



CAPÍTULO UNO

**ARISTAS DE LA ÉTICA
Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
EN LAS RELACIONES LABORALES**



1. Aristas de la ética y la responsabilidad social en las relaciones laborales

El debate actual sobre las tensiones globales generadas por los grandes cambios de las distintas épocas, cuyo cisma se pronuncia en el seno de la ciencia, transfiriéndose a la sociedad como instancia referencial base, deja ver que en diversos espacios de interacción humana la mirada se ha orientado a considerar seriamente los nuevos paradigmas que emergen como producto de las variantes que asumen las diversas formas de vida. Esto incluye a aquellas basadas en el desarrollo tecnológico, las que asumen como referente la crisis de valores, el oteo al cambio en la forma de pensar, el reconocimiento de la exigencia sobre equidad y la inclusión como componentes clave de las políticas sociales.

Es en este mar de cambios e incertidumbre, en el cual se da cita la discusión argumental en torno a los estudios sociales del trabajo, sobre la búsqueda de explicaciones desde la perspectiva rigurosa de la ciencia positiva, desde la cosmovisión interpretativa de las ciencias del espíritu –Ciencias humanas, a decir de Dilthey (1978)- o en todo caso en la hibridación de las vertientes señaladas para recrear la arquitectura teórica de este apartado de las ciencias sociales. Tal dinámica ofrece un nuevo panorama para la auscultación profunda del fenómeno relacional ética y responsabilización empresarial, ubicado en la consideración de la ética de la economía y la empresa, como lo es el proceso de reconstrucción del pensamiento de soporte de las llamadas relaciones laborales. En otros términos, podemos decir que nos aproximamos persistentemente a grandes y profundas transformaciones económico-sociales, políticas y culturales.

Este fenómeno que evidencia lo transformacional se pronuncia hacia los más disímiles campos de la estructura social incluso en el segmento empresarial, en el cual el giro del cambio toca de cerca los sistemas ético-morales desde los cuales se desprenden tanto la visión como la misión de las entidades empresariales, constituyendo lo que en el plano más reciente se conoce como sistema de valores de la organización.

El proceso de cambio aludido está signado por una amplia variedad de factores que lo promueven como un mecanismo de ajuste que intenta responder a las nuevas circunstan-

cias de un mundo superpoblado, tensionado por el forcejeo de lo individual y lo colectivo, signado por la hipercomunicación, y al mismo tiempo con diferencias y brechas entre pares, nunca visibilizadas en su profundidad histórica.

Revelar los signos de transformación no resulta, sin embargo, algo novedoso y exclusivo de los presentes tiempos. La historia del mundo registra amplios ciclos de cambios que han llevado a las diferentes sociedades a interpretar cada hito de las épocas como una fuente para plantearse nuevos retos y orientar sus propios destinos. Las grandes revoluciones han generado significativos cambios en los escenarios humanos, los cuales requirieron tiempo para realizarse y tiempo para asimilarse. En la actualidad, las comunidades mundiales asumen el reto planteado por las nuevas exigencias globalizadoras. Ellas deberán partir de un reordenamiento dirigido al fortalecimiento de la convivencia pluricultural dentro de un nuevo contexto globalizado de base tecnológica e informacional.

Visto como proceso, el cambio irrefrenable trae consigo graves desequilibrios y, al mismo tiempo, enormes oportunidades. Es decisión de cada país, comunidad, organización, individuo, así como de cada actor social, moverse para asumir una determinada posición frente a la nueva ola de redefiniciones estructurales y coyunturales. Esto es así, por cuanto las tensiones de carácter social y político se entrelazan en el contexto mundial donde las comunicaciones y la nueva economía del conocimiento hacen sentir su supremacía en cualquier parte del mundo. En este ambiente se propician espacios, oportunidades y dificultades profundamente distintas a tiempos pasados (Giddens, 1999).

Respecto a la magnitud de los cambios, Rifkin (2000) subraya la importancia de lo que él denomina la era del acceso y su relevancia en la historia de la humanidad. Desde allí, describe la revolución de la nueva economía o nueva forma de capitalismo como una nueva cultura que cada día genera cambios en la forma de vida de la sociedad actual. Sostiene, igualmente, que los símbolos, las redes, los bucles de retroalimentación, de conexiones e interacciones muestran un panorama que oscurece las fronteras en las cuales "lo sólido se desvanece en el aire" (Prigogine, 1998).

Todo este contexto de grandes transformaciones y de desdibujamiento permite el acceso a los nuevos modos de pensar y actuar, al tiempo que impulsa nuevas nociones en el ámbito de la empresa, del campo laboral y, en consecuencia, de las relaciones laborales. Tales nociones derivadas del proceso transformacional social y empresarial, se anidan en los llamados sistemas axiológicos y exigen redefinir las viejas concepciones de la ética, la moral y la responsabilidad.

Por lo planteado, desde este espacio se dibujan los grandes trazos de la indagación acerca de las implicaciones que lleva consigo la nueva redefinición del modelo capitalista, posicionando la mirada en el contexto de las relaciones laborales, fundamentalmente a partir del análisis de los cimientos éticos que definen esos cambios y sus implicaciones en el ámbito de la responsabilidad social empresarial. La línea de indagación se enmarca en la búsqueda de respuestas a interrogantes como: ¿Cuáles son los alcances de la perspectiva ética y de la responsabilidad social empresarial en el contexto de las relaciones laborales?

Desde la construcción de lo resolutivo, se trazó el recorrido intelectual del trabajo de investigación, apuntando a explicitar que la perspectiva ética y la responsabilidad social empresarial, en los tiempos presentes, tendrán cada vez más una incidencia clave en la reconfiguración de los sistemas axiológicos que demanda el nuevo marco de racionalidad del patrón social capitalista –hablamos entonces de sus signos preeminentes: productividad y competitividad basados en la comunidad de conocimientos- como eje sustantivo del mundo del trabajo.

En este ámbito de la reflexión, emerge la relevancia de las relaciones laborales, cuya marca de cuño la evidenció tradicionalmente como una acepción del resguardo para la interacción del trabajador y el empresario en el ámbito preferencial del campo de trabajo, matizada por los intereses de la racionalidad capitalista representada por el productivismo economicista que dejó de lado la visión del trabajador como ser humano pensante, comunicante y sentiente (Zubiri, 1981).

En el fondo de la premisa referida, la nueva ética y la responsabilidad social empresarial, en las relaciones laborales, estarían fundamentadas en una nueva forma de acumulación marcada por el consumismo derivado del sistema capitalista emergente y que consiste en la aplicación del conocimiento al conocimiento mismo. “No se trata ya de un modelo basado en la fuerza-músculo de los trabajadores, vieja visión del trabajo desde la episteme newtoniana de $T = f \cdot Dx$, sino en el conocimiento como correa de plusvalor surgido de la actividad productiva” (Drucker, 1998, p. 45).

Ese proceso se refuerza con las innovaciones tecnológicas aplicadas al proceso económico y la reingeniería de procesos, basada en las altas exigencias de competitividad en el mercado, así como en el surgimiento de nuevos nichos para apreciar la valoración del trabajo, muchos de ellos fundados en el contenido de la axiología como norte de señalización para el quehacer empresarial.

1. Los fundamentos de la nueva ética están enmarcados en lograr las bases que permitan reconfigurar los alcances tribales del individualismo, el aislamiento, la soledad, la angustia, la incertidumbre, la desintegración cultural, el engaño y la cesantía o trabajo precario; entre otros.

En este sentido, Parra (2006) señala que en este nuevo contexto cultural y sociopolítico: "No solo desaparece el empleado de cuello azul, sino también el peso de las organizaciones sindicales que sirven de resguardo a las garantías laborales" (p.111). Esta afirmación destaca un tipo de capitalismo que tiene efectos importantes en el empleo y en los ambientes de trabajo, en lo que Parra denomina infocapitalismo. Se trata, de hecho, en la aplicación de una reingeniería de procesos con la finalidad de reducir los altos costos operativos empresariales y que produce altos índices de desocupación laboral.

Por otra parte, al comentar el impacto de las nuevas tecnologías en los procesos productivos, Rifkin (2000) sostiene que:

La automatización conduce vertiginosamente a la economía global a un futuro industrial sin trabajadores. En el caso de América Latina, los efectos de la innovación tecnológica y las exigencias en los patrones de competitividad en el mercado han puesto en jaque los perfiles tradicionales de la demanda de mano de obra, causando un impacto severo en las nociones reguladoras del campo laboral [p. 28].

Por ello, cada vez más se establecen necesidades ligadas al manejo de las tecnologías en red (*software*), como parte sustancial de la formación de recursos humanos en la era *microelectrónica*. Tal fenómeno es para Hopenhayn (2000):

La evidencia de un mundo que arrastra consigo los rasgos entrópicos de la precariedad y la exclusión, es decir, no es solo el progreso en términos de avance de la tecnología y las nuevas vertientes de la productividad, sino que es también la visibilidad de los efectos perversos del cambio tecnológico en el componente más caro de la sociedad: las personas (p.79).

En el proceso de cambio constante, las nuevas condiciones o reglas de juego se sustentan en la reestructuración necesaria del modelo capitalista y de las relaciones socio-laborales que se derivan del enfoque neoliberal impulsado desde los grandes centros multilaterales del poder. En consecuencia, somos espectadores del avasallante impacto de un sistema social laboral cuya dinámica se expresa en la precarización de las condiciones de trabajo, la exclusión y la marginalidad creciente de amplios contingentes humanos, para quienes el trabajo formal como sustrato de un nivel de vida digno luce cada vez más inalcanzable.

Podría decirse que estamos ante una evidente crisis de las relaciones laborales que tiene implicaciones manifiestas en los fundamentos éticos, y en consecuencia se manifiesta en los nuevos espacios de construcción de la responsabilización. Por lo tanto, la nueva configuración racional/sistémica traza nuevos rumbos y nuevas renegociaciones en el mundo del trabajo, en la medida en que la superestructura jurídica/política ya no está en posibilidad de reconocer los derechos sustantivos clásicos del mundo laboral y encuentra muros de contención para su extensión al contexto social en el cual se mueve el campo laboral, es decir, en la dejada empresa-sociedad.

Por ello, el trabajo como mecanismo económico estable tiene, en consecuencia, cada vez menos sentido en el contexto de una globalización que conduce a una competitividad sin límites, difumina el viejo concepto de trabajo y replantea lo nocional laboral hacia espacios no pensados en la teoría clásica que sirve de soporte al concepto trabajo.

En el plano referencial aludido, la estabilidad laboral como derecho taxativo tiene cada vez menos fuerza operativa en las relaciones empresarios-trabajadores. En este sentido, luce pertinente el afianzamiento de la responsabilidad social, tanto en los espacios propios de la empresa como en la trascendencia social de la acción de responsabilización que definen las nuevas concepciones de las relaciones laborales, como parte de una perspectiva de orden estratégico que sirva de contrafuerza a este modelo cultural/planetario emergente.

El principal reto consiste en buscar explicaciones para el fenómeno de entramamiento que supone – en este nuevo orden político/estratégico- el rol del Estado. De acuerdo con ello, el Estado deberá intervenir cada vez menos en las redes operativas de la economía global, y cuando sucede en contrario, se tejen nodos indescifrables que constituyen densos muros de dificultad para la dinámica del campo laboral. Este enfoque tiene su cuestionamiento en quienes abogan por un Estado interventor que garantice los derechos de los más débiles y discuten, en consecuencia, las estrategias tendientes a consolidar la nueva ideología neoliberal. Esta perspectiva se constituye en sus efectos prácticos en cómplice de la ruptura del mundo ético y, por ende, de la responsabilidad social de las organizaciones empresariales en este ámbito.

En la visión capitalista de reciente data, lo que prevalece es una noción de Estado que excluye los problemas sociales de sus afanes y solo se concentra en disminuir permanentemente las regulaciones a la economía, favoreciendo al nuevo infocapitalismo salvaje. Se trata, entonces, de una tendencia civilizatoria donde no coexisten los principios humanistas ligados a la solidaridad, cooperación, responsabilidad y el reconocimiento del valor de los otros. Ello se manifiesta en el constante irrespeto a los derechos sustantivos del hombre, incluidos por supuesto, los que guardan relación con el mundo sociolaboral.

Así, en la perspectiva de esta dinámica civilizatoria (Parra, 2006), se evidencia un proceso de vaciamiento ético y más mediático. Se trata de perfiles éticos relativizados, en los cuales solo hay cabida para la productividad, la competencia y la racionalidad mercantil, dejando de lado el sentido humano del trabajo como entidad de socialización. Es decir, la ética se relativiza al extremo que solo importa lo que es más cómodo y rentable: la relación costo/beneficio como el nuevo patrón en que se miden los valores. La calidad de vida se confunde con cuánto tienes y cuánto vales, soslayando la idea fuerza del concepto bienestar, promovido por pensadores como Sen (1999).

La superación de estas profundas contradicciones que afectan en forma directa el mundo del trabajo y que lanzan al abismo de la marginalización a millones de trabajadores, pasa necesariamente por fundar una nueva base moral que ponga lo humano en el centro de toda política económica y social. Se trata de un interés por las consecuencias que tienen las acciones de los diversos grupos humanos sobre otros seres humanos; es decir, los efectos que producen en las grandes mayorías las acciones de pequeños grupos humanos egoístas y privilegiados.

Esta apreciación se sustenta, además, en que los seres humanos somos animales éticos que hemos surgido en una historia biológica de amor e intereses mutuos, que compartimos un destino común basado en la cooperación, el amor, la alimentación y la sensualidad. La ética surge entre los humanos en la emoción que supone el interés por el otro o los otros. No parte de negar la responsabilidad de las consecuencias de nuestras acciones sobre los demás, mientras se aceptan racionalmente sus efectos negativos.

Desde este corte nocional, el interés por la suerte del otro en una comunidad (relaciones laborales) es constitutivo a nuestra coexistencia social. Es el sustento fundamental para construir dominios de interacción que permitan explicar nuestras praxis societales, superar las coexistencias que no se asumen en el marco del destino del otro y tomarle el pulso a la reformulación del modo de vida desde una perspectiva centrada en el contexto ético-social. Sobre este asunto, Maturana (1991) afirma: "permaneceremos humanos solo mientras nuestra acción en el amor y la ética sean las bases operacionales de nuestra coexistencia social" (p.64). Esta observación es el ariete para emprender la cruzada por una reconstrucción del pensamiento que asiste a las relaciones laborales en esta fase inicial del siglo XXI.

Así entonces, el reto principal de la construcción resolutive ante el problema consiste en potenciar la reconstrucción de la ética y la responsabilidad social empresarial, en medio de las fuertes tensiones derivadas del cambio en las reglas de juego del poder multipolar, que evidentemente se pronuncia hacia el campo económico-social, en el cual cobran

vida la dinámica de la empresa y las relaciones entre patronos y trabajadores. En esa vasta red de cambios estructu-coyunturales, las relaciones laborales tienen una importancia significativa. Una nueva visión de ellas pasa no solo por la necesidad de reconfigurar los planos éticos coligados a la vida privada, sino de impulsar una especie de macroética que permita asumir las consecuencias planetarias del desarrollo tecnológico, la globalización y el surgimiento de un nuevo tipo de sociedad, de modo que se reivindique el ideario del trabajador como ser humano.

La visión ética aludida, necesariamente deberá repensarse en términos de reconocer en todos los seres humanos a interlocutores válidos de pleno derecho a la libertad, desarrollo personal, satisfacción de sus necesidades, de modo que avancen hacia un crecimiento pleno e integral en tanto personas.

Se trata, entonces, de girar lo nocional ético a la simbiosis que implica la articulación de los factores vinculados a la responsabilidad social empresarial con los elementos inherentes a la cobertura de las necesidades humanas; así, la orientación del fin último del contenido ético será superar la amenaza que significa hoy el desarrollo tecnológico sin equidad, visto exclusivamente en función de intereses restrictivos propios de los sectores de poder económico. Se trata de una visión sobre la ética y responsabilidad social empresarial, que emerja fortalecida desde principios morales sólidos, que ponga al desarrollo científico-tecnológico en la perspectiva de crear nuevas formas de organizar las relaciones laborales, de modo que pueda fortalecerse el desarrollo humano armónico e inclusivo.

En consecuencia, se trata de reivindicar en el mundo una visión política, ecológica, económica, ética y espiritual del desarrollo social, orientado a construir una nueva sociedad basada en la dignidad y el respeto a los derechos humanos. La construcción de una sociedad donde sean posibles la igualdad, el acceso a la tecnología, el trabajo moderno decente y flexible de buena calidad para todos, el respeto al entorno, la paz, la democracia, la responsabilidad mutua, el amor, la coexistencia social, la comprensión, el conocimiento, la sabiduría, la cooperación y el pleno respeto de los valores culturales.

Estas consideraciones de carácter global deben repensarse, sin embargo, desde una contextualidad epistémica que tome en cuenta los cambios paradigmáticos y la crisis de la modernidad (Parra, 2006, p. 69), por cuanto la fracturación del discurso de la modernidad arrastra consigo todo el andamiaje epistémico que le es constitutivo, lo que incluye, por supuesto, la desarticulación de sus patrones tecnoformativos. Parra (2006, p. 70), señala, además, que el colapso de la modernidad y de los grandes relatos que explicaban la sociedad y sus transformaciones, colocaron contra la pared el sentido y la direccionalidad de la Razón. Desde esta perspectiva, plantea Cioran (1988, p. 49), lo prevaleciente era:

...una Razón que auguraba un Paraíso, pero que devino en territorio privilegiado del Ángel Cruel. No es solo que el Paraíso y la Tierra Prometida estén cerrados, sino que asistimos a una contaminación de la utopía por el Apocalipsis, razón por la cual día a día tendemos a reconciliarnos con lo terrible.

Por otra parte, Parra, (2006, p.107) indica, con relación a la ética y la responsabilidad social en la sociedad del conocimiento, que la ética triunfante en el nuevo capitalismo es, al parecer, la antigua ética protestante calvinista. La ética en retroceso es aquella derivada de los principios sustentados por las sociedades católicas europeas: "...las nociones del precio justo, el beneficio justo e incluso la empresa justa". El autor referido concluye recalcando que lo que se viene de bruces ante la avalancha de los mercados digitales financieros es el capitalismo participativo, el capitalismo "con rostro humano" defendido por El Vaticano, por lo cual es necesario construir un nuevo espacio referencial para el soporte de los dictámenes éticos que reclama la sociedad cambiante.

A propósito del sector empresarial identificado como afecto a las variantes del capitalismo, es menester recalcar que la ética se ha interpretado desde allí como parte de una visión de la responsabilidad social con fines filantrópicos. Esto permite a los empresarios mitigar sus conductas de explotación hacia lo interno y externo de la organización. Hay que destacar que la concepción de la ética tiene un carácter racional, ya que su operatividad en lo social se traduce no por las dádivas provenientes de la bondad del empresario, sino por medio de la razón que da intención de integralidad al contenido de este segmento axiológico. Esta razón proporciona causas; en estos términos, es un intento de justificación universal del sentido de nuestras acciones reconociéndose que el sentido es lo que convierte en ético un comportamiento.

Por ello, los grandes temas éticos encuentran un soporte importante en el plano de las relaciones laborales, en la medida en que cabe dar cuenta del contrato justo, la dignidad laboral, la ética de la conflictividad de intereses entre trabajadores y empresarios, así como la promoción, sanción y ruptura en las relaciones laborales.

Al respecto, según Franca-Tarrago (2007, p. 8): "una organización empresarial es éticamente responsable si su realidad se ajusta a la siguiente definición: las empresas son organizaciones de producción conformadas por capital y trabajo que generan valor añadido a los productos y contribuyen al incremento de bienestar social". Esta concepción es posible siempre y cuando desde el capital y el trabajo prevalezca una conciencia que propenda a un objetivo común ético para hacer buena la palabra contenida en la última parte de lo definido: *incremento del bienestar social*.

Ante estas dimensiones, la actividad social de la empresa debe dirigir sus esfuerzos a crear y sustentar mayores acciones que generen en las organizaciones y su entorno beneficios sociales, ya sea de manera expresa y voluntaria o, incluso, sin pretenderlo. Entonces, toda organización capaz de generar puestos de trabajo-directos e indirectos- es fuente de riqueza social, más allá de los beneficios que generen sus productos y servicios a sus usuarios y a la propia empresa y sus accionistas.

Por ello, estos beneficios que se generen producto de la promoción del empleo podrán ser reinvertidos en la empresa para asegurar su crecimiento y seguir generando riqueza (Cejás 2006). Es de esperar que esta se convierta, en manos de sus receptores -junto a los salarios percibidos por sus colaboradores- en fuente de consumo, además de aportar ingresos a la Administración para contribuir al desarrollo económico del municipio, región o país; en fin, se trata de socializar la riqueza generada.

En otro orden de ideas, se hace necesario puntualizar no solo en la necesidad de las organizaciones en producir mercancías o servicios que la sociedad requiere -además de beneficios- sino crear clima de confianza dentro y fuera de la organización que provoque a su vez un clima de estabilidad empresarial y social, lo cual trae contribuciones tanto éticas como responsables.

En este sentido, son necesarios nuevos valores que tengan directa relación con el componente ético - humanista para atender al menos las siguientes prerrogativas:

- Ampliar y consolidar las bases de las demandas por parte de los trabajadores en lo individual, o en lo colectivo sobre el trato justo en sus relaciones laborales con las organizaciones empresariales; es decir, una nueva visión ética en el ámbito laboral.
- Instrumentar una auténtica reforma social integral desde el enfoque de la responsabilidad social que incluya a los trabajadores, empresarios y al propio Estado en el marco de las relaciones laborales; que considere el sistema interno de la empresa, el sistema externo de referencia y el medio ambiente.
- Abordar un enfoque integral de desarrollo de las relaciones de trabajo, bajo la regla de una nueva cultura de la solidaridad.

Estos escenarios conducen a la necesidad de discernir acerca de los valores morales que inspiran las cambiantes situaciones históricas de esta nueva época societal. Ello compromete a empresarios, sindicatos, la individualidad del trabajador y al propio

Estado a esforzarse por revisar los componentes éticos que definen las realidades organizacionales en la búsqueda de un contexto de las relaciones laborales que permita integrar el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial.

Al respecto, vale destacar el señalamiento hecho por Amartya Sen (1999, p.35), premio Nobel de Economía: "Los valores éticos de los empresarios y los profesionales de un país (y otros actores sociales clave) son parte de sus recursos productivos". Si accionan a favor de la inversión, la honestidad, el progreso tecnológico y la inclusión social, serán verdaderos activos; si, en cambio, predomina la ganancia rápida y fácil, la corrupción y la falta de escrúpulos, bloquearán el avance.

Esta valoración evidencia la necesidad de enrumbar el destino empresarial hacia la solidaridad con los otros actores del marco de las relaciones laborales. No se trata de explotación simple y llana, sino un cambio hacia el sentido y la responsabilidad social en medio de una lucha persistente por el progreso económico y el bienestar social. Estos singulares compromisos abren paso a nuevos imperativos ético-sociales. Como lo señala Lipietz (1997), se trata de un nuevo "gran compromiso" que incorpore la sociedad en su búsqueda por el verdadero desarrollo económico.

En el marco de las reflexiones que acompañan la discursividad expuesta, es necesario considerar que investigadores como Beck (2008), Castells (2001), Rifkin (2000), Gorz (1995), Bell (1991) y Toffler (1990), entre otros, consideran que la Tercera Revolución -la de la informática y las telecomunicaciones- liquida toda perspectiva del pleno empleo. Frente a esta advertencia, las evidencias indican que no hay, de hecho, sectores nuevos para la fuerza de trabajo. Solo se expanden los puestos de trabajo "intensivos en conocimiento y tecnología", mientras se reducen los porcentajes de ocupación laboral en agricultura, industrias y servicios.

Tal aseveración implica examinar el impacto que los cambios tecnológicos en el ámbito laboral, como producto del desarrollo fuerte de la tecnología comunicacional, tienen sobre la perspectiva ética y la responsabilización de las empresas, sobre todo en los ámbitos de contextualización del problema que se corresponden a la cultura del trabajo y a la preeminencia de la norma en muchos de los países de América Latina, tal como ocurre en los actuales momentos en Venezuela.

Respecto a lo planteado, en el contexto restrictivo de los llamados países periféricos, es recurrente advertir el cuidado que ha de tenerse con posturas como las de Beck (2008, p 76), quien sostiene:

El pleno empleo significaba tener trabajo normal, que cada uno aprendía una profesión que ejercía durante toda su vida quizá cambiando una o dos veces de empleo, una actividad que le proporcionaba la base de su existencia material. Hoy, sin embargo, nos encontramos ante una situación totalmente diferente, pues la tecnología de la información ha revolucionado la forma clásica del trabajo.

La revolución a la cual se hace referencia estriba fundamentalmente en las consideraciones que se hacen a la transformación del ámbito laboral en cuanto al puesto de trabajo, la aplicabilidad de la linealidad que acompañó al trabajo físico y a las dimensiones newtonianas que le identificaban como derivación del tiempo y espacio: efectivamente, no es solo el concepto asociado al pensamiento fiscalista hegemónico lo que priva, sino que el cambio o lo transformacional varió también las reglas de juego sobre la relación laboral contractual e hizo emerger fenómenos como la flexibilización, la simulación, la precarización, la tercerización, la deslocalización, la búsqueda de explicaciones para el trabajo decente y otras connotaciones que complejizan el espacio de relación-tejido sobre el trabajo, en tanto concepto y operatividad del quehacer humano.

Como efecto evidenciable del cambio, hay severas preocupaciones por la existencia de consecuencias impensadas, la pseudoautonomía laboral, la visión del viejo trabajo a destajo por el trabajo temporal, los llamados contratos basura, las apuestas a un cupo en el mercado laboral aún con bajos salarios y sin seguridad social, así como el trabajo en condiciones veladas, hechos que dejan desnuda la concepción ética, no de la empresa sino de los empresarios. Todo ello niega el alcance incluso del altruismo, en el cual se disfraza la responsabilidad social empresarial y contamina todo tratado teórico que intente de modo clásico explicar las relaciones laborales.

Así, frente a la realidad que deja ver la dinámica laboral [alto riesgo para el desempeño de un puesto de trabajo] –cuando se hace presente físicamente- surge el requerimiento de un proceso que vaya más allá de lo simplista del enunciado normativo o lo prescriptivo de las relaciones laborales. Se trata de la necesidad de interpretar desde nuevos marcos conceptuales las nuevas realidades inherentes a los sistemas axiológicos que devienen ética y responsabilización, para deslindar las relaciones laborales emergentes del enmohecido tejido teórico que le sirvió de base.

Consideremos el caso del derecho general de libre afiliación como instancia para verificar las transformaciones veladas que ocurren en el mundo del trabajo. Es innegable que en un país como Venezuela este aspecto tan importante del mundo del trabajo sufre el asedio del cambio y muestra ribetes negativos, por la permisividad en los organismos de control para la implantación de procesos negatorios de toda libertad.

Un ejemplo de ello es el paralelismo sindical, revestido más de un tinte político - partidista que dé cobertura a las garantías y defensas de los derechos de los trabajadores, donde hay evidencias concretas de la reiteración de la violencia social contra muchos trabajadores, y donde lo más inmediato es que cualquier intento de auto-organización es reprimido, incluso desde las estructuras internas de la empresa, lo que afecta el otrora fuerte poder de la sindicalización. Estas conductas, que bien pudieran resultar éticas en el juego de los intereses económicos, desdichan del contenido y el alcance del sistema axiológico que debería guiar el proceder del empresariado en la interacción trabajador - empresa - sociedad - sistema mundo.

Por otra parte, Castells (1998), plantea que las nuevas tecnologías de información no son las causas de la configuración de una economía global, pero constituyen la infraestructura indispensable para su existencia. Ello no significa que todas las actividades sean globales, pero sí las más dominantes; el nuevo sistema tecnológico permite y acentúa el proceso histórico de desagregación del trabajo con base en un nuevo modelo flexible y dinámico de relaciones laborales precarizadas.

En una reflexión similar a la expuesta, y al maximizar las críticas sobre los sistemas laborales, Rifkin (2000), afirma que entramos en una nueva era de escasez del trabajo global como consecuencia de los cambios tecnológicos, sobre todo del aumento de la productividad conseguida con la incorporación de la microelectrónica al trabajo. En un tono casi profético, Rifkin habla de la tercera revolución industrial como "la transición hacia una sociedad de la información prácticamente carente de trabajo".

A diferencia de épocas anteriores, la última revolución tecnológica afecta a todos los sectores económicos y no genera ningún nuevo sector capaz de absorber los excedentes producidos por la automatización y por las máquinas pensantes. En los grandes polos de desarrollo, el caso de la agricultura, la aplicación de los avances de biotecnología produce ya sin apenas agricultores; la industria está perdiendo empleo a una velocidad galopante y el sector servicios -que había absorbido las pérdidas de empleo en otros sectores en la segunda mitad del siglo XX- empieza ahora a notar también el impacto de la automatización y racionalización del trabajo.

En la revisión del discurso premonitorio de Rifkin, la muerte de la masa laboral global es interiorizada por millones de trabajadores que experimentan sus propias muertes individuales, por lo que el aludido autor advierte que el fenómeno ocurre a diario en manos de patronos cuyo único objetivo es el beneficio de sus empresas a cualquier precio, y frente a unos gobiernos desinteresados. Este hecho produce una nueva especie de clase marginal, que son los que esperan el despido y se ven forzados

a aceptar trabajo a tiempo parcial con reducciones en los niveles salariales o a vivir de la beneficencia.

Para Rifkin (2000, p. 236), con cada indagación se evidencia que, en estos nuevos grupos humanos, "...la confianza y autoestima sufre una nueva mella; se convierten en elementos sustituibles, después en innecesarios y finalmente en invisibles en el nuevo mundo tecnológico caracterizado por el comercio y los negocios de ámbito global".

En la discusión de los efectos adversos del capitalismo, autores como Gorz (1995), señalan que el impulso que tuvo el capitalismo en la posguerra no podía continuar expandiéndose en espacios proteccionistas. El proteccionismo era importante para el desarrollo, más no suficiente. Según Gorz (1998):

... la globalización no se pudo haber gestado si no hubiesen existido las tecnologías de la información, el capital tenía necesidad de una revolución técnica para superar la crisis del Fordismo, liberarse de las restricciones socio-estatales, bajar los costos salariales unitarios y acelerar el crecimiento de la productividad (p. 23).

Para efectos de este proceso, la descomposición del modelo fordista era necesaria también. El modelo fordista estaba basado en la concentración y la producción en serie automatizada. Parafraseando a Gorz (1998), la reglada normalidad se había vuelto un factor de rigidez que restringía la demanda. En otras palabras, cuando la variante competitividad es introducida como factor decisivo, el posfordismo surge como alternativa para comenzar a romper esta cadena.

Anteriormente las y los trabajadores "aceptan su alienación bajo condiciones, en una esfera circunscripta por la acción y la negociación colectivas y por el derecho de trabajo" (Gorz, 1998, p.48). En el posfordismo, esta relación se transforma en una forma de acoplar a los empleados en el proceso de producción; es decir, ocurre un fenómeno de transformación del ámbito relacional del trabajo, pues en el posfordismo, la visión dominante de cadena productiva, en la organización, es remplazado por el de la red de flujos interconectados, que en palabras de Gorz (1998), "son coordinados en sus nudos colectivos auto-organizados, de los cuales ninguno constituye un centro" (p.41).

Tal giro en la configuración de los sistemas laborales y las formas deslocalizadas y desconcentradas de empleo se hace realidad como producto de la globalización. En este cambio tecnológico hay un requerimiento de nuevas tecnologías de la información y de nuevos perfiles en el trabajador, visto como mano de obra flexible, que habrá de mostrar competencias para adaptarse al mar de incertidumbre que rodea el empleo.

Las consecuencias de la flexibilización del trabajo que pregona el capitalismo liberal, propende a inducir el paso del concepto de sociedad de valoración –de lo que puede llamarse estática del cargo o puesto laboral- a una sociedad que exalta la “multiactividad”; esa configuración social apuntaría a que las formas de empleo flexibles, discontinuas, evolutivas, lejos de ser motivo de desintegración social, den nacimiento a nuevas formas de sociabilidad y de cohesión como ritorno del ideario del trabajo como proceso socializador por excelencia. Visto así, el “trabajo asalariado y localizado” dejará de ser la fuente esperanzadora de ingreso seguro, ocupación remunerada estable y puesto de trabajo permanente.

Por otra parte, Sotelo (1999, p. 87), destaca:

El progreso técnico ha llevado históricamente a una reducción sistemática del tiempo de trabajo vivo necesario, como contrapartida al incremento de la productividad por las nuevas tecnologías. Esto profundiza el desempleo, aumenta la brecha de desigualdad e inseguridad social y disminuye la calidad de vida de los ciudadanos, especialmente en América Latina (p.87).

En el advenimiento de la sociedad postindustrial, Bell (1986), ya advertía de un cambio histórico, de la transición hacia un modelo basado en la información y el conocimiento, cuyas consecuencias alcanzarían las relaciones de poder, la estratificación social y la reconfiguración de los valores políticos, sociales y culturales, donde las tecnologías de la información darían proyección a la ruptura histórica sobre los modelos y períodos previos. Mientras que la imprenta, señala, está en la base de la sociedad industrial: en la base de saber-leer y de la educación de las masas; las telecomunicaciones y la informática dan sentido a la nueva escena histórica.

Así, desde las predicciones intencionadas del discurso de Toffler, respecto a la emergencia de un mundo feliz, hasta la aseveración drástica de Beck, relacionada con el futuro del trabajo y sus escenarios, es posible ver la existencia de un campo propicio para la revisión de la operatividad de las nociones de ética, responsabilidad social empresarial en las relaciones laborales, constituido por un sector empresarial exitoso como lo es el de las telecomunicaciones y en él, la telefonía móvil.

Si aceptamos como innegable que la era de las telecomunicaciones se abre paso en medio de un marcado posicionamiento de subjetividad, anclado en la imagen virtual y la expresión sónica en tiempo real, entonces en el contexto propio del eje de interés de la indagación aparecen como iceberg la Internet y la telefonía móvil. Estas se posesionan aceleradamente de la cotidianidad mundial y se manifiestan como instancias generadoras de cambio en los sistemas éticos empresariales.

La construcción del escenario empírico en esta investigación obedeció al contraste del ideario ético y de responsabilización que liga al sector empresarial con los niveles de presencia en el mundo del trabajo. En este caso, el hilo conductual del interés está en la selección del segmento de las empresas con las cuales se constituyó el ámbito de intervención de la investigación, que se orientó hacia tres factores preponderantes: el avance de las empresas en el sector económico en el cual se ubican, la noción de éxito que la sociedad actual tiene sobre ellas y las consideraciones de los indicadores de gestión, incluidos los aspectos visibles del campo sociolaboral.

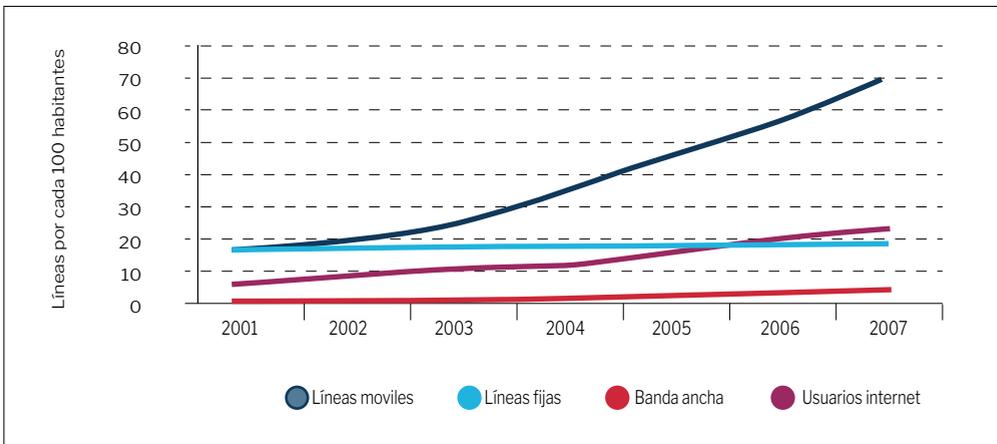
En consecuencia, el estudio se focalizó en las empresas del sector telecomunicaciones - subsector telefonía móvil celular- haciendo énfasis en las organizaciones que tienen visibilidad preponderante en el quehacer de su campo laboral; bajo esta premisa, se estimó pertinente el examen de las empresas involucradas, tal como se explicita a continuación.



1.1. Panorama de la telefonía móvil en América Latina

En América Latina² las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se encuentran en pleno proceso de expansión, caracterizado además por la explosión de la telefonía móvil celular (ver Gráfico N. 1). El despegue de este subsector no solo destaca la evolución económica de las telecomunicaciones en la región, sino su superior crecimiento y penetración en otras regiones emergentes, como Asia y África³. Se trata de la expansión rápida de una organización empresarial que se adapta rápidamente a las exigencias del siglo XXI (ver Gráfico N. 2).

Gráfico N° 1 Penetración de las TIC América Latina

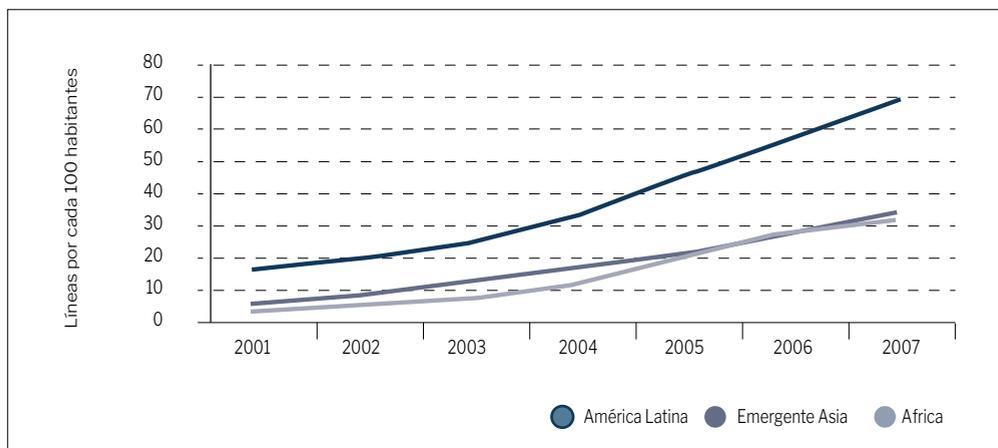


Fuente: Unión Internacional de Telecomunicaciones, Datos (2008).

2. Las referencias a «América Latina» en este apartado incluyen datos de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, República Dominicana, Ecuador, México, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. Estos 12 países aglutinan más del 92% de los clientes de telefonía celular de América Latina (Pyramid Research).

3. El bloque denominado «Emergentes Asia» incluye China, Filipinas, India, Indonesia, Malasia, Tailandia y Vietnam; el bloque «África» incluye algunos de los países con soluciones de m-banking desplegadas: Botswana, Camerún, República Democrática de Congo, Kenia, Nigeria, Sudáfrica, Zambia y Zimbabue.

Gráfico N° 2 Penetración de la telefonía móvil en regiones emergentes



Fuente: Consultores Latin Panel, Datos (2006).

Según lo señala Latín Panel (2006), consultora argentina, en 9 mil hogares de 16 ciudades principales en 15 países latinoamericanos, según cifras difundidas por el diario "La Nación", de Buenos Aires, la telefonía móvil tiene una penetración del 90% en Colombia, seguido muy de cerca por Venezuela con el 89%, Chile con 87% y Bolivia con 82%. Más abajo se ubican Argentina, con el 63% de penetración en este segmento; Costa Rica, con el 51%, y Honduras, con el 49% (Ver cuadro N.1).

Cuadro N° 1. Telefonía móvil: el caso América Latina

País	Habitantes	Telefonía Celular: porcentaje de penetración
Argentina	39.921.833	63%
Bolivia	9.627.269	82%
Brasil	188.000.000	53%
Colombia	42.090.502	90%
Costa Rica	4.300.000	51%
Chile	16.134.219	87%
México	103.000.026	50%
Uruguay	3.415.920	37%
Venezuela	26.012.000	89%

Fuente: Consultores Latin Panel, Datos (2006).

Se conoce, además, estadísticamente, que la base de clientes para el 2008 para América Latina supera los 300 millones de usuarios en tecnología GSM⁴ y 69,2 millones en CDMA⁵, con perspectivas de alcanzar 530 millones de usuarios totales en 2012,⁶ lo que sitúa la penetración media de la región por encima de las 80 líneas por cada 100 habitantes.

La caracterización del subsector telefonía móvil en América Latina es indispensable para comprender el entorno en el que se desenvuelven las empresas que configuran el eje de interés de la investigación. Es decir, la información recopilada del subsector servirá como referente para esbozar escenarios desde los cuales se haga visible la estimación de los elementos categoriales vinculados con la ética, responsabilidad social empresarial en las relaciones laborales.

Se prevé que para el año 2009 las compañías de telefonía móvil en la región tengan un crecimiento del 80% en el número de suscriptores. Según esta tendencia, el crecimiento del sector en América Latina estaría superando las expectativas de evolución del mercado estadounidense, para el cual se estima un crecimiento del 58%; y también a las de Europa Occidental, donde solo habría un aumento del 20%, e incluso por encima de lo esperado para la región Asia Pacífico, que crecería un 65%. Es más, a pesar de la crisis económica mundial, su crecimiento sigue marchando a buen ritmo en la región: se estima que en los próximos cinco años la telefonía móvil podría alcanzar el 70% de la población, o sea, unos 400 millones de líneas. Ahora bien, cabría preguntarse:

¿Este escenario prometedor para las empresas de telefonía móvil es compatible con el ámbito laboral real?

¿Cuáles son las concepciones éticas y de responsabilización que acompañan al crecimiento acelerado de las empresas en el subsector telefonía móvil?

¿Siguen siendo las relaciones laborales afectas al ideario tradicional del trabajo en las empresas de telefonía?

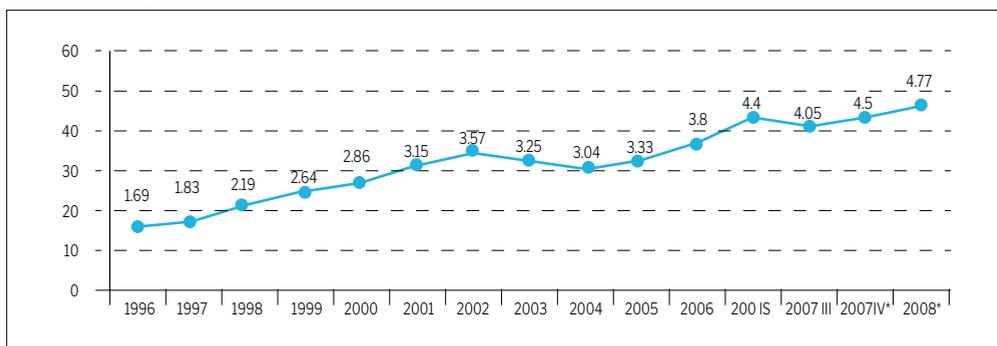
4. Fuente: Asociación GSM América Latina (GSMA LA).

5. Fuente: CDMA Development Group.

6. Previsiones de Pyramid Research para Telefónica (diciembre de 2007).

En lo que respecta a las telecomunicaciones en Venezuela tenemos que las mismas han venido resistiendo durante décadas a los procesos de recesión económica, y aun así han mantenido un crecimiento sostenido hasta convertirse en uno de los sectores más importantes de la economía nacional, “escortando” al principal sector de la nación: el petrolero. De hecho, sus aportes al Producto Interno Bruto (PIB) visualizan su crecimiento sostenido entre los años 1996 y 2008 (ver Gráfico N. 3), de acuerdo con cifras mostradas por Casetel (2009).

Gráfico N° 3 Aportes del sector Telecom al PIB 1996-2007



Fuente: Casetel (2008).

Esto demuestra que las empresas del sector en cuestión han pasado por diversas etapas, en función de la importancia que han tomado en los últimos años, no solo por el avance de la tecnología, sino también por los usos que se les han atribuido en los diversos ámbitos de acción en los cuales operan.

El auge del sector a nivel de América Latina también se ha manifestado en Venezuela, después de la privatización de la empresa telefónica Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela (CANTV). Esta ha invertido cerca de 9.000 millones de dólares para aumentar la cobertura, digitalizar su red y en general ganar terreno a la competencia, aprovechando –mientras pudo hacerlo- las ventajas de su poder de monopolio.

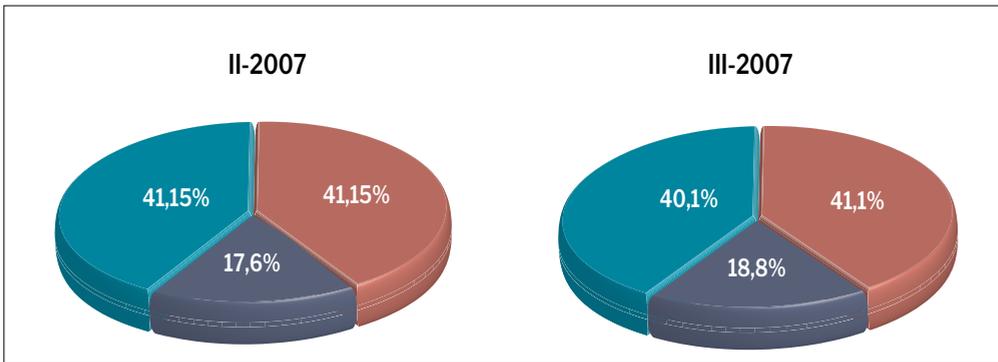
El crecimiento en las telecomunicaciones en el país ha coincidido con los cambios tecnológicos de esta década manifestados en el auge de las TIC, lo que se expresa mediante la convergencia de servicios, dentro de los cuales se encuentran los servicios del Internet, la telefonía fija y móvil, el suministro de correo electrónico - e-mail e intranet, entre otros.

Con relación al subsector telefonía móvil, ámbito de la investigación, se tiene que actualmente en este mercado prestan su servicio las empresas Compañía Anónima Nacional

Teléfonos de Venezuela (CANTV), por medio de su filial Movilnet, Movistar y Digitel. El total de distribución del mercado sería: Movilnet 41%, Movistar 41% y Digitel 19%.

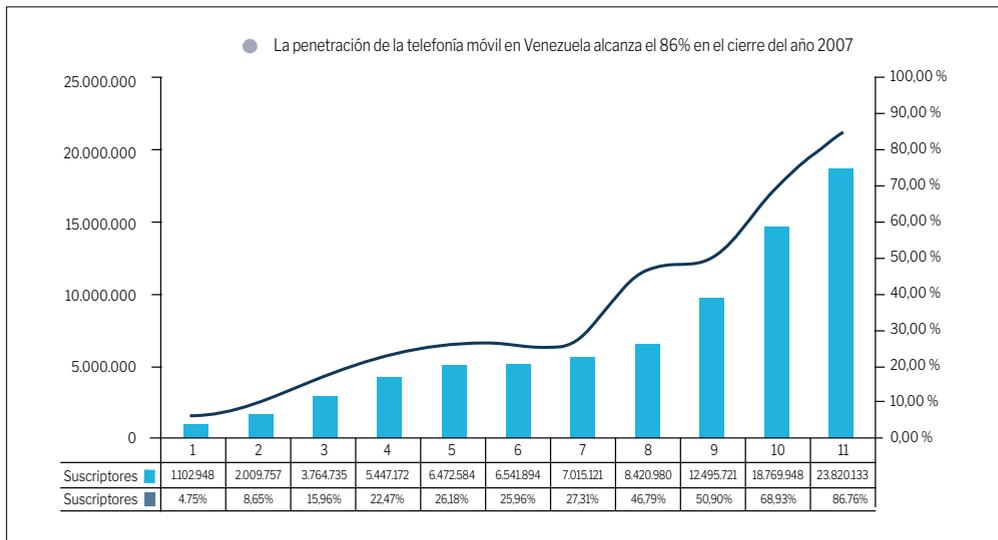
Es importante destacar que según CONATEL (2008), por cada 100 habitantes, un poco más de 86 poseen un terminal móvil (ver Gráfico N. 4, penetración de la telefonía móvil). Para fin de año, la penetración estaría cercana a 95%. Entre el primer trimestre de 2007 y el primero de 2008, el crecimiento ha sido de 24,5%. Según CONATEL (2008), además existen 25.405.387 teléfonos móviles en servicio (véase Gráfico N. 5, mostrados en el siguiente apartado).

Gráfico N° 4 Distribución geográfica mercado móvil en Venezuela



Fuente: Casetel (2008)

Gráfico N° 5 Penetración de la telefonía móvil en Venezuela



Fuente: Conatel (2007).

De la misma manera, hay que destacar que las cifras que actualmente se manejan sobre el crecimiento exponencial de estas empresas de telecomunicaciones, subsector telefonía móvil, según Conatel (2009), arroja resultados de acceso a la telefonía móvil en el país, en el segundo trimestre 2009, con un “alcance del 98,96%”, al incorporarse “395.000 nuevas líneas de telefonía móvil para un total de 27.589.526 millones de líneas que generan tráfico” (ver cuadro N. 2).

Cuadro N° 2 Penetración por servicios

Servicio	# de suscriptores	% de penetración del servicio
Telefonía fija	6.595.922	23,66%
Telefonía móvil	27.589.526	98,96%
Internet	1.585.497	5,60%
Televisión por suscripción	1.966.478	7,05%

Fuente: Conatel (2009).

1.2. Modernización de la organización del trabajo en las empresas telefónicas

El presente apartado expone la discusión sobre las principales estrategias que las empresas habilitadas utilizan para prestar los servicios de telefonía móvil en el país. Igualmente, los mecanismos aplicados para modernizar la organización del trabajo y de cómo los elementos de flexibilización laboral que estas contienen han afectado a los trabajadores desde la culminación del período de concurrencia, en el sector de las telecomunicaciones en Venezuela.

Con base en la información recolectada se encontró que las empresas han implementado un conjunto de acciones dirigidas al mejoramiento de las funciones del trabajador, para incrementar la productividad operativa. Para el desarrollo de esta, las empresas establecieron la eficiencia y productividad como criterios organizacionales, exigiendo a los trabajadores el uso a plenitud de sus capacidades y la obtención de máximos resultados. Con el objeto de obtener lo esperado de la estrategia, se inculcó un sentido de compromiso en cuanto al cumplimiento del volumen del trabajo y la calidad de este en el momento requerido y al mismo costo. Aunado a esto, se realizó un seguimiento de las fortalezas y debilidades de la fuerza laboral, buscando garantizar el cumplimiento de las funciones asignadas y elevar los niveles de productividad del trabajador, así como incrementar la producción de valor.

Para viabilizar esta estrategia, las empresas crearon indicadores cuantitativos por tareas ejecutadas, con el objeto de controlar el desempeño productivo de cada trabajador. Esto permitía de forma oportuna y veraz evidenciar los avances en los procesos de trabajo, así como medir el desenvolvimiento efectivo del trabajador, y el comportamiento de los resultados obtenidos con esta estrategia. Según Ordóñez (2003), "esto no era más que controlar las tareas y procesos ejecutados, así como la eficiencia del trabajador a través de indicadores, manejados como herramientas de monitoreo de los resultados obtenidos de la jornada de trabajo" (p.45).

Del mismo modo, el control de la actuación de los trabajadores y de su nivel de compromiso para con la empresa deja ver, en términos de Marx (1946):

...el obrero trabaja bajo el control del capitalista, a quien su trabajo pertenece. El capitalista se cuida de vigilar que este trabajo se ejecute como es debido y que los medios de producción se empleen convenientemente, es decir, sin desperdicio de materias primas y cuidando de que los instrumentos de trabajo se traten bien, sin desgastarse más que en aquella parte en que lo exija su empleo racional (p.137).

Cabe destacar que las empresas de telecomunicaciones han venido utilizando los controles estadísticos, no solo para tener registros de la evolución operativa, sino también los han utilizado como herramientas para flexibilizar los sueldos. Como bien sabemos, los empleados tienen un sueldo base, denominado en Venezuela salario mínimo, y el complemento del salario lo conforma un bono que depende, en términos porcentuales, del alcance de las metas cuantitativas establecidas por las gerencias, bien sea mensual, semestral y/o anual.

Se evidencia con esto que las empresas emplean la flexibilización interna del trabajo mediante la disminución real de los sueldos, desregulación de las condiciones de protección de los trabajadores y la inestabilidad salarial y laboral. Esto se debe, desde la visión de Urquijo (2004), a la falta de contrapeso de los sindicatos para detener este tipo de reestructuración laboral neoliberal que precariza el trabajo en el sector de las telecomunicaciones en el país.

Por otra parte, se encontró que las empresas modificaron continuamente las estructuras organizativas. Para ello, redujeron los niveles intermedios, pretendiendo generar una mayor fluidez de los procesos, la comunicación y la información entre los niveles organizativos; ante esto, consideraron necesario movilizar continuamente al personal en diferentes departamentos, cargos y tareas, fomentando el desarrollo de personal con un carácter multihabilidoso. Claro está, ello significó una mayor carga laboral hacia los trabajadores.

Desde esta mirada de acciones modales, sugiere Antúnez (2003):

El trabajador desempeñe tareas, y además pueda combinarlas, y con ello, hacerse más capacitado, calificado y utilizado en diversas funciones en momentos determinados o en situaciones inesperadas como: vacaciones, ausencias despidos o renunciadas, entre otros. Esta modalidad se convierte en una alternativa para que el capitalista transmita a los trabajadores la idea de que no son seres imprescindibles y que en cualquier momento pueden ser sustituidos y/o relevados de sus tareas y funciones por cualquier otro trabajador (p.123).

Esto representa para los trabajadores nuevos desafíos y sensación de incertidumbre e inestabilidad, dado que deben asumir nuevas responsabilidades rápidamente sin contar con una capacitación previa a las nuevas tareas a asumir. Es necesario aclarar que los cambios organizacionales repentinos implantados por las empresas requerían traslados internos rápidos del personal para poder responder a las exigencias de la alta gerencia; en ello, la fuerza laboral no tiene potestad para elegir el área a ser trasladado ni el período de tiempo de permanencia en el mismo, así como tampoco se respeta la disciplina profesional en la cual se han desarrollado los mismos.

Al respecto, Ordóñez (2003), manifiesta:

La incertidumbre y la inestabilidad afectan la motivación en el ser humano, ya que este requiere de seguridad para construirse a sí mismo y para mantenerse tal y como es, incluida su propia capacidad productiva y sus rendimientos. El necesario equilibrio psicológico exige un mínimo de estabilidad vital, difícil esta de conseguir cuando falta la estabilidad laboral (p. 20).

Estas disposiciones laborales, de acuerdo con Martínez (2004), se constituyen en "prácticas destructoras para la comunidad" (p.120).

Por lo tanto, el uso de esta estrategia por parte de las empresas estudiadas se traducía en que asignaban cargos a trabajadores que tenían un perfil profesional superior al exigido, lo que evidencia una sobre-calificación del puesto de trabajo y una descalificación de la fuerza laboral. Por ejemplo, trabajadores que tenían estudios hasta de cuarto nivel (magíster en gerencia de empresas), eran asignados a ejercer cargos de cajeros, atención al cliente, entre otros, degradando la capacidad intelectual, profesional y técnica de la fuerza laboral.

Este ejemplo corrobora lo expresado por Sotelo (1999), cuando expresa "los cambios en los mercados de trabajos y en las políticas empresariales tienden a la creación

de segmentos reducidos de trabajadores altamente calificados, lo cual tiene como objetivo reemplazarlos fácilmente en el futuro” (p. 124).

Igualmente, esta estrategia desde Urquijo (2004), nos remonta a destacar: “los trabajadores calificados debieran ser remunerados con un salario superior al que devengaban cuando se cumplía simplemente con un solo oficio o desempeño, porque su nueva disposición se traduce en mayor eficiencia y productividad” (p. 412); sin embargo, no se otorgaba ninguna compensación salarial u otros beneficios socio-económicos compensatorios; por el contrario, se exigía el cumplimiento de más trabajo y de las nuevas actividades asignadas en el mismo período de tiempo establecido.

Bajo esta perspectiva, se evidencia una fuerte explotación de la fuerza laboral al asignar más trabajo y responsabilidad sin incrementar sueldos y salarios acorde con las mismas. De allí que la multifuncionalidad se ha convertido en poderosa fuerza proempresarial que impide la elevación del nivel de empleo y de los salarios, la calificación de la fuerza de trabajo, moldeable y funcional a las necesidades de compra y venta de fuerza de trabajo, y a la lógica de reproducción del capital utilizándose como mecanismo para reducir costos (Sotelo, 2003). Para ello, se acude al despido de personal: los trabajadores que transmitiesen inseguridad, falta de dominio y adaptación a su nueva realidad laboral eran despedidos, facilitando a la empresa la posibilidad de realizar nuevas contrataciones con carácter temporal y no establecer obligaciones para con los nuevos empleados.

Este tipo de acción, basada en la demanda de fuerza laboral por medio de contrataciones, evidencia las intenciones de las empresas internacionales por instaurar nuevos paradigmas en el mercado de trabajo en Venezuela, basado en la flexibilización laboral. El propósito es desmantelar derechos de los trabajadores, como la antigüedad y la permanencia laboral, que en el país habían sido utilizados de forma esporádica, y con estudiantes que realizaban pasantías o prácticas profesionales en las mismas como actividades complementarias en su proceso de formación profesional. Con esto se observa que el Estado está permitiendo, con la reestructuración productiva y laboral, que el mercado de trabajo venezolano pase de un sistema proteccionista de la estabilidad laboral a un sistema temporal de trabajos convencionales.

Otra de las estrategias implementadas, de acuerdo con los entrevistados, fue proveer libertad al personal para realizar aportes y mejoras a la ejecución del trabajo, incentivado por el desarrollo de este; sin embargo, el esquema de autoridad democrática presenta aspectos contradictorios a lo ocurrido en la praxis empresarial.

En cuanto al esquema de libertad al personal, se flexibilizó la posibilidad de que estos realizaran aportes; sin embargo, se detectó que los trabajadores solo pueden proponer mejoras,

mas no acciones a su jefe inmediato. Aunque el trabajador podía valerse de las bondades de los sistemas operativos para hacerlos del conocimiento de todos, de igual forma debía conservar los parámetros establecidos en la organización para su presentación y aprobación. Esto implícitamente limita a los trabajadores a "ejecutar lo ordenado, sin ninguna iniciativa ni participación" (Weiss, 1993, p. 130).

Por su parte, Malone (2005), piensa que eso limita y desmotiva el espíritu de creatividad e innovación, así como la energía y el esfuerzo en el ejercicio de sus actividades, puesto que no se exaltaba la iniciativa para que el trabajador mejorase los procesos de trabajo. En este sentido, Antúnez (2003), expresa: "los trabajadores no pueden ser capaces de demostrar el papel fundante del trabajo creativo que suprime la distinción entre trabajo manual/trabajo intelectual" (p. 80). Todo esto demuestra que los patrones de trabajos jerárquicos y burocráticos coartan el intento de la fuerza laboral por desarrollarse mediante la introducción de mejoras organizacionales en las empresas.

En la información recolectada fue una constante que los entrevistados manifestasen el desenvolvimiento de actividades mediante equipos de trabajo, bajo el lema de autoridad democrática o gerencias de puertas abiertas; sin embargo, esto en la práctica no se detectó, dado que los trabajadores no interrelacionan sus acciones, sino que cada quien de forma muy individualizada se esfuerza por realizar sus tareas sin preocuparse por las implicaciones en pro o en contra que las mismas tengan con sus conexos. Se evidencia que debido a los instrumentos de control que los presiona y a los resultados del monitoreo, son utilizados de manera que afectan su evaluación y desempeño organizacional. Al parecer, Martínez (1998), tiene razón cuando expresa que "estas nuevas formas de organizar el trabajo son más ilusorias que reales" (p. 69).

De la misma manera, cabe destacar que el lema de autoridad democrática o gerencia de puertas abiertas no fue cumplido, puesto que según la información recopilada fueron solamente los directivos quienes tuvieron la potestad de tomar las decisiones. Como manifiesta Martínez (1998):

Los únicos que deciden, como siempre, son los empresarios. Los trabajadores no tienen ninguna posibilidad de hacerlo, solo pueden proponer, y esto sobre los temas que autoriza la empresa, (...) se puede discutir para mejorar la calidad, reducir los costos, aumentar la producción o temas afines, pero no existe ninguna posibilidad de opinar cómo se reparten las ganancias, ni en qué se invierten, cómo se fijan los salarios, cantidad de puestos de trabajo, organización del trabajo, etc. (...) es decir, el carácter democrático de esta técnica es absolutamente restringido y solo apunta a mejorar la rentabilidad de la empresa (p.68-69).

Como se ha podido observar, la flexibilización ha comenzado a ser utilizada por las empresas del sector de telecomunicaciones en el país como técnica de reestructuración en la organización del trabajo. En términos concretos, ha sido implementada con el único fin de elevar los niveles de acumulación y ganancia, gestando un mercado de trabajo con empleos inestables y con fuerte tendencia a la negación del espíritu guía de las relaciones laborales.

Por otra parte, en Venezuela la mayor resistencia frente al proceso privatizador provino de los sindicatos de las empresas estatales. Pero a diferencia de ellos, se efectuó en 1991 una franca privatización (y “desnacionalización”), sustentada en una Ley del Congreso Nacional. En Venezuela también tuvo lugar una fuerte pérdida de “pre-rogativas sindicales en materia de contratación, ascensos, adiestramiento y reclasificaciones”, así como de ventajas adquiridas (atención médica y psicosocial, guarderías, horas-extra, etc.) e, incluso, del régimen de jubilaciones. En el marco de una política claramente antisindical, se tercerizaron actividades (particularmente las relacionadas con obras de plantel externo), anteriormente internalizadas por la empresa estatal.

En el caso particular del campo laboral venezolano, las empresas del sector comunicaciones, en el subsector telefonía celular, en las cuales se identifican: Movistar, Movilnet y Digitel, registran un incremento exponencial de usuarios y unos altísimos márgenes de ganancias anuales que compiten con las utilidades del sector bancario (las más altas de la economía nacional). Ello permite ver la compleja participación que tienen en los diversos espacios de redimensión de lo social –puesta en práctica de la idea de responsabilidad social empresarial. Resulta importante preguntarse acerca de la visión que tienen estas empresas respecto a la ética y la responsabilidad social empresarial, demarcando el interés no solo en lo pertinente a las relaciones laborales intrainstitucionales, sino su relación con el entorno social en su conjunto, particularmente las relaciones éticas entre dichas empresas.

Igualmente, es necesario considerar la visión ética de la responsabilidad social compartida. Se trata de trazar un recorrido intelectual que permita mostrar un andamiaje clave para el estudio y la comprensión de los perfiles axiológicos que se registran en la nueva sociedad infocapitalista y sus efectos en el conjunto de valores que rigen los marcos de subjetividad de la sociedad posmoderna. Se trata, en consecuencia, de mostrar los alcances de un nuevo sector clave de la economía basado en la informática y las telecomunicaciones en tanto fuente para coadyuvar en la búsqueda de bienestar social.

El marco proposicional de la investigación se define, entonces, a partir de las siguientes interrogantes:

- ¿En qué medida en la cultura prevaleciente, tienen vigencia los conceptos del bien común, derechos humanos, justicia y solidaridad?
- ¿Hasta dónde los conceptos de justicia social, equidad y solidaridad, pueden definir el contexto de las relaciones laborales?
- ¿Cuáles son los principales efectos de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, en las relaciones laborales?
- ¿Los nuevos espacios de subjetividad que se afianzan en la actual redefinición del capitalismo, producen nuevos fundamentos éticos en nuestras sociedades?

Desde el plano interrogativo, se generaron los siguientes elementos procedimentales para la investigación:

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General:

Interpretar los fundamentos de la ética y la responsabilidad social empresarial en las relaciones laborales, desde la actual redefinición del capitalismo y sus implicaciones en la realidad de las empresas del sector telecomunicaciones, subsector telefonía móvil, en el marco de los nuevos espacios de subjetividad que se producen como consecuencia del proceso de globalización en tiempos posmodernos.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Caracterizar el contexto de la ética y sus efectos en el espacio de las relaciones laborales en empresas del sector telefonía celular.
- Describir la responsabilidad social en el contexto de las relaciones laborales.
- Analizar los efectos que los nuevos perfiles societarios –éticos y de responsabilidad social- tienen en el ámbito de las relaciones laborales.
- Interpretar el marco de subjetividad que se produce en el actual proceso de globalización mundial y sus impactos en la configuración ético-cultural que define las relaciones laborales.
- Explicar, desde una perspectiva crítico-interpretativa, la visión ética y de responsabilidad social que sirve de plataforma operativa a las empresas de telecomunicaciones (Movistar, Movilnet y Digitel), que operan en el ámbito empresarial del estado Carabobo.