

## ***Aproximación a los oficinistas***

*Sociología*

*Universitat Autònoma de Barcelona*

### **Prólogo**

El presente trabajo está ampliamente superado por el tiempo, desde el punto de vista tecnológico. Las oficinas en 1980 todavía no habían sido invadidas por los teleprocesadores y, mucho menos, por los ordenadores personales.

Sin embargo creo que, modestamente, puede servir de guía a estudiantes que deseen abordar un primer estudio de sociología industrial (los expertos en la materia me rectificarán si exagero).

Barcelona, 11 de setiembre de 2007

### **Introducción**

Antes de nada conviene precisar claramente qué pretendo con el presente trabajo. El título mismo lo dice: una *aproximación sociológica al mundo de los oficinistas*.

Hablo de aproximación sociológica como podría hablar de intento sociológico en el sentido de las dificultades que entraña la realización de un trabajo utilizando como instrumento una disciplina –la sociología– prácticamente desconocida para el autor. También hablo de aproximación al mundo de los oficinistas, pues el espacio de aquel que abarca este trabajo es limitado (se circunscribe a una agencia de una sola empresa).

Porqué he escogido el tema de los oficinistas para este primer trabajo sociológico es una cuestión que puedo justificar fácilmente con motivos personales (aunque también existan motivaciones extrapersonales).

El oficinista es un personaje social famoso; tanto, que está frecuentemente representado en los medios de comunicación social (dejando aparte libros de sociología y empresariales): me refiero al cine, las revistas y el humor gráfico, por poner algunos ejemplos (1).

Por otra parte, el crecimiento de la burocracia privada es un hecho innegable al que asistimos en el siglo XX y que, pese a la automatización, permanece. Las grandes ciudades tienen zonas de negocios con rascacielos burocráticos. Además, parece ser que el trabajo burocrático es susceptible de multiplicarse a sí mismo sin que aparentemente sea necesario tal despliegue.

Ya que he citado términos tales como burocracia y oficinistas, será bueno dejar bien claro a qué me refiero exactamente cuando empleo tales vocablos. Hablo en este trabajo de burocracia privada, es decir la que se da en las empresas privadas, no en las organizaciones estatales o de la denominada administración pública (en cuyo caso estaría hablando de burocracia estatal o pública y de funcionarios, en vez de oficinistas).

(1) Jack Lemmon en el film de Billy Wilder *El apartamento*; reportaje

sobre las secretarias en la revista femenina *Dunia*; los chistes de

*La burocracia tenebrosa* de Pablo San José.

¿Pero qué es una *empresa privada*? Vamos a definirla siquiera provisionalmente (más adelante podemos profundizar, si es necesario). Según Nicos P. Mouzelis, una empresa es una organización social que se establece, más o menos deliberadamente o intencionadamente, para la realización de un fin concreto. Amitai Etzioni matiza y señala que las empresas (privadas) pertenecen al tipo de organización utilitaria, es decir a aquella en la que el medio de control es financiero (recompensa o su revocación) y la actitud de los grupos miembros es una actitud calculada o calculadora.

Abordemos ahora los conceptos de *burocracia privada* y *oficinistas*.

La misma palabra *burocracia* está plena de diferentes significados. Aquí sólo nos interesan dos: *burocracia privada* y *burocracia racionalizadora*. Naturalmente, rechazamos de principio aquella definición popular que la identifica únicamente con el exceso de papeleo (rechazada por simplista que no por falsa).

La *burocracia privada*, según un punto de vista técnico–empresarial, podría quedar definida provisionalmente como la recogida y el procesamiento de información que, directa o indirectamente, conduce a facilitar la toma de decisiones y se caracteriza por una jerarquización y una gran cantidad de documentos que hacen posible la comunicación entre despachos e interdepartamental.

Pero la *burocracia privada* plantea muchas veces unas *disfunciones*, de tal forma que en vez de constituir un elemento ordenador en el funcionamiento de la empresa, pierde dinamismo y se convierte en una rémora.

La racionalización del trabajo es el aprovechamiento máximo que el empresario pretende obtener de todos los recursos de su empresa, ya sean humanos o materiales. Pero esta pretendida racionalización plantea siempre una *disfunción* en el sentido de que los trabajadores sufren una alienación de forma evidente. Algunos autores definen esta disfunción de la pretendida racionalización del trabajo como *burocracia*. Es lo que yo denomino *burocracia racionalizadora*.

Los *oficinistas* (que también podemos llamar *burócratas privados*) se incluyen en la *burocracia privada* y son *sujeros* (como los obreros, es decir los trabajadores más ligados al proceso industrial, los que se manchan las manos

por decirlo de una forma clara) de la *burocracia*

*racionalizadora*. También son sujetos suyos los trabajadores

del sector técnico, por supuesto (a los que me referiré más adelante).

Por otra parte, y siguiendo con las justificaciones o motivaciones extrapersonales, me gustaría referirme a una cita de Alain Touraine en la cual afirma que no concibe una iniciativa sociológica que no se inscriba en el ámbito de la llamada sociología industrial. Al respecto, constituye una ayuda teórica imprescindible la bibliografía científica, llena estudios clásicos de sociología industrial como son los de la Western Electric (1929), la Hawthorne (1931), la Harwood Manufacturing Corporation, la Glacer Metal Company (Londres, 1948). Los estudios realizados desde la óptica empresarial enriquecen el análisis sociológico pero también lo deforman. Entre estos están el realizado en la Minneapolis Gas Company y el denominado sistema UOC que puede determinar el tiempo que necesita una persona para efectuar un movimiento tipo de empleo frecuente en el trabajo de oficina (alcanzar, coger, mover o soltar un expediente, por ejemplo); asimismo este sistema posiblemente puede complementarse con el aporte de disciplinas muy variadas. Básicamente, de todos estos trabajos y estudios citados, los primeros se refieren a trabajadores obreros y los segundos, a trabajadores

oficinistas.

Especifiquemos ahora cual es la *situación de la empresa* que constituye el conjunto a estudiar en este trabajo. Partimos de lo que se da en llamar una situación de crisis, la cual desembocó en una corta huelga y posteriormente en la reanudación del trabajo, a pesar de no haber desaparecido los problemas que justificaron aquella (retrasos en los pagos y carencia de garantías del puesto de trabajo).

Se produjo una retención del empresario llevada a cabo por los mismos trabajadores (concretamente, se le pretendía retener en su despacho hasta que pagara). Posteriormente hubo una segunda retención de directivos. Entra en las previsiones una reducción de plantilla y otra huelga.

Es preciso explicar también que *categorías de asalariados* se hallan trabajando en la empresa. Por una parte, están los trabajadores manuales (obreros); después el sector técnico (informáticos), y finalmente los administrativos, burócratas privados u oficinistas.

7

También están, naturalmente, los mandos superiores e intermedios de las tres *categorías*, los cuales son elementos de la *burocracia racionalizadora* a la que me he referido antes. No nos tenemos que olvidar tampoco de otro grupo de trabajadores que, si bien no nace de la división del trabajo impuesta por la organización propia de la empresa, sí tiene una presencia más o menos definida dentro del conglomerado de trabajadores: me refiero a los sindicalistas.

Siguiendo a Touraine, el primer problema es que el autor es juez y parte, analista y actor. Inevitablemente hay que tomar partido y a veces comprometerse. El conocimiento –ideológico incluso– que los entrevistados tienen del analista ejerce una *influencia* sobre sus opiniones, evidentemente.

El analista debe aparcarse su *ideología* –aunque no abandonarla– para intentar ser *objetivo* o al menos influir lo menos posible sobre el entrevistado. Por otra parte, una postura ideológica de principio identificada con una opción política concreta limitaría la investigación, tanto por la influencia sobre los entrevistados como por la estrechez de miras del analista.

Hay que señalar que las preguntas formuladas a los entrevistados (tal como se planificaron en un principio) han surgido de la propia vivencia y experiencia como oficinista del autor.

### Esquemas operativos de las entrevistas

#### Primer esquema operativo

Se desarrollan a partir de ahora, con la máxima libertad posible, los conceptos de Alain Touraine.

El actor (oficinista) se desenvuelve *conductualmente* en el seno de la empresa y explica o justifica sus conductas en base a unas motivaciones (que corresponden a su *estrategia*) y en base al sentido de la acción (que corresponde a la *socialización*). Lo que podríamos llamar la relación social pura sería la estrategia y para llegar a esta es preciso que, en las respuestas de las entrevistas, el actor tienda a desembarazarse de la socialización, es decir a valorar en su justa medida su sentimiento de la acción.

#### Segundo esquema operativo

Por consiguiente, en este trabajo se intentan descubrir una serie de *relaciones sociales*.

Según Touraine, en una *organización empresarial* (empresa privada) existen dos tipos de relaciones sociales

que podríamos llamar básicas: las *relaciones organizacionales* y las *relaciones entre roles*.

Las relaciones organizacionales se manifiestan en la *jeraquización de las reivindicaciones* y en que los miembros de la organización se hallan definidos en ella por *niveles de salario consecuentes o no* con la labor que realizan.

Entiendo las relaciones organizacionales en un sentido amplio, es decir considerando aquellas como lo que podríamos llamar un orden de conformidad al cual el oficinista debe adherirse.

En este sentido, las *hipótesis de trabajo* sugeridas antes en la introducción –*disfunción y burocracia racionalizadora*– son también relaciones organizacionales.

Siguiendo a Touraine y refiriéndonos a las relaciones entre actores –entre roles– diremos que estas están determinadas por *coerciones externas* a la empresa y por *coerciones internas* de la empresa, como la necesidad de mantener unos

equilibrios fundamentales.

Por otra parte, aunque existe la inexactitud de hablar de la organización únicamente en términos económicos y de hablar de las relaciones sociales sólo en términos

9

psicosociológicos, sí es conveniente señalar que, al menos entre los oficinistas –y al nivel de las relaciones entre roles– la psicología puede aportar (mediante técnicas sociométricas) elementos clarificadores: en este sentido habría que tratar la *noción de sistema*, entendido este como el sutil entramado de conexiones interpersonales que se establece entre los distintos miembros de un departamento y que puede variar sustancialmente cuando uno de aquellos desaparece de escena o entra uno nuevo.

Por último, haré una incursión en las *relaciones de clase*, tema ineludible dada la actual situación de la empresa que estudiamos.

### Tercer esquema operativo

Ahora tenemos dos cuestiones:

1ª) Formular unas preguntas que se correspondan con las

*relaciones sociales*

2ª) Hacer que el actor tienda a desembarazarse de la

*socialización*

1ª) Las preguntas son:

- Háblame del trabajo
- ¿Cómo ves la experiencia del trabajo?
- ¿Cómo ves la experiencia del trabajo burocrático?
- ¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo?
- ¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo, por un lado, y los que son *empresa*, por otro lado?

- ¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo y la empresa?
- ¿Cómo ves la vivencia laboral?

La pregunta 0 estaba prevista como pregunta espolleta: intentaba servir para disparar la entrevista y que el entrevistado marcara los rangos de importancia de los temas según su interés.

2ª) Pongamos un ejemplo: el entrevistado desea negar que

verdaderamente quiso participar en la huelga. Este deseo se

ve inducido por cierto sentimiento de gratitud hacia la empresa (a pesar de todo) y por ciertas convicciones ideológicas (conservadoras). Sin embargo, la socialización (o sea, la incidencia de los estereotipos sociales) le

10

impone las reglas del juego: a) él es un trabajador y por

lo tanto debe defender sus derechos mediante las acciones legales que se hallen a su disposición; b) las ideologías conservadoras están desprestigiadas, cualquiera hoy se autodefine de izquierdas.

Así pues, el entrevistado no puede manifestar, personalmente, su no aceptación de la huelga (aunque la soportó). (Esto es sólo un ejemplo: no trato de argumentar que la huelga no estuviese teñida de desesperanza.)

Si la orientación de las entrevistas –es decir, la proposición de estas y la formulación de las preguntas, principalmente– no implica de forma explícita el descubrimiento de las motivaciones personales, el entrevistado tiende a sustraerse de la socialización.

Por eso: I) La proposición de las entrevistas tiene un carácter *consultivo y dialéctico* que se podría resumir de esta forma: Colabora conmigo; me interesa tu opinión. Esto conlleva una mayor influencia del entrevistador sobre el entrevistado. II) La formulación de las preguntas no es cerrada, no es idéntica a como la he expuesto anteriormente. Existe una *formulación alternativa de estas preguntas piloto* a tenor del diálogo y se ha pretendido que fuesen lo más concretas posible para que resultasen lo suficientemente claras y el actor las entendiera sin necesidad de explicaciones suplementarias.

Se han tenido en cuenta, además, una serie de *consideraciones generales de la técnica de entrevistas*, como son:

–Se ha procurado que el espectro de labores administrativas

fuese lo bastante amplio y recogiera al menos las tareas

más frecuentes que se ejecutan en una oficina

(mecnografiar, telefonar, archivar, etc.)

–Considerando que hay que dar al entrevistado facilidades

para que se exprese libremente, se ha procurado mantener

una postura objetiva (escuchar con atención, sin aprobar

ni contestar nada de lo dicho por el entrevistado y sin

interrumpirle)

–Para vencer la desconfianza de los entrevistados se especificó siempre que se trataba de un trabajo para la Universidad y que la información dada a través de las respuestas era confidencial de tal modo que en el estudio ni siquiera se cita el nombre de la empresa.

11

–El entrevistador (analista, autor) ha intentado evaluar su influencia y por ello eligió el momento oportuno para proponer cada una de las entrevistas y de común acuerdo convino el lugar y hora para su realización.

–La cuestión de la representatividad es relativa. El número de oficinistas entrevistados –cinco– alcanza aproximadamente al 6 % de la plantilla administrativa.

–Se ha tendido a que la duración media por entrevista fuese de unos 30 minutos.

–Las entrevistas se han efectuado a modo de charla –sobre las seis preguntas *circulando* en la mente del entrevistador– y tomándose suficientes apuntes para redactar los textos de aquellas inmediatamente después de su realización.

12

### Registro de las entrevistas

El *registro* de las entrevistas se ha hecho, pues, por escrito.

Su reconstrucción, que termina con la redacción de los textos, ha sufrido los siguientes procesos:

–Pasar en limpio los apuntes tomados durante la

conversación

–Aproximar el texto de apuntes a lo dicho por el entrevistado tendiendo a la mayor fidelidad posible tanto en la forma como en el fondo (incluso se han respetado las vacilaciones o divagaciones normales en cualquier conversación)

–Transcribir, en la medida de lo posible, las preguntas igual que se dieron durante el diálogo. Existen cuatro clases: las que están, más o menos, en la línea de las preguntas piloto; las nacidas de la dinámica de las entrevistas; las que estimulaban al entrevistado para que continuase hablando; las aclaratorias.

Es importante evaluar la *influencia* entrevistador/entrevistado. A este respecto señalaremos que algunos entrevistados pusieron de manifiesto esta influencia en varias ocasiones al ponerme a mí mismo como ejemplo o como comparación de lo que decían, o bien señalando lo que yo ya sabía de antemano.

Las veces en que se verificó la influencia entrevistador/entrevistado fueron 3, 2, 0, 1 y 0 en las entrevistas a A, B, C, D y E respectivamente.

Entre otros *datos* tenemos que la duración media de aquellas

fue de unos 16 minutos; el idioma utilizado fue el

castellano en todas excepto en las realizadas a C y D (catalán); el lugar, siempre la empresa; las personas entrevistadas eran todas hombres a excepción de una mujer (C), y su edad media, de 22 años aproximadamente.

La propia *dinámica* de las entrevistas pone sobre el tapete aspectos como: la evolución en la formulación de las preguntas –enriquecida gracias a las sugeridoras respuestas de algunos entrevistados–; la poca claridad de algunas de estas; la capacidad de respuesta de los entrevistados –muy variable, pues mientras que unos se hablaron fluidamente,

13

otros fueron excesivamente parcos o poco expresivos–, y la

personalización fuerte o manifiesta que algunos de ellos hicieron sobre alguna de las cuestiones planteadas.

14

Entrevista a A

PS (entrevistador). – Háblame del trabajo, en general

A (oficinista entrevistado). – Muy mal, muy mal. No hay

oficio ni nada Haces el borrego. Lo veo muy estrictamente. No descubres nada

PS. – *Concreta un poco más acerca de tu trabajo*

A. – Se puede pasar bien. No hay nada que decir

PS. – *¿Cómo ves el trabajo burocrático que tú haces, concretamente?*

A. – Mejor que otros. Mejor porque es más sociable que contar números o chillar a los clientes. Hay un contacto

con los clientes, personas de toda índole, también gente desagradable, de distintas clases sociales, cultura, y también de geografía.

PS. – *¿De geografía?*

A. – Sí, claro Puedes hablar con distintos puntos de España

PS. – *¿Crees que el contacto en el trabajo es muy burocrático?*

A. – Sí, sí. No es humano, el trato es mecánico. Esto pasa habitualmente. Si hay roce el trato no es tan burocrático. Hay una dependencia de las personas con las cuales hablas, ciertas pautas (Usted ya sabe, ¡Coño! ¿Por qué habéis

hecho esto así?, frases marcadas. También hay distintos modos de lenguaje o de idioma.

PS. – *¿De idioma?*

A. – Sí, claro. Unas veces tienes que hablar en catalán y otras en castellano.

PS. – *Pero, ¿qué pasa concretamente con los clientes?*

A. – Con los clientes tienes que hablar un lenguaje especial; eso está claro.

PS. – *¿Cómo son las relaciones entre los compañeros de trabajo?*

15

A. – Igual que con los clientes, mecanizadas y directamente dependientes del trabajo; son ocho horas diarias de contacto laboral, forzoso. La relación varía fuera de aquí, normalmente. Los contactos que hay, fuera de asuntos de trabajo, son conversaciones insustanciales.

PS. – *¿Diálogos de sordos?*

A. – Sí, algo así.

PS. – Sin embargo, habrá otros casos

A. – Sí, claro. Pero los casos contrarios son los menos.

PS. – Y también hay más gente en el trabajo, ¿no?

A. – Sí; al fin y al cabo, todos son compañeros de trabajo.

PS. – ¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo, por un lado, y los que son empresa, por otro lado?

A. – Por ejemplo, entre Y (*mando superior*) y los trabajadores ocurre que él tiene una información y más reesponsabilidad; ellos (los jefes) no revelan esto. Las relaciones son cínicas, irónicas; esto en lo que respecta a las conversaciones, sobre todo. Sin embargo, hay jefes que no son *empresa*; yo a N (*mando intermedio*) no lo veo de esa forma. Se dejan llevar pero su mentalidad no es esa. Es el caso también de O (*mando intermedio*), por ejemplo.

Se ve a los que son *empresa* por lo que dicen, por lo que hacen. Y también por lo que no dicen o por lo que critican; así actúan U (*mando superior*) y P (*mando intermedio*).

PS. – ¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo y la empresa?

A. – No hay ninguna relación. Si la hay es más ínfima e incluso más cínica que antes. No es nada realista y va hacia lo bueno, disfrazando mentiras. No, no se puede hablar de relación.

No hay ningún contacto, en situación normal de la empresa, con el empresario. Esto sucedía con todos los departamentos.

PS. – Sin embargo, ahora la relación existe, aunque esta sea conflictiva, ¿no? Por ejemplo, en la retención del otro día

16

A. – El encierro supone una relación forzada, en la cual el empresario continua disfrazando.

PS. – ¿Cómo ves los problemas laborales, la situación actual?

A. – Es una situación de acción a la desesperada y sin meditar. No aporta soluciones. Habrá otras soluciones pero no sé si pueden servir. Lo que se está haciendo hasta ahora no se piensa y se están gastando los últimos cartuchos, como se suele decir cuando de cree que falta poco tiempo.

No tengo ninguna crítica constructiva sobre todo eso.

17

### Entrevista a B

PS. – ¿Quieres empezar hablando sobre algo en especial acerca del trabajo?

B.– Está muy mal enfocado, en parte por culpa de la educación. Te enseñan una carrera y ya está. Deberían estudiarse unos conocimientos básicos (un resumen) hasta los catorce/quince años. Luego, estudiar lo que uno quiere ser.

PS.– *¿Cómo ves tu trabajo, más concretamente?, el que tú haces.*

B.– Lo hago a disgusto. Se trata sólo de sobrevivir, de cobrar. No puedo desarrollar lo que a mí me gustaría (la música).

PS.– *¿Hay mucho papeleo? ¿Está muy?*

B.– Demasiada burocracia. No hay respeto por la persona, la cual es un papel, no un problema.

PS.– *¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo?*

B.– Horribles. Existen diferencias abismales de sueldo entre quienes hacen trabajos iguales. No debería haber esas enormes diferencias. Según la ideología, se hacen compañeros, según en qué momentos. Pero, por lo general, las relaciones son hipócritas. Esto hace que no haya mejoras en el funcionamiento; el trabajo debería ser más humano. La falta de compañerismo hace que el trabajo salga peor. Es cierto que existe un entendimiento en lo que respecta a los asuntos de trabajo; pero debería existir también fuera de él, o sea un interés por los problemas de otro. Saber cómo piensa la persona, saber cómo responde ante el asunto.

La relación es, pues, de puro trabajo y es necesario humanizarla: nosotros también somos papeles.

PS.– *¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo, por un lado, y los que son empresa, por otro lado?*

B.– Horriblemente mal. En esta empresa la directiva no se preocupa de los problemas de cada departamento. Debería haber una autonomía para los jefes y cada dos o tres

18

semanas deberían haber reuniones entre ellos y la directiva

para plantear problemas y buscar soluciones. Hay que resolver los problemas de la gente, que son, en definitiva, los problemas del trabajo: hay que dejar más vía libre a los jefes de departamento. Porque Q (*mando intermedio*), por ejemplo, hacía lo que le decía V (*mando superior*) aunque no estuviera de acuerdo.

PS.– *Pero, ¿cómo ves las relaciones entre los trabajadores y los que son empresa?*

B.– Los trabajadores, nosotros, tenemos la versión de la directiva como, como

PS.– *¿Caciques?*

B.– Sí, eso. O más bien como perros custodiadores del señor. Sí, así es. No pongas caciques; el cacique es el empresario.

PS.– *¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo y la empresa?*

B.– No hay contacto humano.

*PS. – Pero en la retención hubo algún contacto, ¿no?*

B. – La retención fue una desesperación.

*PS. – ¿Cómo ves la situación actual de la empresa?*

B. – ¿La situación actual? Bueno, es que es muy largo de contar

*PS. – Pero podrías decirme qué impresión tienes, si sacas alguna conclusión*

B. – Es un boicot capitalista a todo lo que puede significar un pequeño cambio, como decidir mínimamente en la empresa: el comité intentaba planificarla.

*PS. – Pero este intento se dio a partir de la situación de conflicto y además no tenía un carácter autogestionario*

B. – Sí; se trataba, más que nada, de recibir información.

*PS. – Todo esto, ¿lo ves sólo a nivel de la empresa o generalizado?*

19

B. – A nivel de Estado también ocurre.

Si tuviera que resumir en una sola palabra lo que está ocurriendo aquí, diría: reprimenda, castigo.

20

### Entrevista a C

*PS. – Háblame del trabajo burocrático, de oficina.*

C. – Es muy aburrido. Aunque depende; normalmente el que hago yo no lo es tanto. El burocrático (papelín sobre papelín) sí lo es. Me gusta más tocar muchas cosas personalmente. Por ejemplo, hacer una factura sólo no; pero sí hacer una factura, el recibo y todo lo demás. Sinó, eres una máquina; te limitas a copiar.

*PS. – Si haces sólo una parte del proceso parece que lo que*

*haces no tenga importancia, ¿no?*

C. – Sí, tu trabajo, o sea lo que tú haces o estás haciendo, pierde importancia, trascendencia.

*PS. – ¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo?*

C. – Muy difíciles. Depende de los caracteres, sobre todo.

*PS. – ¿Crees que hay diferencias entre la gente dentro y fuera del trabajo?*

C. – Sí, por lo general hay muchas diferencias. Hay personas que se comportan igual dentro y fuera del trabajo. Pero con mayor frecuencia ocurre lo contrario, o sea personas que no actúan igual dentro que fuera; a veces me he llevado sorpresas en este sentido, sobre todo por parte de personas que en el trabajo no hablaban nunca. Digamos que falta un poco de comunicación. Esto es peor todavía en momentos de muchos nervios, de

tensión.

A veces, ante un problema de trabajo, uno reacciona negativamente ante la solución propuesta por otro si este no se explica suficientemente; estas situaciones pueden acabar en confrontaciones.

También, a veces, no comprendemos cómo actúa una persona porque desconocemos su problemática y cómo ve él mismo su situación en el trabajo. Todo esto repercute negativamente en la labor que se realiza.

Pero luego puedes conocer mejor a la persona; un día, por lo que sea, salís a tomar algo por ahí y te das cuenta que esa persona actúa diferente.

*PS. – Podría decirse que las relaciones están poco humanizadas. Pero, ¿por qué?*

21

C. – Creo que es por el trabajo mismo. Por la obligación de

trabajar, de estar sujetos a un horario y encerrados en estas cuatro paredes. Por estar donde no nos gusta estar.

*PS. – ¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo, por un lado, y los que son empresa, por otro lado?*

C. – Es difícil saber realmente quienes son *empresa*. Hay que tener en cuenta que está la necesidad de mantener el puesto de trabajo; luego, uno también puede ser conservador (*aquí se produjo una interrupción: la entrevistada tuvo que atender una llamada telefónica, durante un minuto*

*aproximadamente*)

*PS. – Me decías que es difícil saber quien es empresa, que existen ciertos condicionamientos, como la ideología*

C. – Sí. R (*mando intermedio*), por ejemplo, parece que siempre está a favor de la empresa, pero también hay que tener en cuenta la educación que ha recibido. Recibimos influencias pero, en cualquier caso, cobrar es lo importante; bueno, ahora no cobramos pero lo fundamental sigue siendo el dinero.

Se trabaja para sobrevivir y la gente preferiría trabajar menos y cobrar más. Por otra parte, mi trabajo me gusta y podría actuar al revés pero teniendo en cuenta otra compensación, aunque no fuese económica. Por ejemplo, que pudiera hacer fiesta a veces a cambio de quedarme alguna vez un poco más tarde si esto fuese necesario (de hecho, lo he hecho alguna vez).

Pero esto no se le puede plantear a la mayoría de la gente porque no sabe aceptar esa libertad; no tiene suficiente responsabilidad.

*PS. – La gente quiere trabajar para sobrevivir; no por una cuestión vocacional, ¿no es eso?*

C. – Sí, sí. Lo necesario es cobrar, ganar dinero. Y la gente está aún mejor si tiene más dinero y menos responsabilidades; existe cierto conformismo.

*PS. – ¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo y la empresa?*

C. – ¡Uff!!

El gerente no se preocupa del trabajador; únicamente de la producción. Los mandos intermedios son diferentes, personas normales

22

*PS. – Sí, pero ¿qué papel hace el empresario?*

C. – El empresario está completamente fuera de la empresa, desligado de ella. Serían necesarias unas reuniones de cuando en cuando entre los jefes y *els caps grossos*, digámoslo así (el gerente, el empresario) para que conociesen los problemas de los trabajadores que, indudablemente, repercuten en la marcha del trabajo.

Digamos que falta coordinación.

*PS. – Te iba a preguntar ahora cómo ves la vivencia de los problemas laborales pero concretaré más la pregunta: ¿cómo*

*ves la situación actual de la empresa, qué es lo que más*

*te llama la atención de esta?*

C. – Lo chocante es que una empresa grande, con muchos trabajadores, con mucho trabajo, se encontró de golpe con un *¿qué pasa?*. Se puso de manifiesto un desinterés de los gerentes por la continuidad de la empresa (es decir, por la conservación de puestos de trabajo) y una despreocupación por todo.

Puede que todo esto se deba en parte al enfoque que tiene actualmente la economía, al cambio.

*PS. – ¿Te refieres a la crisis?*

C. – Sí. El problema viene de lejos, ya existía antes, desde hace años; pero un día explotó de golpe.

*PS. – Cuando dices que desde hace años, ¿a cuanto tiempo atrás te refieres exactamente?*

C. – Pues, a hace ocho o diez años.

*PS. – Ya; porque habitualmente, la crisis si situa a finales del setenta y tres, en el setenta y cuatro. ¿Y que respuesta ves en los trabajadores ante esta situación?*

C. – Bueno, evidentemente no es sólo aquí: hay problemas en todas las empresas, por pequeñas que sean; si en una empresa hay cinco trabajadores también sobra alguno

No he querido hablar con la gente sobre el tema. No veo con claridad lo que pasa La opinión de otras personas me hubiera servido para saber cómo pensaban pero no para enterarme.

*PS. – Así que ¿podemos concluir diciendo que no hay información entre la empresa y los trabajadores y tampoco entre los mismos trabajadores?*

23

C. – Sí; eso es.

*PS. – ¿Quieres añadir algo más?*

C.- No

24

Entrevista a D

*PS.- Podría empezar preguntándote acerca del trabajo en general, sobre la experiencia del trabajo, pero concretaré un poco más: ¿cómo ves el trabajo burocrático, de oficinas?*

D.- ¡Uff!

Supone una mecanización total del esquema de trabajo. Pero hay que distinguir dentro del trabajo burocrático.

Una cosa es una empresa pequeña en la que de una a tres personas llevan toda su administración con un contacto directo con los clientes. Dentro de una gran empresa pretender esto es imbécil

*PS.- Podría decirse que uno no sigue todo el proceso administrativo, ¿no?*

D.- Sí; el trabajo de oficina aquí es como en una cadena de Seat, con los mismos fallos.

*PS.- ¿Cómo cuales?*

D.- Hacer cincuenta cartas al día

*PS.- ¿Y eso falla en qué sentido?*

D.- Para la personalidad es aberrante.

*PS.- Amplía esto un poco más*

D.- Entre los defectos actuales del trabajo está el que ha perdido su valor: es sólo una forma de ganar dinero. No te puedes realizar en él. Únicamente existe realización en lo que se llaman trabajos liberales.

*PS.- Digamos de aspiraciones intelectuales*

D.- Exacto; bueno, trabajo creador

Aquí no hay cierto espíritu de trabajo: no ves nada tangible que surja de lo que haces.

Además, la formación que recibes para la realización de tu trabajo es horrible.

*PS.- ¿En que sentido?*

D.- Se te encasilla, a partir de los diecisiete años, por ejemplo. Sufres un estancamiento.

25

*PS.- ¿Te vuelves una máquina, quizás?*

D.- Te embrutece como hombre.

*PS.- Pero, ¿no hay embrutecimiento mayor en el trabajo manual?*

D.- Depende. El trabajo manual puede suponer un desahogo, incluso.

PS.- *¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo?*

D.- El mismo trabajo dificulta su desarrollo; se intentan unas relaciones mínimamente agradables y se procuran montar actividades fuera de la empresa. Hay que ver cómo se pone la gente cuando hay planeado un partido de fútbol: están animados, *footent merder!* En cambio, cuando hay que hacer un trabajo determinado la situación cambia totalmente.

PS.- *Así que la gente, conjuntamente, realiza actividades fuera del trabajo*

D.- Sí, bueno, ahora no tanto. Antee se organizaban incluso excursiones. Pero luego unos se van a la mili, otros de casan Pero, naturalmente, cada uno tiene sus amistades, fuera de la gente del trabajo.

PS.- *¿Existen diferencias de trato entre la gente?*

D.- Lo que hay son afinidades comunes que uno descubre en otros.

PS.- *¿Puedes profundizar sobre esto?*

D.- Bueno, en principio existe una base común: un mismo *puteo* a fin de cuentas. Pero uno descubre esas afinidades en gente que también cree en un contrasistema, aunque está claro que esos son los menos. Durante la *pajarraca* esto se notó bastante

PS.- *¿Te refieres a la última retención?*

D.- Sí; pocos nos dedicamos a hablar en profundidad sobre lo que ocurría, a plantearnos las cosas (quiero decir durante la conversación que tuvimos unos pocos). Hay gente que no llega a eso, como G o H (*oficinistas*). Sin embargo, ya he dicho antes que también hay gente que reacciona mejor que ellos.

26

PS.- *¿Podemos hablar de diferentes comportamientos dentro y fuera del trabajo?*

D.- Sí; mi caso es exagerado. Aquí soy más bien follonero, cachondo, etc. Fuera soy más serio. La gente cambia totalmente. Puede que no les ocurra lo mismo a los que se realizan en el trabajo (los novelistas, por ejemplo).

PS.- *¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo, por un lado, y los que son empresa, por otro lado?*

D.- *¿En una empresa normal?*

PS.- *Mejor aquí.*

D.- En los años buenos había todo el abanico, desde el follonero hasta los pelotas, que sólo de preocupaban por las pelotas, como G, H, I (*oficinistas*); bueno, I es caso aparte.

Estos formaban un círculo cerrado, una pequeña aristocracia; en el otro extremo estaba la base. Esto ocurría cuando estábamos en @ (*otra agencia*), donde el contacto de aquellos con el jefe era más estrecho. Hoy la situación ha variado: se ven puteados y eso ha producido cambios en esa gente.

PS. – *Acabas de hablar de tu departamento. A propósito de esto, ¿crees que cada departamento compone un grupo y que dentro de este hay subgrupos?*

D. – Sí.

PS. – *¿Crees que en cada grupo las relaciones entre la gente funcionan como un sistema, de tal forma que si entra alguien nuevo aquellas varían?*

D. – Sí, sí. Cuando entra un tío nuevo (hablo que lo que pasaba antes) las clases dominantes le hacían ver aquí estamos nosotros a no ser que llevase tiempo en la empresa y ya lo conociesen. Y la gente más baja también reaccionaba así (puteándole). Se trataba de ver por donde salía el nuevo. Este sistema de relaciones estaba más o menos controlado por U (*mando superior*), que montaba el esquema.

PS. – *¿Puede decirse de U que es un manipulador?*

27

D. – Bueno, tiene la capacidad de conseguir que la gente vaya por donde él quiere, mediante primas, etc.

PS. – *Las primas dividen, ¿no?*

D. – Terriblemente. Lo que ocurre es que la gente se ha hecho más amiga debido a que el *puteo* es general.

PS. – *Existe como una solidaridad de emergencia, ¿no?*

D. – Sí. Antes, U separaba.

Yo estaba en una posición privilegiada: en ambas zonas, era como un refugiado político.

PS. – *¿Estabas al margen?*

D. – Sí. Relativamente, porque a veces unos te decían eh, que tú eres de allí y luego los otros, lo mismo.

PS. – *¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo y la empresa?*

D. – Pero eso ya me lo has preguntado antes, ¿no?

PS. – *Bueno, hablemos de relaciones entre trabajadores y empresa.*

D. – ¡Ah! Entre todos y Z (*empresario*) Es una relación impersonal, influenciada por el jefe. Pero no en todos los departamentos ocurre igual; hay marginaciones entre departamentos. Hay cierta división manipulada

PS. – *¿Y qué me dices de la división entre trabajadores manuales y oficinistas?*

D. – Es un problema que aprovecha el empresario. Este problema se basa en la diferenciación que hace la sociedad entre los que llevan las manos limpias y los que las llevan sucias. ¡ Pero en la oficina tampoco se usa el cerebro!

PS. – *¿Cómo ves lo que podríamos llamar la vivencia laboral; la respuesta de la gente ante la situación actual de la empresa?*

D. – Es como si la gente fuera masoquista; está acojonada.

Existe una influencia de los medios de comunicación

Es inaudito el aguante de la gente. Y ves que hay gente joven no tan expuesta, que puede actuar, pero que es pasiva.

28

Entrevista a E

*PS. – Podría empezar preguntándote acerca del trabajo en general, pero concretaré más: ¿qué opinas sobre el trabajo de oficinas, burocrático?*

E. – Je, je, je Mucho papelote

*PS. – ¿Te gusta o no?*

E. – En sí no me gusta. Fue en lo primero que me metí. A mí me gustaba el que hacía antes (contabilidad). Esto de atender reclamaciones de los clientes no me gusta.

*PS. – ¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo?*

E. – Bfff!!

Buenas o malas, depende.

*PS. – ¿Crees que se actúa igual en el trabajo que fuera de él?*

E. – No se actúa igual; en mi mismo caso es así, No sé porqué se actúa así; supongo que porque con la gente de fuera del trabajo tienes más confianza.

*PS. – Digamos que las relaciones son puramente de trabajo aunque pueden haber excepciones.*

E. – Sí.

*PS. – ¿Crees que las relaciones entre los miembros de un departamento, por ejemplo, funcionan como un sistema, es decir que varían todas si entra uno nuevo o se va otro?*

E. – Sí; pueden haber diferencias, pero son pequeñas.

*PS. – ¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo, por un lado, y los que son empresa, por otro lado?*

E. – Entre nosotros y los encargados, como X (*mando superior de los trabajadores manuales*) son jodidas. No se puede hablar de relaciones buenas; son jodidas. Ellos defienden más a la empresa que a los trabajadores.

*PS. – ¿Todos igual?*

29

E. – No. Naturalmente unos más y otros menos.

*PS. – ¿Cómo ves las relaciones entre los compañeros de trabajo y la empresa?*

E.- ¿Entre los trabajadores y la Dirección, quieres decir?

PS.- Sí

E.- Lo único que pone en contacto al trabajador con el empresario es el dinero.

PS.- ¿No hay nada más?

E.- Puede existir algún contacto mejor pero según con qué personas; con los jefes de departamento, por ejemplo.

PS.- *La retención, ¿supuso algún tipo de relación especial?*

E.- Sí; pero algo más violento, nada más.

PS.- *¿Cómo ves la situación actual de la empresa y la reacción de los trabajadores ante esta?*

E.- Bastante mal; no reaccionan correctamente. Se tendría que hacer diferente. Habría que seguir otros pasos.

PS.- *¿Cómo cuales?*

E.- No sé

La gente de cara ante una huelga no es valiente, ni siquiera consciente de lo que va a hacer. La gente tiene mucho miedo.

PS.- *¿A qué?*

E.- A quedarse sin trabajo; a que la empresa tome medidas.

PS.- *¿Te parece consecuente la gente?*

E.- Aunque se piense que los pasos que se dan están bien tomados, la gente los sigue por inercia: aquí va el bulto, aquí me meto yo.

PS.- *¿A qué crees que se debe la situación actual de la empresa?*

E.- A la fuga de dinero.

30

PS.- *¿Quieres añadir alguna cosa más?*

E.- No.

31

### Elaboración de las entrevistas

La *disfunción* es una rigidez de las normas, la cual conduce a lo que podríamos llamar una moral de la cosificación. Esto, además de producir una falta de efectividad (aspecto que ahora no es pertinente) genera una insatisfacción en el oficinista ya que se ve obligado –cuando atiende a un cliente por teléfono, por

ejemplo– a mantener con él un contacto frío, impersonal, dado que la norma para la resolución del asunto planteado debe aplicarse inflexiblemente, pues no existe la particularidad. El problema del cliente no es problema: es sencillamente una cosa.

Aparte de la gestión telefónica, esto ocurre en el trámite mecanográfico (o sea, la correspondencia). Las cartas remitidas a los clientes se suelen escribir bajo clichés mil veces repetidos, es decir sin importar las peculiaridades de cada cliente o de cada asunto (que pueden ser muy específicas y, por tanto, no ajustables a esos clichés).

En todos los departamentos administrativos no se realizan las mismas tareas ni del mismo modo, de tal forma que las disfunciones no son idénticas. Sin embargo, nada ni nadie escapa a esas disfunciones.

El oficinista, pues, por culpa de las disfunciones se ve alienado, es decir no se reconoce a sí mismo en lo que hace y, por tanto, percibe lo absurdo de sus actos. Y la alienación tiene lugar también debido a la *burocracia racionalizadora*.

Esta marca una segmentación del proceso administrativo: cada oficinista actúa sólo sobre una parte de aquel y no es plenamente consciente de la utilidad o importancia de su labor al no tener una visión global de dicho proceso. La alienación es más evidente, si cabe.

Si a todo esto añadimos el hecho de que existe una carencia vocacional por parte de los oficinistas, la alienación alcanza límites insospechados en la empresa que estudiamos y lo único que importa es el dinero. Entramos así en una de las vertientes de las relaciones organizacionales propiamente dichas: *niveles de salario consecuentes o no* con la labor que se realiza. Y no obstante, esto parece ser una cuestión marginal, según se desprende de las entrevistas. Y esto a pesar de que en la empresa que estudiamos suele ocurrir que los salarios no son

32

consecuentes. No estamos, pues, ante una ruptura de una

vertiente de las relaciones organizacionales, sino ante una forma concreta de estas que acentúa la permanencia de un poder (el de la empresa entendida como ente de dominación).

Vamos ahora a analizar otra faceta de las relaciones organizacionales propiamente dichas: la *jerarquización de las reivindicaciones*.

Para ello partiré, en un principio, de una serie de hechos.

Cuando un grupo de trabajadores manuales (obreros) se dirigió a los mandos superiores de la empresa reclamando la presencia física del empresario para reivindicar sus derechos, estaban rompiendo la jerarquización puesto que no era con aquellos con quienes querían negociar ya que no los reconocían como interlocutores válidos. Esta actuación de los obreros fue precedida de un aviso al comité y contó con su apoyo tácito. (El comité está integrado por los representantes legales de los trabajadores, es decir por lo que anteriormente denominé como sindicalistas).

Sin embargo, cuando un grupo de oficinistas (sin avisar al comité) se dirigió a su mando superior para reivindicar lo mismo, la jerarquía de las reivindicaciones se mantuvo, máxime considerando que en este caso no se contaba con un elemento ajeno a la jerarquización de la empresa (el comité).

Aunque este hecho no sale a relucir en las entrevistas, sí parece claro que la jerarquización de las reivindicaciones está bien instaurada entre los oficinistas: en aquellas se hace referencia a que los mandos

intermedios deberían hacer de puente reivindicativo con la dirección de la empresa.

Abordamos a continuación las relaciones entre roles.

No parece que existan *coerciones externas*; al menos no se evidencian en las entrevistas. Sin embargo, una de ellas podría ser los prejuicios que tienen los oficinistas sobre los informáticos porque creen que estos últimos les van a quitar su puesto de trabajo, causa claramente tecnológica.

Sin embargo, las *coerciones internas* sí parecen más claras: por una parte, el oficinista respeta la opción profesional de un compañero y la acata como una orden, no tanto por el reconocimiento de su experiencia como por no romper cierto sentimiento de veteranía, palpable en el ambiente. Pero la aportación más interesante de las entrevistas es la

33

paradójica simbiosis que se produce entre las relaciones humanas/trabajo. Parece evidente que el trabajo (con todos sus aspectos negativos, alienantes) dificulta grandemente las relaciones humanas entre los compañeros de trabajo y, consecuentemente, la misma realización de las tareas administrativas.

Otros aspectos interesantes son que:

–Los que son *empresa* (identificados como mandos

intermedios, por lo general) son más o menos comprendidos

en la situación que ocupan

–Los trabajadores manuales (aunque esto no lo pregunté

explícitamente) no entran en el concepto de compañeros de

trabajo

–Parecen existir ciertos subgrupos (los aduladores) dentro

de los grupos configuradores de cada departamento.

La *noción de sistema* (tal vez por indefinición de las preguntas) no surge tal y como hubiera sido deseable; sin embargo, sí está claro el hecho de la veteranía y, consecuentemente, el proceso de integración que debe sufrir el que entra nuevo en un departamento.

Finalmente, me referiré a una serie de aspectos más o menos ligados con las *relaciones de clase*.

Por una parte, es de destacar el hecho de que la solidaridad entre las distintas *categorías* de trabajadores –ya no me refiero a mandos intermedios ni superiores– en las acciones reivindicativas llevadas a cabo es prácticamente inexistente. Y esto se debe a la división creada entre oficinistas y obreros, principalmente. Algo de esto se señala en las entrevistas.

Por otra parte, las diferentes interpretaciones que los entrevistados hacen de las causas de la situación de la empresa dejan entrever que ni siquiera en teoría está generalizada una conciencia de clase; lo más significativo es que esa conciencia de clase tampoco se da en la práctica, pues los trabajadores no combaten por oposición al sistema establecido, sino pura y simplemente por dinero. Si el empresario pagase se dejaría

de cuestionarlo.

34

Y esto a pesar de toda la violencia –más verbal incluso que física– que comportó su retención.

35

### Conclusión

Revisamos ahora lo hecho hasta aquí e intentamos poner en claro el estado de la cuestión, llegando a unos puntos concluyentes –denotativos de relaciones sociales– acerca de los oficinistas.

En principio, recordemos que la intención de este trabajo era investigar sólo sobre los oficinistas de una empresa determinada, por lo que las modificaciones a nivel global de una teoría previa acerca de aquellos no es factible.

Asimismo este trabajo podría suponer limitado su alcance debido a la cuestión de la representatividad de las entrevistas. Como ya especifiqué en su momento, se ha procurado que el espectro de las tareas administrativas fuera suficientemente representativo. Pero el quid de la cuestión radicaría en la *calidad* y cantidad de los entrevistados. Sin embargo, en cualquier caso estos son aspectos extraños al problema en cuanto que no nos interesan fundamentalmente las particularidades, sinó, antes bien, la captación de lo patente, de lo que ocurre en una oficina. Está claro también que la formación de los entrevistados tuvo su peso.

Conclusión: los puntos más significativos en las respuestas de los entrevistados son:

PRIMERO COINCIDENCIA EN LA PRÁCTICA TOTALIDAD DE LOS ENTREVISTADOS ACERCA DEL DETERIORO DE LAS RELACIONES HUMANAS ENTRE LOS OFICINISTAS.

SEGUNDO DISCREPANCIA Y APATÍA EN LA PRÁCTICA TOTALIDAD DE LOS ENTREVISTADOS ACERCA DE LAS CAUSAS DE LA SITUACIÓN EN LA EMPRESA Y ACERCA DE LA RESPUESTA REIVINDICATIVA, RESPECTIVAMENTE.

### Bibliografía

He estimado conveniente consultar una bibliografía que permitiera abordar este trabajo con un bagaje teórico útil para delimitar los campos de acción documentales, metodológicos o simplemente de introducción a la sociología (todo esto teniendo en cuenta, como dice Alain Touraine, que la práctica sociológica no tiene lugar en los libros sino sobre el terreno)(2)

BARITZ, Lorenz *Los servidores del poder* Ed. Europa, Madrid, 1961 (recoge los resultados de entrevistas realizadas en la Hawthorne y la Western Electric)

LAPASSADE, Georges *Grupos, organizaciones e instituciones. La transformación de la burocracia* Granica Editor (primera edición: París, 1974)

MALSONNEUVE, Jean *Introducción a la psicología social* Ed. Morata, Madrid, 1974 (Malsonneuve es profesor de la Universidad de París)

MANDELL, Milton M. *Selección de empleados de oficina* Ediciones Rialp, Madrid, 1961 (óptica empresarial; primera edición: Nueva York, 1956)

MARSAL, Juan Francisco *La Sociología* Salvat, Barcelona, 1973, Colección GT

MAYNTZ, Renate *Sociología de la organización* Alianza Editorial, Madrid, 1967

MAYO, Elton *Problemas humanos en una civilización industrial* Ed. Nueva Visión, Buenos Aires, 1959 (edición pionera: 1933)

MOUZELIS, Nicos P. *Organización y burocracia* Edicions 62, Barcelona, 1973, Cuadernos Anagrama

TOURAINE, Alain *Introducción a la Sociología* Ariel, Barcelona, 1978

(2) De la bibliografía provisional inicialmente escogida, se consultaron

más de una veintena de libros, el de Alain Touraine fue leído

íntegramente y en profundidad, y otros fueron ojeados y finalmente

obviados. Posteriormente, reunidos todos los apuntes tomados, se

realizó una segunda selección agrupando la bibliografía básica que

se relaciona.

### Índice

*Pág.*

Prólogo.. 4

Introducción. 5

Esquemas operativos de las entrevistas. 9

Registro de las entrevistas... 13

Elaboración de las entrevistas. 32

Conclusión... 36

Bibliografía.. 37