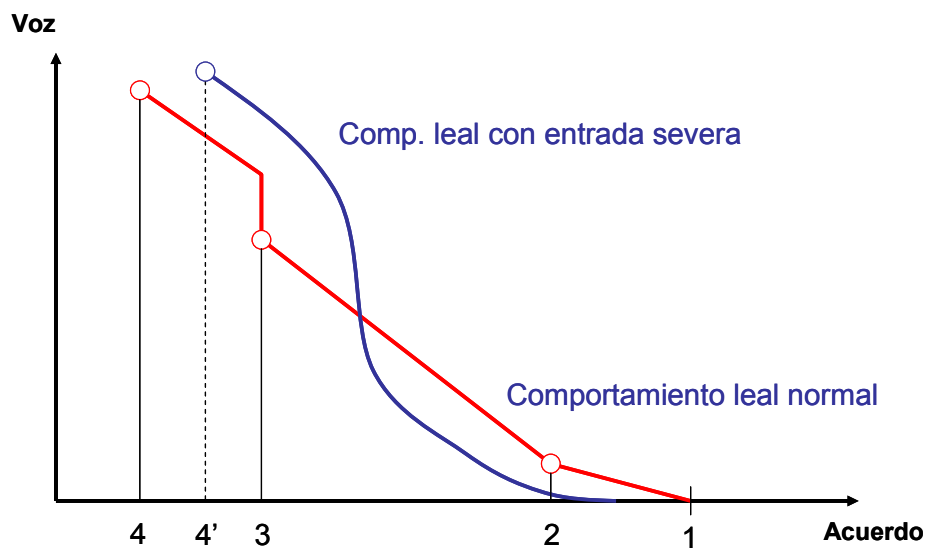


Fig.5: Comportamiento leal a medida que aumenta el desacuerdo en el grupo

¹⁶³ Esta recuperación puede ser pensada tanto en términos económicos, como la baja en las ventas que estimula una reacción por parte de la administración, como modificación de la distribución de capital en juego en el campo, disparando la capacidad estructurante del habitus. Pensemos en la limitada capacidad de auto-reforma de organizaciones totales como el ejército o la mafia, o el mismo sistema educativo. Es muy posible que haya escasos casos donde estos grupos se hayan re-estructurado desde adentro, y no ha sido necesario el uso de mecanismos de fuerza para remover a los dueños del “Ancient Regime”. Para mayor detalle ver Hirschman [1970: 97]

¹⁶⁴ Hirschman [1970: 88]

En la misma, se observa un modelo del comportamiento teórico del uso de la Voz por parte de una persona que tiene una lealtad normal y por una quien la ha desarrollado luego de haber atravesado un proceso de entrada dificultoso.

El punto 2, en ambos casos, representa la Salida cuando el sujeto no ha desarrollado Lealtad suficiente para incentivarlo a un mayor uso de la Voz. Sin embargo, cuando la misma es suficiente, el sujeto comienza a elevar sus demandas a medida que su insatisfacción aumenta. La salida comienza a ser una opción cada vez más tangible. Al llegar a 3 el sujeto ejerce la amenaza directa de Salida, lo que se traduce en un mensaje fuerte hacia el grupo por mejoras (representado por un salto en la curva). Si esto no es efectivo la insatisfacción aumenta hasta la ruptura total en el punto 4. La línea azul representa la actitud tipo cuando el sujeto considera que ha pagado un costo elevado para poder pertenecer a la misma. En este caso, a diferencia del comportamiento leal normal, la mayor tolerancia, la contención de la voz, impide la temporal recuperación (los quiebres en la pendiente de la curva roja) de la expectativa por una mejora. Como los grupos de iniciación severa, por lo general, “castigan” toda forma de disidencia, Hirschman en ningún momento traza un quiebre en la curva azul. A la mayor “paciencia” del comienzo le sigue un período de acelerado deterioro, dado que es un universo de sentido más valioso el que está colapsando; el sujeto dispone de herramientas menos flexibles para resolver la crisis. Pero cuando la Lealtad no se sostiene más que en una imagen ideal del Yo que el propio individuo ha construido (el yo amable que menciona Zizek en la sección anterior), y no es respaldado por la posesión efectiva del capital en juego, la fantasía (recordemos la Fig. 3) no es suficiente para amortiguar la ruptura que se produce en el punto 4’, punto que para Hirschman debe ubicarse generalmente antes que 4.

Este esquema, aunque todavía demasiado conceptual, nos brinda algunas herramientas adicionales para vincular la Lealtad con Voz y Salida, dentro del contexto de una organización. Voz y Salida son conceptos de un nivel de abstracción menor que la teoría ideológica propuesta de base, que pueden ser medidos o fácilmente observados, por ejemplo, a través de encuestas de opinión, en charlas informales, o por el índice de retención de una empresa. De esta forma, la lealtad puede utilizarse como medida de la eficacia del proceso de socialización secundaria que implica la aparición de un habitus empresarial.

6. Bibliografía

Althusser, Louis

1969 Ideología y aparatos ideológicos del Estado. Freud y Lacan; Zizek, Slavoj, Ideología: un mapa de la cuestión; Comp.: 1994; FCE.

Atkinson, P. y Hammersley, M.

1994 Ethnography and Participant Observation en Denzin, N. y Y. Lincoln (eds.) Handbook of Qualitative Research, Sage Publications, California, 1994.

Berger, Peter y Luckmann, Thomas

1966 The social construction of reality; 1972; Penguin Books.

Bourdieu, Pierre:

1970 La reproducción – Elementos para una teoría del sistema de la enseñanza, 1977, Laia/Barcelona.

1994 Bourdieu, Pierre; Razones prácticas: sobre la teoría de la acción, 1997, Anagrama.

Bourdieu, Pierre y Eagleton Terry

1991 Doxa y vida cotidiana: una entrevista; Zizek, Slavoj, Ideología: un mapa de la cuestión, Comp., 2003, FCE.

Bourdieu, Pierre y Wacquant, Loïc

1992 Una invitación a la sociología reflexiva; 2005, Siglo XXI.

Cardoso, Fernando Enrique

1968 Cuestiones de sociología del Desarrollo en América Latina; 1968; Universitaria S.A.

Dahrendorf, Ralf

1959 Class and class conflict in Industrial Society, 1968, Stanford University Press

Dantas, Marcos

2002 A lógica do capital-informação: fragmentação dos monopólios e monopolização dos fragmentos num mundo de comunicações globais; Ed. Contraponto.

De Ipola, Emilio

1973 Análisis de ideologías (Notas de seminario – 1973), 1era parte, Biblioteca FLACSO.

1983 Ideología y discurso populista; 1983; Folios ediciones (versión propia impresa).

SF1 Las ideologías y lo ideológico: pequeña propuesta terminológica (Artículo sin publicar).

SF2 Discurso social, (Artículo sin publicar).

Eagleton, Terry

1994 La ideología y sus vicisitudes en el marxismo occidental; Zizek, Slavoj, Ideología: un mapa de la cuestión; Comp.: 1994; FCE.

Foucault, Michel

1975 Vigilar y Castigar – Nacimiento de la prisión, 2002, Siglo XXI editores.

García Canclini, Néstor

1975 Ideología, cultura y poder, Cursos y Conferencias, 2da conferencia, Revista Espacios N°2, Agosto.

Habermas, Jürgen

1972 Knowledge and Human Interest; Boston, Beacon Press.

Hirschman, Albert Otto

1970 Salida, Voz y Lealtad: Respuestas al deterioro de empresas, organizaciones y Estados, 1977, FCE.

Lacan, Jacques

1971 El estadio del espejo como formación del yo tal como se nos revela en la experiencia psicoanalítica; Zizek, Slavoj, Ideología: un mapa de la cuestión; Comp.: 1994; FCE.

Laclau, Ernesto

1983 The impossibility of society; New Reflections of The Revolution of Our Time; 1990, Verso.

1996 The death and resurrection of the theory of ideology; Journal of political ideologies, Oct-96, Vol. 1, Issue 3 (EBSCO Database).

Lipovetsky, Gilles

2005 El crepúsculo del deber – La ética indolora de los nuevos tiempos democráticos; 2005; Anagrama.

Mannheim, Karl

1936 Ideology and Utopia – Introduction to the society of knowledge; 1968; Hacourt, Brace & World.

Mead, George Herbert

1934 Mind, Self and Society: from the standpoint of social behaviorist; 1969; The University of Chicago Press.

Ricoeur, Paul

1996 Ideología y utopía; 2001; Gedisa

Rorty, Richard

1994 Feminismo, ideología y reconstrucción: una perspectiva pragmatista; Zizek, Slavoj, Ideología: un mapa de la cuestión; Comp.: 1994; FCE.

Verón, Eliseo

1984 Semiosis de lo ideológico y del poder, Revista Espacios N°1, Dic-1984.

1971 Ideología y comunicación de masas: La semantización de la violencia política; en Lenguaje y comunicación social; 1971; Nueva Visión.

Weber, Max

1922 Economía y Sociedad, 1996, FCE.

Parte I, Capítulo III, IV. Estamentos y Clases

Parte II, Capítulo VIII, División del poder en la comunidad: Clases, Estamentos, Partidos

Whyte, William H. (Jr.)

1956 The Organization Man, 1957, Doubleday Anchor.

Zizek, Slavoj

1989 El sublime objeto de la ideología; 2005; Siglo XXI editores Argentina.