

LUIS ENRIQUE ALONSO Y CARLOS J. FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ

El trabajo en la era posfordista: un malestar permanente

En este artículo los autores reflexionan sobre uno de los elementos que ejemplifica las desigualdades en el mundo del trabajo actual: la satisfacción laboral, entendida esta como el grado de bienestar que experimenta el trabajador en el desempeño de su trabajo y que es, cada vez en mayor medida, el reflejo de un malestar creciente en el mundo del trabajo actual. La hegemonía del concepto en los actuales discursos relativos al trabajo acaba eclipsando otros problemas como la crisis de la ciudadanía laboral. Y es que la individualización de las relaciones laborales es la fuerza que se esconde detrás de esta noción de satisfacción.

«¿Acoso moral o moral del acoso? [...] la noción de acoso moral tiende a focalizar el problema sobre el comportamiento de personas antes que sobre los procesos que lo generan. Cuando el acoso, el estrés, la depresión o en general el sufrimiento psíquico se desarrollan, es la gestión misma de la empresa la que debe ser cuestionada.»

Vincent de Gaulejac¹

«I can't get no, satisfaction.»

Rolling Stones(1965)

Luis Enrique Alonso es catedrático de sociología (UAM)

Carlos J. Fernández Rodríguez es profesor ayudante doctor de sociología (UAM)

La ciudadanía social ha sido un elemento de identidad fundamental en el orden social creado a partir del llamado pacto keynesiano tras la segunda guerra mundial. La obtención de los derechos civiles y sociales por parte de toda la población de los países europeos, la dotación –mediante un gran acuerdo entre las fuerzas del capital, el trabajo y el Estado– de una serie de derechos económicos, parecía culminar una estrategia de minimización

¹ V. de Gaulejac, *La société malade de la gestion. Idéologie gestionnaire, pouvoir managerial et harcèlement social*, Seuil/Points, Paris, 2009, p. 238.

del conflicto social, cuyo recrudecimiento a principios del siglo XX había conducido al auge de los totalitarismos y al desastre bélico. Este gran acuerdo pretendió generar un consenso democrático en el que clases trabajadoras, empresarios y el Estado establecían un nuevo marco de regulación del capitalismo, lo que permitía, por una parte, la continuidad de la actividad del libre mercado y la legitimación de la desigualdad, a la vez que se garantizaba un orden social estable en el que las clases trabajadoras contaban con derechos efectivos y el acceso a bienes y servicios públicos.² En el caso español, este concepto de ciudadanía social no se alcanza plenamente hasta la consolidación de la democracia y la promulgación de la Constitución, en la que se codifican los derechos sociales de los españoles, vinculados, como en el caso europeo, a la centralidad social del trabajo.

En este contexto, es de especial interés la noción de ciudadanía laboral, en la que se considera fundamental la posición central del trabajo como garante de la ciudadanía social, entendida esta como la expresión de un universal moderno construido contra particularismos y diferencias en el que la redistribución ayuda a garantizar la participación de los individuos en la política y la vida social. No obstante, dicha noción de ciudadanía ha sufrido una importante erosión en las últimas décadas, en buena parte debido a la crisis del modelo fordista.³ El nuevo modelo social, conocido como posfordismo y que ha llenado páginas y páginas de literatura sociológica, se ha caracterizado por la aplicación de recetas basadas en la flexibilidad en el trabajo como respuesta a los cambios en el consumo (ahora ya no de masas, sino fragmentado) y la tecnología, dando lugar a la llamada sociedad red.⁴ Ante una competitividad creciente, se ha procedido durante las últimas décadas a la desregulación de las economías, a la vez que se ha puesto un freno a las demandas sociales: surge así el neoliberalismo como ideología, que desde la década de los ochenta ha tenido un fuerte impacto sobre la orientación de las políticas económicas de los países occidentales, reclamando la privatización de los servicios sociales. Su hegemonía política ha llevado a una crisis en el modelo de trabajo, el gran perjudicado ante la hipostatización de la competitividad y la desregulación y balcanización de los mercados de trabajo. Así, el modelo de contrato fijo y estable fordista ha dejado paso a una fragmentación en miles de situaciones, resultado en buena medida de la desformalización de las estructuras de relaciones industriales de los diferentes países. El caso español consistió en una transición de un fordismo inacabado a un posfordismo marcado por el fenómeno primero del paro masivo y posteriormente de la precariedad laboral.⁵

² L. E. Alonso, *Trabajo y ciudadanía: estudios sobre la crisis de la sociedad salarial*, Trotta, Madrid, 1999; *Trabajo y posmodernidad: el empleo débil*, Fundamentos, Madrid, 2001; *La crisis de la ciudadanía laboral*, Anthropos, Barcelona, 2007.

³ *Ibidem*.

⁴ M. Castells, *La sociedad de la información: economía, sociedad y cultura*, vol. 1, Alianza, Madrid, 2003.

⁵ L. E. Alonso, *op. cit.*, 2001.

Esta creciente fragmentación de situaciones está contribuyendo de forma significativa al aumento de las desigualdades en el mundo del trabajo. Y es que pese a perder un estatus de centralidad en la nueva sociedad posfordista, el trabajo no deja de ser uno de los elementos creadores de diferencias sociales: no es lo mismo contar con un empleo que estar desempleado; la calidad y riqueza de los diferentes tipos de empleo son muy distintas; los salarios asociados a los mismos también, y qué decir de otras condiciones laborales como la duración de los contratos, beneficios médicos y demás. El universo posfordista ha profundizado en esas diferencias al caracterizarse su universo laboral por el aumento del desempleo, de la precariedad laboral o de las desigualdades sociales, resultado de la desregulación de los mercados laborales.⁶ Pero hay otros factores que han sido menos explorados y que tienen que ver no tanto con datos objetivos y mensurables (duración de los contratos, salarios, otras condiciones), como con valoraciones subjetivas de la propia situación laboral. De este modo, en nuestra contribución pretendemos reflexionar sobre uno de los elementos que ejemplifica, de alguna manera, estas desigualdades en el mundo del trabajo actual, como es el de la satisfacción laboral, entendida esta en una primera aproximación (en forma de definición estándar) como el grado de bienestar que experimenta el trabajador en el desempeño de su trabajo, y que a nuestro entender es, cada vez en mayor medida, el reflejo de un malestar creciente en el mundo del trabajo actual.

La noción de ciudadanía laboral, que considera fundamental la posición central del trabajo como garante de la ciudadanía social, ha sufrido una importante erosión en las últimas décadas

Satisfacción laboral: a la búsqueda del trabajador feliz

La satisfacción laboral es un concepto difícil de describir: históricamente, ha supuesto un tema de discusión importante en la sociología y las ciencias del trabajo. El trabajo fue considerado durante muchos siglos como un castigo divino, destinado a los esclavos, siervos o clases populares, y sólo pasa a considerarse como una actividad digna desde la Ilustración y el nacimiento de la economía política como rama del saber, que en sus orígenes lo encumbra como fuente de la riqueza. Ciertamente, la división del trabajo en las nuevas manufacturas había generado un desarrollo económico sin precedentes, pero al mismo tiempo la brutalidad de la explotación había supuesto una intensificación de la degradación de las condiciones de trabajo del proletariado, condenado en esa época a la más absoluta miseria. Ello generó una preocupación creciente por el bienestar de la clase obrera que, del filan-

⁶ L. E. Alonso, *op. cit.*, 2007.

tropismo inicial, fue evolucionando hacia un reformismo que, sin cuestionar los principios de la moralidad burguesa –construida sobre la consagración de los ideales de esfuerzo y sacrificio frente a la holganza y la pereza– sí perseguía una mejora de las condiciones de vida de la clase obrera. Al mismo tiempo, el socialismo revolucionario o el anarquismo preconizaban una ruptura violenta con el régimen capitalista como condición previa a la instauración de un nuevo orden social en el que desaparecería la explotación del hombre por el hombre y la enajenación del trabajo, cosificado bajo las relaciones sociales de producción del capitalismo. Tanto reformistas como revolucionarios coincidían en la necesidad de que la futura sociedad librase al trabajo de sus condiciones de penuria y explotación, dando solución a males como la falta de higiene, la suciedad y la peligrosidad de las tareas, la falta de descanso, los salarios de hambre, etc. Marx predecía de hecho, a propósito de la futura sociedad comunista, que en ella el trabajo no sería el resultado de la despiadada lucha por la supervivencia, sino que pasaría a ser la primera necesidad vital, permitiendo el desarrollo de los individuos: «de cada cual según sus capacidades, a cada cual según sus necesidades».⁷

Sin embargo, a principios del siglo XX la posibilidad de un empleo cualificado y creativo para la clase obrera parecía más lejos que nunca tras la expansión de la organización científica del trabajo en la industria. Diseñada por el ingeniero F. W. Taylor, esta filosofía organizativa basada en el taller y el cronómetro se situó en las antípodas de esa reconciliación soñada por Marx entre el trabajo manual e intelectual. El sistema taylorista, base de la producción de masas del régimen fordista de acumulación, tuvo efectos incalculables sobre la productividad gracias al aumento e intensificación del ritmo de trabajo. Pero su racional y eficaz distribución de las tareas convirtió al trabajo en una actividad fatigosa, alienante y monótona, sometida además a la vigilancia de los capataces e ingenieros. La idea de satisfacción laboral se desterró por completo, por cuanto Taylor la situaba exclusivamente en el ámbito del salario y no en el de las tareas, que pasaban a ser diseñadas desde el *management* en un esfuerzo por controlar el proceso de trabajo en detalle. Esta política de producción dio lugar a una significativa descualificación de la mano de obra, como han señalado muchos trabajos clásicos.⁸ El trabajador quedaba reducido al papel de mero ejecutante de tareas monótonas, repetitivas, basadas exclusivamente en la realización de movimientos sencillos y precisos, sin posibilidad de participar o aportar ideas; se procedió al empleo de medidas disciplinarias y procedimientos de vigilancia y control para garantizar que los obreros realizaran las tareas tal y como les habían sido encomendadas durante su horario laboral, dentro de una visión autoritaria de la gestión del trabajo. No obstante, la productividad de este sistema organizativo, extraordinaria para la época, culminó en su hegemonía como filosofía de gestión en el ámbito del capitalismo industrial.⁹ No obstante, tal y como mostraban

⁷ K. Marx, *Crítica del Programa de Gotha*, Ricardo Aguilera, Madrid, 1968, p. 22.

⁸ H. Braverman, «Labor and monopoly capital: the degradation of work in the 20th century», *Monthly Review Press*, Nueva York, 1974 y B. Coriat, *El taller y el cronómetro*, Siglo XXI, Madrid, 2001.

⁹ L. E. Alonso, *op. cit.*, 1999.

los primeros estudios de sociología y psicología organizacional, la monotonía del trabajo no redundaba en ningún caso en la satisfacción de los empleados, sino que por el contrario los desmotivaba: se generaban incluso culturas dentro de la fábrica que terminaban por poner un tope a la productividad, al influir en el descenso de los ritmos de trabajo.

Pese a perder un estatus de centralidad en la nueva sociedad posfordista, el trabajo no deja de ser uno de los elementos creadores de diferencias sociales

Entre las décadas de los treinta y los sesenta, en *crescendo*, la Escuela de las Relaciones Humanas recalcó la importancia de encontrar vías que permitieran una verdadera satisfacción en el lugar de trabajo, por cuanto una mayor motivación del trabajador permitiría aumentar su rendimiento y, por ende, la productividad. El desarrollo de un análisis organizacional inspirado por la psicología social llevó a una creciente influencia de visiones humanistas del trabajo, que defendían la participación sociotécnica de los empleados como elemento necesario para contribuir no solo a un mejor clima laboral, sino para generar un compromiso mayor con el trabajo y con la empresa.¹⁰ Se recalcó la importancia que para la organización supone el contar con trabajadores motivados, pues sus aportaciones en forma de ideas y sugerencias que mejoren el proceso de producción y su satisfacción en el entorno laboral redundarán positivamente en su productividad. El discurso de la psicología organizacional (por ejemplo,¹¹ va a proponer que la motivación y la satisfacción del trabajador se sitúan en el primer plano de los objetivos que deben plantearse los nuevos gestores empresariales: satisfacción laboral conceptualizada siempre como satisfacción *individual* del trabajador en la organización (nunca social o colectiva). Se va a favorecer el bienestar simbólico del empleado (relacionado con la comprensión, entendimiento de los problemas, confianza, buen trato personal, flexibilidad) más que una redistribución del poder efectivo de decisiones. La persecución de dicho bienestar se justificará sobre la idea de que el trabajador no es una máquina, sino una persona (con sus sentimientos, dudas, miedos, alegrías y deseos) y al mismo tiempo un recurso (esto es, alguien que puede, con sus ideas, contribuir a la mejora del proceso de producción y a la creación de valor añadido).

Tiene lugar desde entonces una transición paulatina de un *hard management* a un *soft management*, donde el autoritarismo de directivos “sin complejos” deja paso a la figura de un gestor más comprensivo que, a través de un acto tan sencillo como el de otorgar confianza a

¹⁰ El ejemplo clásico es el de E. Mayo, *Problemas humanos en una civilización industrial*, Ediciones Galatea, Buenos Aires, 1959.

¹¹ D. McGregor, *El lado humano de la empresa*, Diana, México DF, 1979.

sus subordinados, consigue que estos se impliquen más en el trabajo cotidiano, ejerciendo así un liderazgo diferente y más efectivo. La irrupción de las *emociones* en la organización introduce por supuesto una ambigüedad en las posiciones sociales dentro de la empresa, lo que influye en socavar las alianzas internas entre los trabajadores. Por tanto, la nueva política de recursos humanos se orientará precisamente a cuidar esos nuevos recursos, premiando su compromiso con un trato más humano, y tratando, bajo diversas formas, de fomentar las potencialidades de sus empleados a favor de los intereses de la empresa, estimulando sus ambiciones personales y apoyando una ideología del éxito personal y profesional a través de esa perfecta conjunción entre los valores personales y profesionales.¹² Durante la década de los sesenta, así, la satisfacción laboral se va consolidando como un tema de debate muy importante en el mundo del trabajo en la era fordista, con un interés adicional hacia cuestiones como la ergonomía, el clima laboral, etc. La satisfacción encaja además muy bien como concepto en los nuevos valores hedonistas que consagra la naciente posmodernidad.¹³

Se favorece el bienestar simbólico del empleado más que una redistribución del poder efectivo de decisiones

No obstante, la progresiva pérdida de rentabilidad del capital, en caída constante durante la década de los sesenta, y el *shock* de la crisis del petróleo de los primeros setenta provocaron una reorganización del sistema fordista que llevó, como consecuencia, a extraordinarios cambios en el mundo organizacional, con numerosas experimentaciones en cuanto a la organización del proceso de trabajo. La fragmentación de los mercados y la aceleración de la vida económica y de los mercados impulsaron a las empresas a adaptarse a un nuevo capitalismo en el que la flexibilidad y capacidad de adaptación son determinantes, y pronto las estructuras empresariales se aligeraron, evolucionando la empresa hacia formas organizativas más cercanas a las de la red.¹⁴ La empresa flexible requería además un mayor compromiso por parte de los trabajadores, pues en el nuevo contexto ultra-competitivo era indispensable contar con no sólo una mayor productividad, sino con una lealtad que permitiese “delegar” en los trabajadores, de forma que estos tomaran decisiones respecto a la producción que fuesen beneficiosas para la empresa. En este sentido el modelo japonés de relaciones laborales, basado en unas relaciones laborales que estimulaban el sentimiento de “comunidad” dentro de la empresa y el compromiso, favoreció la imitación en las empresas occidentales de elementos de las técnicas empresariales niponas. De forma progresiva,

¹² C. J. Fernández Rodríguez, *El discurso del management: tiempo y narración*, CIS, Madrid, 2007.

¹³ D. Lyon, *La posmodernidad*. Alianza, Madrid, 2003.

¹⁴ M. Castells, *op. cit.*, 2003.

las ideas de cultura de empresa y de compromiso se convirtieron poco a poco en dominantes en la discusión sobre el mundo de la gestión.¹⁵

Paralelamente, el discurso del nuevo capitalismo surgido de la revolución neoliberal de los ochenta, y cuyos principales discursos aparecen recogidos en las publicaciones de los conocidos como gurús del *management*, propuso la adopción de una serie de nuevos códigos en el lugar de trabajo: la nueva empresa flexible requería para su correcto funcionamiento del abandono no sólo del autoritarismo, sino además de la burocracia y de toda rigidez organizativa.¹⁶ Para ello, las grandes estructuras jerárquicas de las empresas debían desmantelarse para dar prioridad a esquemas horizontales donde un directivo-entrenador intuitivo, carismático y cercano liderará sin desmayo a equipos de trabajo enormemente competitivos, motivados, flexibles y “rebeldes” hasta cierto punto, en los que la creatividad se desbordaría y el compromiso sería muy elevado. La literatura empresarial desde la década de los ochenta entronizará unos nuevos valores asociados a la denominada cultura de empresa: la actitud hacia el trabajo se presupondrá como positiva, más aún, entusiasta, pues es el requisito mínimo para poder siquiera competir en los difíciles y volátiles mercados de la globalización.¹⁷ La calidad, la creatividad, la atención al cliente son elementos que exigen que el nuevo empleado esté en sintonía total con los intereses de la empresa, de modo que hasta la personalidad deberá ajustarse a los requerimientos de la dirección.¹⁸ Estos nuevos trabajadores del conocimiento se desligarán paulatinamente de la pertenencia a organizaciones sindicales, en un proceso de individualización de las relaciones laborales, encaminándose el imaginario *managerial* a estar constituido por un discurso basado en la fluidez de las relaciones laborales, la consagración de la tecnología como única vía a la competitividad y la creación de una verdadera mística del *management*.¹⁹ Al mismo tiempo, se instaurarán nuevos modelos de relaciones laborales no basados, como durante la época de los treinta años gloriosos, en una negociación colectiva entre los intereses del capital y el trabajo, sino por el contrario en un modelo de desformalización e individualización de las relaciones industriales que fragmenta el mercado laboral en miles de situaciones contractuales diferentes.²⁰

En este contexto, la satisfacción en el trabajo pasa a adquirir una posición relativamente ambivalente. Por una parte, se generaliza la informalidad en los códigos de trato personal o vestimenta en las organizaciones, particularmente en aquellos sectores en los que la creatividad, el diseño y las innovaciones tecnológicas juegan un papel fundamental

¹⁵ C. J. Fernández Rodríguez, *op. cit.*, 2007.

¹⁶ L. Boltanski y E. Chiapello, *El nuevo espíritu del capitalismo*, Akal, Madrid, 2002.

¹⁷ E. Gantman, *Capitalism, Social Privilege and Managerial Ideologies*, Ashgate, Hampshire, 2005.

¹⁸ C. J. Fernández Rodríguez, *op. cit.*, 2007.

¹⁹ L. E. Alonso y C. J. Fernández, «El imaginario managerial: el discurso de la fluidez en la sociedad económica», *Política y sociedad*, 43 (2), pp. 127-151.

²⁰ L. E. Alonso, *op. cit.*, 2007.

en la creación de valor económico: en la nueva economía, los jefes son colegas, hay libertad de entrada (y sobre todo de salida, uno se puede quedar todo lo tarde que desee) en el lugar de trabajo en lugar de rígidos fichajes; predomina la indumentaria casual, los peinados atrevidos, la música y los *piercings*; por otro, la satisfacción con el trabajo se da por sentada, más aun, obligatoria. Esto repercute en la obsesión por parte del *management* de implantar sofisticadas culturas empresariales en las que la presión de los equipos de trabajo, los liderazgos emocionales y una continua llamada a la competitividad encarnizada terminan por forzar a los trabajadores a estar satisfechos, aun cuando sus condiciones sean las de un estrés insuperable y un progresivo crecimiento del número de horas dedicadas al trabajo (mientras el ocio disminuye progresivamente, como ya apuntaba en su clásico trabajo Schor).²¹ Así, fenómenos como el *burn-out* y el *mobbing* hacen su aparición²² a la vez que cualquier foco de resistencia al liderazgo emocional de los *managers* se sofoca con la exclusión del trabajador ante su falta de compromiso. Un nuevo discurso moral del trabajo, en el que la disponibilidad se convierte en la demanda principal de los empleadores, va a someter a la fuerza de trabajo a un intenso proceso de control ideológico, en el que no hay espacio para las reivindicaciones de carácter colectivo o relativas a una redistribución negociada de los beneficios (que sí se repartirán de forma desigual mediante la fórmula de los *bonus* o *stock options* entre los trabajadores más cualificados, mientras que los sectores más vulnerables contarán con condiciones de trabajo cada vez más precarias). En una situación de evaporación de las relaciones laborales y una competitividad cada vez más creciente que sitúa a los trabajadores en una posición cada vez más defensiva en lo relativo a sus derechos como empleados, el nuevo discurso pro empresarial se apodera del espacio ideológico en las organizaciones con llamamientos moralistas a la unidad interna y el seguimiento entusiasta a directivos apasionados por dar servicio a sus clientes. En este contexto de individualismo feroz la moral de los *managers* representará una suerte de nueva *ética posmoderna* (por utilizar el concepto de Bauman²³) laboral, en el que los conceptos subjetivos y no universalistas se harán, paulatinamente, más fuertes en los discursos sobre el trabajo.

Las reconversiones industriales combinadas con las nuevas políticas neoliberales supusieron para muchos países occidentales un declive de los discursos colectivistas sobre el trabajo, dando lugar a una aproximación al fenómeno laboral desde la perspectiva del trabajador individual. En este contexto, surge un interés cada vez mayor, por parte de varios actores sociales, por la satisfacción laboral y su medición: sindicatos, Gobiernos y departa-

²¹ J. B. Schor, *La excesiva jornada laboral en Estados Unidos: la inesperada disminución del tiempo de ocio*, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Madrid, 1994.

²² Son todavía escasos los trabajos dedicados a estos fenómenos, pareciéndonos mucho más interesantes las notables contribuciones de M.-F. Irigoyen, *El acoso moral: el maltrato psicológico en la vida cotidiana*, Paidós, Barcelona, 1999 y *El acoso moral en el trabajo*, Paidós, Barcelona, 2001 que las más recientes de I. Piñuel y Zabala, *Mobbing. Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo*, Sal Térrea, Santander, 2003.

²³ Z. Bauman, *Postmodern Ethics*, Blackwell, Oxford, 1993.

mentos de recursos humanos coincidirán, desde distintos puntos de vista, en darle cada vez más importancia, como indicador del clima laboral de las organizaciones. No en vano la satisfacción es un concepto subjetivo, fruto de la percepción personal, y adaptado a la drástica individualización de las relaciones laborales que han sufrido los países occidentales en las últimas tres décadas. En España la herramienta consagrada a la medición de la satisfacción laboral es la denominada Encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo (ECVT), de carácter anual y que comenzó a publicarse en el año 1999, y que ha sufrido desde entonces algunas modificaciones en su metodología. Esta encuesta del Ministerio de Trabajo se centra en la medición del nivel medio de satisfacción de los ocupados en el trabajo, sobre una muestra teórica de casi nueve mil personas. Contempla aspectos del mundo laboral como la satisfacción con la organización, la realización y el ambiente en el trabajo (relaciones personales, monotonía *versus* estrés, discriminación y acoso moral o sexual) además de aludir a temas cruciales como el entorno físico y las condiciones de salud y seguridad en el trabajo (con referencia a las situaciones de riesgo o peligro). No olvida tampoco hacer mención a la satisfacción con las condiciones de los contratos, a la correspondencia entre el nivel de formación académica y los requerimientos del puesto de trabajo (junto a la formación recibida), temas vinculados a la movilidad laboral y geográfica, o la muy debatida conciliación laboral y familiar.

De acuerdo con esta encuesta, en el año 2007, nada menos que 7 de cada 10 trabajadores (70,6%) manifestaron que estaban satisfechos o muy satisfechos con su empleo en líneas generales. La mayoría de los resultados de la encuesta arrojan unas mínimas diferencias entre las distintas variables, siendo algunas bastante predecibles: así, por encima de 3.000 euros mensuales de ingresos, parece que la insatisfacción con el trabajo directamente desaparece. Los resultados de esta encuesta son de gran interés pero es necesario hacer una serie de objeciones.

Una crítica a la noción de la satisfacción laboral: precariedad laboral e insatisfacción

No deja de ser sorprendente el grado de satisfacción laboral tan elevado que presenta esta encuesta respecto a la situación española: el nivel medio de satisfacción es muy similar al de la media europea, aunque en comparación, el nivel de los salarios es muy inferior; la precariedad laboral está mucho más extendida (con un tercio de los trabajadores bajo un régimen de contrato temporal) y en general el trabajo cualificado tiene menos espacio debido a la apuesta por un modelo productivo basado en la utilización extensiva del factor trabajo.²⁴

²⁴ L. E. Alonso y C. J. Fernández, «Emploi et précarité des jeunes en Espagne», *Travail et Emploi*, 115, 2008, pp. 71-80.

De hecho, otra encuesta realizada por el colectivo IOÉ²⁵ (2008) en el año 2006 mostraba que, a la pregunta de si habían mejorado o empeorado las condiciones de trabajo en los últimos cinco años, más entrevistados consideraban que habían empeorado que mejorado (un 33% frente a un 28%), lo que nos permite vislumbrar una percepción ciudadana más negativa de las condiciones de trabajo. Por tanto, los resultados de la ECVT deben tomarse con una cierta cautela para, desde esta prudencia, sugerir investigaciones con metodologías complementarias, tales como entrevistas en profundidad y grupos de discusión.

Surge un nuevo discurso moral del trabajo en el que la disponibilidad se convierte en la demanda principal de los empleadores y que va a someter a la fuerza de trabajo a un intenso proceso de control ideológico

La propia técnica de investigación, la encuesta, ya arroja algunas limitaciones importantes que han sido exploradas en profundidad en trabajos sociológicos clásicos.²⁶ Se trata de una técnica que impulsa al actor entrevistado no tanto a formular un discurso propio como a adherirse a una opinión o estado de opinión dominante, por el mero hecho de contestar individualmente a un conjunto de respuestas cuyas alternativas ya están cerradas. La extraordinaria complejidad conceptual de la propia idea de satisfacción laboral, donde el grado de matices de las respuestas de los entrevistados se ve fuertemente condicionado por la subjetividad inherente a su propia experiencia, cuestiona en buena medida la posibilidad de calcular algo como un nivel medio de satisfacción en el trabajo; 6,9 de una respuesta o el 7,5 de otra son cálculos realizados sobre unos discursos difíciles de reducir a un simple número, pues no recogen todos los detalles de la experiencia subjetiva que además es extraordinariamente cambiante y mutable (pues la satisfacción no deja de tener relación con el deseo, y como este, es fugaz, cambiante, inestable). Las técnicas cuantitativas explican pero no dejan espacio a la comprensión, y cuando pretendemos investigar la satisfacción de los españoles en el trabajo es necesario que se comprenda cómo se genera, mantiene y cambia ese sentimiento, esa percepción de satisfacción. Conocemos el nivel estático explícito, pero no podemos observar con estos datos las estructuras latentes y profundas que soportan tales estados.²⁷

Así, fenómenos como el nivel de desempleo, extraordinariamente elevado durante dos décadas (y que probablemente ha marcado a una generación que se debió enfrentar tanto

²⁵ COLECTIVO IOÉ, *Barómetro social de España. Análisis del período 1994-2006*, Traficantes de Sueños, Madrid, 2008.

²⁶ A. Ortí, «La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo», en F. García Ferrando, J. Ibáñez y F. Alvira, (comps.), *Análisis de la realidad social*, Alianza, Madrid, 1986 y J. Ibáñez, *Más allá de la sociología*, Siglo XXI, Madrid, 2003.

²⁷ L. E. Alonso, *La mirada cualitativa en sociología*, Fundamentos, Madrid, 1998.

a la oscura época de la reconversión industrial como a la recesión posfastos “del 92”), o la extensión de la precariedad laboral, pilar central de la política de empleo española desde la transición con el objetivo de reducir el desempleo, deberían analizarse como catalizadores de la satisfacción, pues en un contexto caracterizado por la dificultad de conservar un empleo, podría existir una tendencia a contestar en las encuestas que está satisfecho con dicho empleo *por el mero hecho de tenerlo*. En un contexto de crisis –como el que se vive mientras escribimos estas páginas– se podría razonar por parte del entrevistado que uno puede estar especialmente satisfecho de trabajar en su organización mientras observa como otros trabajadores son despedidos. Tampoco se especifica en la ECVT si se trata de inmigrantes, siendo este colectivo el que ha desempeñado, de forma progresiva en la última década, los trabajos más duros y desagradables. Además, existen otras limitaciones relacionadas con la polisemia que implican algunas de las respuestas dadas por los entrevistados. No estar satisfecho con el salario puede significar muchas cosas: no ganar lo que se espera en términos de proyección profesional, no ganar lo suficiente para mantener un determinado tren de vida, no tener para pagar la hipoteca; son todas ellas cosas muy diferentes y que requerirían matizaciones y aclaraciones adicionales. Las preocupaciones del cuadro intermedio de una gran organización son muy diferentes de las del trabajador sin cualificación en términos salariales. No debemos tampoco olvidar que el salario es la fuente de mayores insatisfacciones en todas las encuestas, y esto puede entenderse tanto como una cuestión meritocrática como desde la idea de redistribución de la riqueza: recordemos la caída continua de los salarios reales en la última década y su menor participación en el PIB.

Asimismo, se puede plantear algunas dudas relativas al contenido de las preguntas, que van en ocasiones demasiado en línea con algunas de las políticas de recursos humanos de las empresas y con las políticas tecnocráticas de la Unión Europea relacionadas con la consolidación paulatina de la denominada sociedad del conocimiento. Así, hay un énfasis en cuestiones como la confianza, las promociones y la formación recibida por parte de la empresa y menos en torno a otros apartados que podrían tener gran interés, como las de profundizar en torno a cuestiones relacionadas con el estrés y la falta de tiempo libre. Es preocupante que más de la mitad de los entrevistados señalen que sufren de estrés y sería conveniente disponer de más datos sobre esta cuestión. Esta queja tiene que ver con la idea de que este tipo de encuesta debe ser una herramienta de conocimiento lo más neutral posible, e independizarse de la herencia que la satisfacción en el trabajo ha recibido de los discursos *manageriales*, cuyo enfoque ha sido tradicionalmente psicologista. Y es que las ideologías empresariales han colonizado en gran medida esa satisfacción desde los departamentos de recursos humanos, vinculando la situación laboral del empleado con la emocional en forma de una problematización en la esfera psicológica: el resultado ha sido que se ha tratado de resolver los conflictos laborales mediante mecanismos análogos a la terapia, en coherencia con una concepción del ser humano como *homo sentimental* en la que la

capacidad de gestionar las emociones pasa a convertirse en una cualificación deseable del capitalismo posindustrial.²⁸

En resumen, los resultados de esta encuesta, aunque valiosos porque nos permiten contar con unos datos primarios con los que analizar ese fenómeno de la satisfacción laboral, no nos ofrecen, por otra parte, la posibilidad de profundizar en los detalles a los que hemos aludido. Sería útil y revelador poder independizar la verdadera satisfacción laboral de los intereses de las filosofías de gestión, que buscan estimular discursos individualizadores de la fuerza de trabajo en aras de su mayor compromiso con los proyectos de las empresas. Algo que podría lograrse introduciendo en los estudios una metodología complementaria como la del grupo de discusión, que permitiría la emergencia de un discurso colectivo y social en el que los discursos reflejarían, de modo más relevante, la realidad de las condiciones de trabajo.

Conclusión: el malestar en el trabajo

La satisfacción laboral ha pasado a formar parte de las preocupaciones sociales, empresariales y gubernamentales, pero lo ha hecho no tanto como una reflexión sobre los problemas relacionados con el trabajo real existente, sino más bien como un discurso profundamente individualizador en el que la preocupación relativa a las condiciones de trabajo del posfordismo se reduce a un concepto tan vago y difícil de medir como el de la satisfacción. Y es que, la satisfacción no deja de ser, en realidad, una sensación subjetiva con grandes dificultades de medición que contrasta agudamente con la objetividad de otros datos, como la tasa de temporalidad en los contratos, la caída de los salarios reales o la olvidada batalla por la redistribución de la renta: fríos números estos últimos, ante los que se despliegan como antídoto las calurosas emociones del sentimiento de pertenencia a la organización (aunque, paradójicamente, los números de los beneficios siempre han parecido, por el contrario, más cálidos a ojos tanto de los gestores como de los poderes económicos). Progresivamente, los nuevos discursos del *management* han hecho énfasis en las emociones del trabajador y la afectividad como vía de aumentar su productividad y rendimiento,²⁹ lo que ha llevado a la satisfacción a convertirse en un elemento de referencia en la esfera laboral. Es, además, una ejemplificación de la consagración de una nueva sociedad de consumidores que ha teorizado tantas veces el gran sociólogo Zygmunt Bauman,³⁰ en la que, en aras de alcanzar la felicidad, los individuos han sacrificado parte de su seguridad. La satisfacción está asociada a esa noción de felicidad en el trabajo, sólo alcanzable si existen

²⁸ E. Illouz, *Intimidades congeladas. Las emociones en el capitalismo*, Katz Editores, Buenos Aires, 2007.

²⁹ *Ibidem*.

³⁰ Z. Bauman, *La postmodernidad y sus descontentos*, Akal, Madrid, 2001.

mayores cotas de libertad para el trabajador: para aspirar a este beneficio, es imprescindible asumir la pérdida de la seguridad. La persecución de la satisfacción laboral en la actualidad coincide con el desmantelamiento progresivo del régimen de derechos del trabajo y la desinstitucionalización de las relaciones laborales.

Y es que el modelo de ciudadanía social ha descansado en buena parte en una relación laboral institucionalizada, con un Estado que garantiza la provisión de unos bienes públicos y unos derechos económicos a los individuos y colectivos sociales. Pero ese pacto social keynesiano se ha erosionado ante las políticas de desregulación llevadas a cabo en Europa, y particularmente en España, durante las últimas décadas. Por tanto, si se produce una crisis en el mundo del trabajo como la que está sucediendo en la actualidad, ello termina por repercutir en la propia noción de ciudadanía: las políticas de privatización de los servicios sociales, las situaciones de exclusión, el aumento de la precariedad como solución a la crisis del trabajo, etc., todas estas situaciones conllevan la aparición de nuevas desigualdades económicas y sociales que, progresivamente, desmantelan la idea de igualdad de oportunidades que había estructurado la concepción de ciudadanía social. La hegemonía del concepto de satisfacción laboral en los discursos relativos al trabajo representa, por lo tanto, un ejemplo más de la erosión del sistema de relaciones industriales, por cuanto se amplifica su relevancia frente a otros problemas más graves como son los de la precariedad, la reconversión industrial o la crisis de la propia noción de ciudadanía laboral. Y es que la individualización de las relaciones laborales es la fuerza que se esconde detrás de esa noción de satisfacción, ocultando el gran problema colectivo del *malestar en el trabajo*, tal como ha sido aventurado por autores como Richard Sennett,³¹ en cuyo clásico *La corrosión del carácter* ofrecía un retrato amargo del nuevo trabajador posmoderno.

El objetivo de la crítica que se ha planteado en estas páginas ha sido, fundamentalmente, mostrar las múltiples limitaciones con que cuenta la medición de la satisfacción laboral en el contexto español, donde en un mercado de trabajo que ha sido muy castigado por todo tipo de problemas –reconversiones, despidos masivos, cierre de la industria y extensión de un modelo posfordista de economía de servicios donde se ha primado el trabajo precario–, hablar de medir numéricamente la satisfacción individual en el trabajo nos parece un objetivo demasiado limitado. Esperemos que la tarea, ambiciosa pero, al mismo tiempo, posible y necesaria, de llegar a conocer la relación entre las condiciones de trabajo verdaderamente existentes y las percepciones subjetivas de los trabajadores, sometidas a los discursos ideológicos existentes, pueda en alguna ocasión llevarse adelante, permitiéndonos valorar, de forma más realista, la situación real, de malestar, en el trabajo del mundo posfordista.

³¹ R. Sennett, *La corrosión del carácter: las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*, Anagrama, Barcelona, 2000.