

Historias de trabajadores chilenos: símbolos y significados culturales

*“Eso que llamas cuentos no son cuentos, ¡son realidades! -decía Nilgün-.
Son necesarias para explicar el mundo”.*
(Orhan Pamuk, *La casa del silencio*).

Eduardo Acuña A.

Facultad de Economía y Negocios

Universidad de Chile

eacuna@unegocios.cl

Abstract

This paper considers the analysis of stories written by Chilean female and male workers. The stories are understood as cultural expressions of organizational life. The study combines the hermeneutic and the psychoanalytical methods for their capacity to make interpretations of texts. Thirty nine stories are examined and classified according to different poetic genres, tragic, epic, comic, romantic and mystical. The interpretation of the stories allows to know the underlying cultural meanings that result of the participation of workers in the post industrial Chilean society and organizations. The stories also inform on meanings of submission and resistance in the culture. The study reveals how Chilean workers, through their stories, play protagonists roles in the creation of the culture of organizations.

Keywords: Workers Stories, Organizational Culture.

Agradezco la colaboración de la persona que evaluó este trabajo en forma anónima, sus observaciones y sugerencias fueron contribuciones significativas para mejorar la versión original de este escrito

Resumen

El trabajo refiere a historias escritas por trabajadores(as) chilenos(as), las que son entendidas como manifestaciones culturales de la vida en organizaciones. Para el estudio de las historias se combina el método hermenéutico y el psicoanálisis en la capacidad que tienen para la interpretación de textos. Se analizan 39 historias de trabajadores, las que son categorizadas según distintos géneros poéticos, trágico, épico, cómico, romántico y místico. La interpretación de las historias permite conocer sobre los significados culturales subyacentes que en ellas se transmiten en el contexto de la participación de hombres y mujeres en la sociedad y organizaciones chilenas posindustriales. La interpretación de las historias también refiere a significados de sometimiento y de resistencia en la cultura organizacional. El estudio revela cómo los trabajadores a través de sus historias son protagonistas en la creación de la cultura de organizaciones.

Palabras clave: Cultura de organizaciones, historias de trabajadores.

1. Introducción

Este documento se refiere a historias escritas por trabajadores y trabajadoras chilenas, las que son entendidas como manifestaciones culturales de organizaciones. Las historias provienen del concurso que, desde 2002, organiza anualmente la Dirección del Trabajo, Ministerio del Trabajo de Chile, donde se convoca a trabajadores a escribir en el tema “Mi Vida y Mi Trabajo”. Los cuentos que se analizan corresponden a los que han sido galardonados en los concursos realizados hasta el 2007 y que están publicados en libros que se difunden para todo público.

La realización de este trabajo se asienta en el precedente de diversos estudios que muestran que las historias abren provechosas perspectivas para la comprensión de la vida organizacional. Las historias han sido consideradas en un papel central para la existencia de organizaciones en tanto éstas necesitan de la creación y

recreación de historias para la realización de la razón de ser (Boje, 1991a; Czarniawska, 2006, 1999). Sirven para dar sentido a las acciones humanas, por lo que son poderosos instrumentos para entender y construir identidad al contextualizar y modelar la realidad organizacional para quienes trabajan en ellas (Salzer-Morling, 1998; Boje, 1991a; Weick,). Las historias también se han ocupado para la consultoría y cambio donde, a través de la construcción de nuevas narrativas, se busca vitalizar la identidad y desempeño de organizaciones (Boje, 1991b). Por otro lado, la creación de historias muestra su valer cuando en organizaciones se afronta el sinsentido; tejer nuevas narraciones pueden traer nuevos significados que permiten salvar el desconcierto de lo que resulta sorprendente e inexplicable (Wallemacq y Sims, 1998; Weick, 1995). El interés por las historias está también arraigado en el estudio de la cultura de organizaciones por la capacidad que tienen para transmitir significados simbólicos que, en ocasiones, apuntan al sostenimiento de la cultura y en otras a la resistencia de ésta (Boyce, 1996; Gabriel, 2000). Las historias tienen su lugar en la administración de empresas cuando se recurre a la creación de casos que informan de experiencias en negocios (Garbin, 2005). A esto se suma la labor de investigadores que se han servido de narrativas de ficción para indagar en diversas materias organizacionales, enajenación, emociones, ética, motivación al logro, liderazgo, perturbaciones mentales y afrontamiento de crisis (DeMott, 1989; Jermier, 1985, 1992; Zald, 1993; Phillips, 1995; Acuña, 2002a; 2002b; Imas, 2005; Imas, Lowe y Daskalaki, 2005; Puffer, 1991; McClelland, 1962; Coles, 1983; Patient, Lawrence y Maitlis, 2003; Sievers, 1996; Weick, 2000).

Las historias que se consideran en este estudio, al ser escritas por trabajadores y trabajadoras chilenas, tienen la inédita particularidad de traer a la superficie un mundo de experiencias que el común de la gente vive en el Chile laboral contemporáneo. Esto permite que los escenarios del trabajo aparezcan más polifónicos, más democráticos, con diversidad de voces, de narrativas,

desvaneciendo así el dominio monofónico y elitista del discurso de autoridades que habitualmente es omnipresente en el análisis de organizaciones. Los relatos informan de hombres y mujeres bregando en distintas ocupaciones; afrontando el desempleo o la jubilación; buscando algún empleo informal que depare los medios para sobrevivir; luchando contra la discriminación femenina; añorando tiempos pasados cuando las empresas eran más protectoras; desempeñándose en empleos precarios, o bien, sucumbiendo ante la vida por la soledad, el trabajo disciplinario y sin sentido.

Optamos por analizar las historias de trabajadores y trabajadoras chilenas desde la óptica de la cultura. A las historias las entendemos en calidad de artefactos culturales cuya riqueza está en los simbolismos que contienen (Schein, 1985, 1999; Gabriel, 2000; Alvesson, 2003). El objetivo del estudio es indagar en las historias para descifrar sus significados simbólicos, manifiestos y subyacentes, teniendo en cuenta el contexto de la cultura de organizaciones. Para esa tarea nos servimos de la hermenéutica y del psicoanálisis en sus contribuciones para interpretar textos. El método hermenéutico permite pesquisar en el sentido significativo de las historias interpretando la intencionalidad de los autores, a lo cual se integra la contribución del psicoanálisis en su capacidad para interpretar el psicologismo inconsciente en la cultura (Ricoeur, 2004; Freud, 2000). Las historias son interpretadas en sus simbolismos según distintos géneros poéticos, épico, trágico, cómico, nostálgico o místico, los que también son observados en sus significados de sometimiento o de denuncia y resistencia en la cultura (Gabriel, 2000). Para la comprensión de las historias se ha considerado necesario mostrar aspectos de la sociedad chilena posindustrial por ser el contexto histórico, cultural y político donde nacen las narraciones de trabajadores.

Consideramos que el estudio de las historias de trabajadores y trabajadoras permite ampliar la mirada y entendimiento de la cultura de organizaciones. Las historias informan de un mundo

cultural, más o menos soterrado e informal, que coexiste con el mundo de la cultura oficial y formal de organizaciones. Cuando los trabajadores forjan narrativas, ellas surgen de observaciones o experiencias que ocurren dentro del contexto de la cultura oficial. En ocasiones los relatos insuflan sentido a la vida organizacional, transmitiendo significados que se acoplan coherentemente con la cultura oficial, los cuales persuaden a que la gente se comprometa devotamente con los valores y fines de la organización. En otras ocasiones las historias toman la vertiente de denunciar experiencias de malestar en el trabajo, trayendo significados de resistencia y emancipación que divergen con los preceptos culturales que oficialmente se sostienen en las organizaciones. Así las historias de trabajadores entregan un caudal de información que enriquece la comprensión de la cultura porque apelan al establecimiento de vasos comunicantes entre la dimensión oficial y la dimensión soterrada e informal de la cultura. Esto permite una visión integrada de la cultura que da luces para entender de la robustez y de las contradicciones que pueden estar presentes en la identidad organizacional. Este trabajo, al centrarse en historias de trabajadores chilenos, indaga en los significados culturales que hombres y mujeres transmiten de sus experiencias en el trabajo, los cuales son observados en el marco de la cultura posindustrial oficial que desde hace varios años se ha instalado con vigor en las organizaciones chilenas contemporáneas.

La presentación del trabajo considera seis partes, la segunda comunica el marco teórico para el estudio. En la tercera parte se aborda la metodología para el análisis de las historias. La cuarta informa aspectos de la sociedad chilena posindustrial y su cultura. Luego, en la quinta parte, se examinan las historias en sus simbolismos y significados culturales. En la última parte se formulan conclusiones sobre los aportes de las historias para el entendimiento de la cultura en organizaciones chilenas.

2. Marco teórico

A. *Historias y experiencias*

Un primer paso para entender a las historias como parte de la cultura de organizaciones es tener claridad qué se entiende por ese tipo de narrativa. Seguimos el pensar que Gabriel y Griffiths (2004, pág. 115) han desarrollado en la materia quienes definen las historias en los términos siguientes:

“Son narrativas con argumentos y caracteres, que generan emoción en el narrador y la audiencia, a través de la elaboración poética de material simbólico. Este material puede ser resultado de la experiencia o fantasía, incluyendo la experiencia de primeros narradores. Las tramas comprenden conflictos, trances y crisis que apelan a opciones, decisiones, acciones e interacciones. Los resultados son a menudo extraños, sorprendentes con las intenciones y propósitos de los caracteres”.

No cualquier narrativa se ajusta a la definición de historia aun cuando no dejan de tener relaciones con aquella. Están las opiniones que a menudo contienen hechos e información simbólica pero faltan tramas, caracteres y emociones. Las opiniones por lo general anuncian una historia que nunca se concretiza. Otro caso son narraciones que tienen argumento y caracteres pero que están fuertemente cargadas con datos, faltando emociones y significados simbólicos. El tercer caso son las descripciones que esencialmente muestran datos en la forma más fidedigna posible dejando fuera ligazones entre datos, experiencias, emociones y significados simbólicos. Las historias se inspiran en hechos pero no buscan informar sobre éstos con exactitud. El narrador se permite licencia poética para embellecer los eventos, sus episodios y personajes,

recurre al juego de emociones para conmover y entusiasmar a los oidores. La licencia poética es central para hacer historias de calidad porque así se consigue transmitir significados simbólicos de la vida en organizaciones. El valor de las historias no reside en la veracidad y exactitud de los hechos que la originan sino en los significados que transmiten (Gabriel, 1999, 1998, 1991a y 1991b).

B. Cultura organizacional

Desde hace aproximadamente dos décadas el estudio de la cultura tiene un papel relevante en el entendimiento y gestión de organizaciones (Morgan, 1991; Schein, 1985, 1999; Deal y Kennedy, 1982). El interés por la materia cobra fuerza en la revelación que “el secreto” del éxito de empresas japonesas para competir en mercados internacionales radica en la cultura (Ouchi, 1981). A esto se suma la gran acogida que tiene el estudio de Peters y Waterman (1982) sobre empresas de excelencia en los Estados Unidos, donde sitúa a la cultura como factor significativo para el desempeño organizacional efectivo (Alvesson, 2003). Así se instala el paradigma que considera que las organizaciones son o tienen culturas, con lo cual ocurre un quiebre con teorías modernistas que enfatizan el papel central de la racionalidad, el conocimiento y la prescindencia de la tradición, de las creencias y emociones (Scott, 1992).

El estudio de la cultura viene a revelar qué valores, normas, creencias, rituales, mitos y leyendas son instrumentos poderosos para modelar el comportamiento colectivo de trabajadores, para amalgamar compromiso en pos del logro de objetivos. La aproximación cultural pone en evidencia que las acciones humanas en organizaciones están movidas por sentimientos, están cargados de simbolismos que transmiten significados socialmente compartidos de los cuales pueden desprenderse cohesión y productividad. A empresarios y a ejecutivos se les ve responsable de la creación de la

cultura, de sus ajustes y cambios, según requerimientos del entorno. El camino al éxito se consigue en la medida que las organizaciones cuentan con culturas fuertes donde los trabajadores asimilan con efectividad valores, normas y creencias. La aproximación cultural trae nuevo aire al estudio de organizaciones que libera el espíritu humano de la prisión de “la caja de hierro” que Max Weber vaticinó en el surgimiento y desarrollo de la burocracia. Sin embargo, hacemos ver que el paradigma cultural ha sido una de las tantas modas que de tanto en tanto ocurren en la administración y que se presentan como panaceas. Con el paso del tiempo la aproximación cultural ha evidenciado limitaciones en la promesa de efectividad y excelencia organizacional. Sin embargo, eso no ha restado mérito a su contribución de mostrar el papel de la cultura en la vida de organizaciones (Alvesson, 2003).

La cultura incluye todos los aspectos tangibles e intangibles de una organización, sus mitos e historias, artefactos artísticos, edificios, herramientas, vestimentas, lenguaje, rituales, costumbres y creencias. La sustancia cultural central de esos componentes viene dado no por su materialidad sino por los significados simbólicos que se les atribuyen y por la influencia que esos significados tienen para el comportamiento y vida de las personas. La función primordial de la cultura es proveer un sistema de símbolos y significados comunes que gobiernan aspectos cognitivos, afectivos y conductuales de los miembros de organizaciones (Alvesson, 2003; Gabriel, 1999). La cultura es resultado de la historia de una organización, es un proceso de construcción social donde se van plasmando símbolos y significados con valor instrumental para cumplir cometidos con efectividad, para afrontar los vínculos con el entorno y regular las relaciones humanas entre los miembros de la agrupación. Entender la cultura de una organización es complejo porque considera indagar en la dimensión profunda e inconsciente de símbolos y significados, lo cual suele requerir de desciframiento e interpretación (Schein, 1985, 1999; Gabriel, 2000).

C. *Cultura e historias*

Las historias en organizaciones ofrecen un punto de entrada para entender la cultura de organizaciones porque en ellas se expresan experiencias de la vida que allí ocurren, contribuyen a definir realidades e incorporan significados socialmente compartidos. Las historias han sido abordadas según distintas perspectivas teóricas, construcción social de la realidad, simbolismo organizacional, teoría crítica y como narrativas (Boyce, 1996; Boje, 2002). El psicoanálisis también considera a las historias como objeto de estudio, lo cual se presentará en un próximo apartado de este trabajo.

En la perspectiva de construcción social de la realidad a las historias se les atribuye un papel en el establecimiento de orden y significados colectivos, tienen funciones de legitimar y comunicar legados culturales, los que permiten la integración de personas e imbuir a las acciones de significados compartidos. De manera específica las historias sirven para la socialización de nuevos miembros porque transmiten creencias e informan de la ideología de la organización. A las historias también se les ve en funciones de control del comportamiento porque ilustran conductas y actitudes para el compromiso de personas con tareas y fines de la organización. Las historias permiten la adaptación de las personas a la organización, compartiendo en forma consciente e inconsciente significados que amalgaman el comportamiento colectivo (Boyce, 1996).

En la aproximación de simbolismos culturales a las historias se las concibe participando en la construcción de significados que expresan la ideología de organizaciones (Boyce, 1996). A través de distintas metáforas de organizaciones (Morgan, 1991; Morgan y Smircich, 1980) se posibilita entender las historias en distintas funciones ideológicas, en la metáfora funcionalista simbolizan el mantenimiento del orden social (Deal y Kennedy, 1982); en el paradigma interpretativo simbolizan la construcción de significados culturales por medio de juegos de lenguaje; en la metáfora radical

humanista las historias consideran símbolos patológicos que alienan a trabajadores porque forman en ellos prisiones psíquicas que obstruyen la conciencia y autonomía frente a lo opresivo del control político en organizaciones. Por último, en la metáfora radical estructuralista las historias tienen el simbolismo de control ideológico por aquellos que están en el poder, acallan la conciencia de trabajadores respecto de sus intereses, conflictos y la posibilidad de emprender acciones de emancipación (Jermier, 1985; 1992).

La teoría crítica de organizaciones ve a las historias formando parte de los mecanismos de opresión que se ejercen en trabajadores tanto al interior de organizaciones como desde la sociedad (Boyce, 1996; Alvesson, 2003; Alvesson y Willmott, 2003). Las historias tienen el poder de encubrir el adoctrinamiento al que se someten a trabajadores en ideologías del *management*, donde se promueve la obediencia a autoridades. La cultura de la organización, a través de mitos e historias, es vehículo sofisticado para conciliar intereses de trabajadores en el servicio del *management*. Mitos e historias camuflan conflictos inherentes en las relaciones de trabajo entre empresarios y trabajadores creando atmósferas conciliatorias y complacientes. Las historias, dependiendo de sus contenidos, pueden servir para consolidar estructuras de poder que alienan a trabajadores, pero también pueden tener funciones de emancipación cuando denuncian injusticias, abusos y explotaciones.

Boje (2002) en su propuesta de narrativas para la investigación organizacional considera el análisis de microhistorias. A éstas las aprecia en su poder para informar de lo que le ocurre a la “pequeña gente” en el marco de grandes historias o grandes narrativas de la sociedad y organizaciones. La microhistoria tiene valor porque cuenta de las relaciones en pequeños grupos donde toma lugar la vida real y el protagonismo de personas corrientes. Ante el carácter elitista de las grandes narrativas que resaltan e idealizan el papel de “grandes hombres”, presidentes, generales, gerentes, la microhistoria hace asequible conocer de la “pequeña

gente”, quiénes son, cuáles son sus experiencias y cómo les afectan en sus vidas. “Son narrativas de excluidos, mujeres, minorías étnicas, brujas, trabajadores, campesinos, charlatanes y todo tipo de “pequeña gente” que comunican sus identidades, sus vidas y sus luchas” (Boje, 2002, pág. 45). Las microhistorias posibilitan traer a la superficie discontinuidades, contradicciones y rupturas que ocurren en la vida de la “pequeña gente”, las cuales no tienen cabida para expresarse en el carácter totalizador de las grandes narrativas. Boje señala que el estudio de organizaciones centrado exclusivamente en historias de gerentes, empresarios y propietarios se empobrece porque queda fuera el mundo de la “cultura popular”. De allí entonces que resulte vital incluir en investigaciones microhistorias de trabajadores de distintas ocupaciones y oficios, porque así se consigue una visión cosmológica de los ambientes laborales. Las microhistorias suelen significar actos de resistencias, de subsistencia en medio de la cultura dominante. El estudio de microhistorias tiene que considerar el contexto en que se desarrollan, vale decir, las grandes narrativas, para así establecer nexos entre una y otras. Si no es así se corre el riesgo que la investigación de microhistorias se trivialice y pierda su capacidad para generar conocimiento.

D. Psicoanálisis, simbolismo e historias

Las historias tienen un papel destacado en el sostenimiento de la cultura, a través de simbolismos comunican significados que dan sentido a la vida en organizaciones. Los símbolos operan en dos niveles psicológicos, uno que está en la superficie, es evidente, fácilmente discernible y que compromete emociones uniformes en las personas que se exponen al signo. A este se agrega un nivel más profundo, oculto e inconsciente, donde los significados son menos fijos, menos predecibles que los significados y emociones que se desprenden del simbolismo consciente. Esto implica que las

historias para su cabal entendimiento suelen requerir interpretación en cuanto suponen el uso de un lenguaje de doble sentido, uno manifiesto y consciente y otro subyacente e inconsciente (Gabriel, 2000).

Para el abordaje interpretativo de las historias nos servimos del psicoanálisis por su postura de sospecha y escepticismo frente a hechos manifiestos, evidentes y en su inclinación por indagar en procesos inconscientes para entender la conducta humana. La interpretación de símbolos y el desentrañamiento de significados inconscientes es la tarea central del psicoanálisis en la práctica clínica, asunto que también se extiende al estudio de la cultura. El psicoanálisis pone a la cultura en un nivel equivalente al estudio que hace de fenómenos individuales como es el sueño, los equívocos del lenguaje o síntomas neuróticos (Ricouer, 2004; Gabriel, 1999). Hay allí una metodología en común que considera que a la base de los fenómenos culturales operan impulsos instintivos que son reprimidos. La cultura reprime la individualidad instintiva en el riesgo que si ésta se expresa signifique socavar los fundamentos del orden social establecido en la sociedad, en organizaciones y grupos (Freud, 2000). Los patrones culturales, formas de sentir, pensar y actuar que los individuos han asimilado en su conciencia a través de la socialización, son censores que controlan los impulsos que pujan por salir a la superficie. Las fuerzas instintivas suelen encontrar alivio en manifestaciones que incorporan el deseo original pero que lo vierten de manera distorsionada. La eficacia de la censura cultural para mantener bajo control a fuerzas instintivas inconscientes se ve superada por la semántica del deseo que encuentra en el lenguaje de doble sentido un escape para comunicar aquello que es culturalmente sancionado y prohibido. La manifestación indirecta, distorsionada e inconsciente que se hace de lo reprimido sirve a una función psíquica consolatoria (Ricouer, 2004; Kets de Vries, 1987; Gabriel, 1999; 2000).

Lo dicho lleva a ahondar en la comprensión del simbolismo psicológico profundo e inconsciente de las historias para transmitir significados culturales en la vida de organizaciones.

Hay historias donde el simbolismo profundo llama a que las personas se sometan a la cultura, se enaltece e idealiza la organización, sus autoridades, trabajadores, productos, eventos o situaciones, con lo cual se invoca a la lealtad, devoción, compromiso, heroísmo y logro. Son historias que suelen formar parte de la cultura oficial de organizaciones que a veces las propias autoridades son sus creadoras o quienes las vocean en el propósito de adoctrinar a los trabajadores, moldear sus sentimientos para así alinear sus formas de ser y de comportarse según valores, normas y creencias de la organización (Carlzon, 1987; Sievers, 2000). En las historias hay fantasías, idealizaciones y promesas de un “ideal de organización” que invita a que las personas lo hagan parte de su “ideal de yo”, les mueva a la acción y consigan así satisfacción a necesidades narcisistas. Sentirse parte de la grandiosidad de organizaciones, de sus riquezas, poderío, prestigio e “inmortalidad” puede ser una fuente de identificación muy atractiva para las personas. En forma inconsciente hacen propias esas creencias que les pueden deparar un sentido de identidad fortalecida y tener la ilusión que se está libre de sufrir los avatares de la condición humana (Schwartz, 1990, 1995). Historias cuyos simbolismos son de sometimiento a la cultura pueden ser poderosos instrumentos para reprimir la individualidad genuina. El ideal de organización resulta tan atractivo y persuasivo de integrar dentro de sí que la persona puede poner en el inconsciente conflictos y contradicciones, propias y de la organización, y adherir con ciega disciplina a los preceptos culturales (Miller, 2005). Historias de sometimiento suelen ser importantes contribuyentes para la robustez de la cultura porque reflejan el ideario de valores y normas por los cuales deben regirse los miembros de las organizaciones.

Las historias pueden también referir a simbolismos psicológicos inconscientes que aluden a resistencias, denuncias y

emancipación en la cultura. A diferencia de las historias de sometimiento que idealizan la organización, los relatos de resistencia plantean simbolismos que apuntan a devaluar, caricaturizar, vilipendiar, criticar los valores, normas, creencias y comportamientos que rigen la vida organizacional. Las historias pueden abarcar contenidos de la más variada especie, las que tienen la singularidad de mostrar la faz de descontento, malestar y sufrimiento humano en la cultura. Las fuerzas represoras de la cultura que censuran la expresión directa del descontento llevan a la creación de historias que en forma camuflada y simbólica comunican las vicisitudes que vive la gente. Cuando las condiciones políticas en organizaciones son desiguales, concentrando el poder en empresarios y ejecutivos, son acicates para que los trabajadores encuentren en historias de resistencia una válvula de escape que permite la canalización de sentimientos de pesadumbre. Gerentes, jefaturas y supervisores suelen ser blancos de narrativas donde se les ridiculiza en sus acciones arrogantes, insensibles o abusivas en el trato con trabajadores, quedando en descrédito la legitimidad de la autoridad (Gabriel, 2000). Lo detestable de las tareas, de las relaciones con clientes puede quedar registrado en historias que comunican cómo hacer llevaderos esos pesares recurriendo a subterfugios que se apartan de los procedimientos oficiales de la organización. Los afectos, la amistad e idilios amorosos que se retratan en narraciones muestran la presencia vigorosa de emociones en las relaciones de trabajo dejando en claro cuestionamiento la inspiración racional en el cumplimiento de cometidos organizacionales. Las historias de resistencia comunican las ambivalencias que siente la gente en sus relaciones de dependencia con organizaciones, donde si bien puede haber aprecio hacia éstas, también hay emociones encontradas de rabia, resentimiento, celos, rivalidades o desconsuelo. En ocasiones las historias pueden ser radicales en sus resistencias en tanto que con marcada inclinación buscan depreciar a organizaciones denunciando el malestar y las injusticias que están presentes en la cultura.

Gabriel (2000), Gabriel y Griffiths (2004) formulan una tipología de historias donde el simbolismo psicológico inconsciente se expresa a través de géneros poéticos que destacan el uso distintivo de emociones según el propósito que el narrador busca conseguir con el relato (2004, págs. 119-120):

- Historias cómicas: las cualidades emocionales de estas historias abarcan la entretención, hilaridad y menosprecio. Son historias que expresan críticas especialmente a expensas de un individuo o grupo de individuos que merecen mala fortuna, por ejemplo expertos que consiguen el desprecio de no expertos, o bien jefaturas y ejecutivos que concitan la hilaridad de miembros de la organización tras lo cual hay una depreciación de la autoridad.
- Historias épicas: estas historias se centran en el logro o en la resistencia frente a lo adverso y a desigualdades. Sus principales cualidades emocionales son la admiración, aprobación y especialmente el orgullo. El carácter central de las historias es un héroe o heroína que merece admiración. La trama enfatiza logro, éxito y victoria. En ocasiones este tipo de historias incluyen también significados cómicos.
- Historias trágicas: estas historias tienden a focalizar su atención en la mala fortuna no merecida, generan una mixtura de horror y piedad en las víctimas. También mezclan emociones de amargura, culpa y ansiedad. En la mayoría de estas historias la mala fortuna es resultado de la acción de villanos. Las historias trágicas se centran en insultos, despidos, maltratos y acosos.
- Historias románticas: son historias que expresan gratitud, aprecio y amor. Por lo común estas historias se refieren a actos espontáneos de amabilidad y gentileza, también se incluyen manifestaciones de nostalgia y de autocompasión.

Un tipo especial de este tipo de historias corresponde a romances en el lugar de trabajo, los cuales también dan cabida a que los vínculos sean motivo de desprecio o ridiculización. Generalmente las historias románticas muestran al protagonista como objeto de amor. Cuando son nostálgicas celebran con añoranzas el pasado de organizaciones que es visto en forma idealizada.

Gabriel (2000) formula esa tipología como producto del estudio de 404 narrativas en organizaciones de Inglaterra. Las categorías las formula atendiendo al tono emocional que los narradores imprimen a las historias y a las reacciones que despiertan en los auditores. Algunas son de tipo épica porque generan orgullo en el narrador y admiración en la audiencia al dar cuenta de los logros que consiguen héroes o heroínas al afrontar situaciones complejas y desiguales. Otras historias claramente son cómicas por sus contenidos hilarantes, de entretención y que llevan a la risa en quienes las escuchan. Por otra parte, las historias trágicas aluden a personas que son víctimas de traumas que dejan cicatrices duraderas de dolor y pesar, todo lo cual lleva a que quienes escuchan lo hagan con respeto y compasión. Por último se identifican historias románticas que tienen una carga sentimental que expresa gratitud, aprecio y afecto lo cual despierta complacencia sentimental en la audiencia. En adición al tono emocional distintivo la clasificación de las historias también toma en consideración el juego poético que se sirve el autor para infundir significados a eventos, tratar algunos protagonistas como agentes activos, otros como víctimas pasivas, o bien en papeles de villanos, todo lo cual se envuelve en una trama de circunstancias fortuitas, de mala fortuna o bien donde protagonistas villanos reciben lo que merecen. De este modo cada tipo de historia representa distintos estilos poéticos o maneras de comunicar significados a eventos.

A estos cuatro géneros poéticos el autor de este trabajo agrega la categoría de historias místicas porque es relevante para el

análisis de las narrativas a las que se refiere este estudio. Este género corresponde a historias con contenidos espirituales y trascendentes donde los hechos y experiencias que viven los personajes están envueltos por la intervención divina. En estos relatos se deja escuchar los designios de Dios en lo mundano, los que en forma misteriosa e inexplicable intervienen para salvar al hombre de destinos trágicos. La intervención divina es motivo de recogimiento, loas y penitencias por el favor concedido.

Adherimos a Gabriel (2000, 1999) cuando sostiene que la principal función psicológica de las historias es consolatoria. En las dos formas de simbolismo en historias que hemos explicado, sometimiento y resistencia, está presente lo consolatorio como mecanismo que compensa y trae alivio frente a adversidades en la vida organizacional. Cuando las historias idealizan las organizaciones las personas pueden sentirse fuertemente atraídas para integrar dentro de sí esas idealizaciones, con lo cual consiguen gratificación a sus necesidades narcisistas. En esa identificación con el ideal de organización las personas ponen fuera de la conciencia aspectos indeseados de sí mismo y de la organización, que en caso de ser advertidos, podrían ocasionar sufrimiento. De igual modo en las historias de resistencia hay consuelo porque se permite expresar sentimientos de malestar que están censurados por la cultura y porque el relato de alguna forma ofrece reparación simbólica frente a las aflicciones de la gente, vilipendiando o caricaturizando la organización. En definitiva, el simbolismo de las historias permite sobrellevar los pesares y sufrimientos que inevitablemente están presentes en organizaciones y en la vida en general (Freud, 2000).

3. Metodología

Las historias que se analizan en esta investigación corresponden a las que han sido galardonadas en concursos literarios convocados por la Dirección del Trabajo, Ministerio del Trabajo de Chile, desde

el 2002 hasta el 2007. Personas ligadas al mundo de las letras en Chile y representantes de organismos patrocinadores de los concursos son jueces que leen los centenares de historias que presentan trabajadores chilenos cada año, para luego seleccionar y premiar las mejores. Las historias galardonadas se publican anualmente en un libro que se difunde al público en general.

Por lo común las investigaciones en historias consideran recopilar narraciones en ambientes de trabajo, escuchar los relatos, examinar si cumplen o no con la condición de ser historias, para luego proceder al análisis (Jermier, 1992; Patton, 2002; Phillips, 1995; Gabriel 2000, 1999; Gabriel y Griffiths, 2004). En esta investigación se omiten varios de esos pasos porque se aprovechan historias que ya están recolectadas, con lo cual se consigue una enorme eficiencia en esta indagación. Además las historias para este estudio cuentan con la ventaja que han pasado por el juicio de expertos que garantizan que las historias efectivamente son tales y tienen calidad. El estudio considera la totalidad de historias que fueron premiadas y publicadas en los concursos correspondientes a los años desde el 2002 al 2007. En total son 39 historias (Dirección del Trabajo, Gobierno de Chile, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006 y 2007).

El propósito del estudio es indagar en las historias aspectos de las culturas de organizaciones chilenas contemporáneas. Interesa discernir los símbolos que contienen los relatos, especialmente aquellos que están subyacentes e implícitos. Para esa tarea se tiene en cuenta el contexto histórico cultural de la sociedad chilena posindustrial actual.

A. Hermenéutica

Considerando el fin recién enunciado para este trabajo, recurrimos al método hermenéutico por su competencia para conocer sobre la condición humana a través de la interpretación de textos escritos o

hablados (Kets de Vries, 1987; Thatchenkery, 2001 y Ricoeur, 2004).

La hermenéutica se inscribe dentro del modo narrativo de generar conocimiento en el campo de las ciencias sociales y humanidades. En ese modo se considera que las narrativas son las formas más típicas en que se expresa la vida social porque a través de ellas las personas informan de las intencionalidades de sus acciones tomando en referencia el contexto donde se desenvuelven. La importancia de las narrativas ocurre en el hecho, que la gente para conocer sus propias vidas recurre a narraciones, haciendo lo mismo cuando se trata de entender la vida de otros. Así las acciones adquieren significados, lo cual hace que las narraciones sean esenciales para hacer inteligible la existencia humana (Czarniawska, 2004).

El modo narrativo de conocimiento consiste en organizar experiencias con la ayuda de un esquema que asume la intencionalidad de la acción humana. El argumento o trama es el instrumento por medio del cual eventos específicos son presentados en una totalidad significativa. El argumento ofrece un cierto orden temporal entre hechos, relacionándolos entre sí, con lo cual se da coherencia y hace inteligible la acción. Sin embargo, en las narrativas la asociación entre eventos y el entendimiento de éstos es un asunto que está abierto a interpretaciones en la medida que se pueden dar distintas lecturas de los acontecimientos y del hilo causal que los explica. La apertura a distintas interpretaciones es una virtud en el conocimiento narrativo porque un mismo conjunto de eventos pueden ser organizados a través de diferentes argumentos. El poder explicativo de las narraciones se da cuando los motivos pueden ser asociados a causas que interpretan la acción. Dentro del modo de conocimiento narrativo el entendimiento y explicación consiste en relacionar un evento a un proyecto humano. A diferencia del paradigma científico convencional donde la explicación se alcanza por medio de la demostración, en el modo de conocimiento narrativo la explicación se exhibe en vez de demostrarla. Es la consistencia

del argumento lo que da validez a la interpretación (Czarniawska, 2004).

La hermenéutica encuentra su lugar en el modo narrativo de conocimiento aportando en la tarea de hacer interpretaciones. La hermenéutica es una forma de investigación cuyo interés central es el proceso mediante el cual se interpreta o descubre el significado de acciones humanas en sus manifestaciones del lenguaje escrito y también hablado (Thatchenkery, 2001). Ricoeur considera que el trabajo hermenéutico se sitúa en el estudio del símbolo, “expresión lingüística de doble sentido que requiere una interpretación, siendo la interpretación un trabajo de comprensión que se propone descifrar los símbolos” (pág. 12, 2004). La interpretación considera decodificar el significado del lenguaje donde se ha de ocupar la inteligencia del doble sentido, la que sirve para traer claridad a expresiones equívocas, traer significado al enigma del símbolo (Ricoeur, 2004).

La hermenéutica supone que el entendimiento de un texto ocurre a través de un círculo indagatorio, las partes del texto sólo pueden ser entendidas teniendo en consideración la totalidad del texto, a la vez que la comprensión global del texto sólo se alcanza en el conocimiento de sus partes. Esto lleva a que el entendimiento de acciones humanas ocurre a través de sucesivas y constantes aproximaciones de comprensión, la adopción de distintas perspectivas permite nuevas miradas o interpretaciones del asunto en estudio (Thatchenkery, 2001). De ese modo la hermenéutica en la interpretación busca que lo que está implícito se vuelva explícito, lo que se supone se haga evidente, o bien lo que ha sido malentendido consiga aclaración. La interpretación es una “lectura”, una interpretación de lo que otros interpretan en un cierto contexto (McAuley, 2004). La interpretación apela a la empatía del que interpreta, a considerar los pensamientos y sentimientos que evocan las acciones habladas o escritas de algún otro. Con imaginación el que interpreta se puede poner en el lugar del que habla o escribe el texto pudiendo conseguir un entendimiento más claro de los

significados que se quieren transmitir. La intuición tiene también un papel gravitante en la interpretación en tanto intenta una comprensión mental creativa de la acción humana en la claridad que la razón tiene límites para asimilar el universo mental de otro ser humano (Alvesson y Sköldbberg, 2004).

Historicidad y contexto son aspectos claves a tener en cuenta en la tarea interpretativa. La primera apunta a la conciencia de que la comprensión humana siempre ocurre dentro de un marco lingüístico que ha evolucionado a través del tiempo y que históricamente está condicionado en sus prácticas e intereses. Esto significa que la hermenéutica es un encuentro entre el investigador del presente, condicionado históricamente en sus categorías de comprensión, y un pasado que se ofrece para interpretación. El contexto refiere a que la comprensión de la acción humana sólo es posible en la medida que se considera la situación en donde ocurre. La interpretación toma formas distintas según las características del contexto; un mismo evento toma significados distintos dependiendo del ambiente donde se desenvuelve (Thatchenkery, 2001).

Dilthey plantea “que el fin último del proceder hermenéutico es entender al autor mejor de lo que él se ha comprendido a sí mismo: proposición que es consecuencia necesaria de la doctrina de la creación del inconsciente” (1990, pág 116, citado en McAuley, 2004). Esta proposición señala que hermenéutica y psicoanálisis comparten la tarea de entender la condición humana, ambos procuran recobrar significados que están latentes e inconscientes.

Como ya fue dicho en la primera parte de este trabajo, el psicoanálisis se distingue por el uso que hace de la interpretación para el entendimiento de la conducta humana, por lo que la hermenéutica suele ser modelo para dicha disciplina (Kets de Vries; Long, 2001). En el encuadre psicoanalítico la hermenéutica considera recrear o reexperimentar el pensamiento del autor del texto; allí toma valor el papel de la transferencia y la empatía del analista/investigador para entender al autor. En esa tarea es central la interpretación que se construye sobre la base de la semántica del

deseo, vale decir, examinar lo que se dice observando cómo tras el lenguaje están implícitos deseos inconscientes censurados que no consiguen su expresión en forma abierta y clara. La semántica del deseo tiene la particularidad de enmascarar a éste, el lenguaje está distorsionado, dice otra cosa de lo que quiere decir, tiene doble sentido y es equívoco. Así los objetos que son materia de estudio del psicoanálisis corresponden a un lenguaje de significaciones complejas donde el símbolo es un enigma que implica doble sentido, que apela a la inteligencia para su interpretación. La interpretación en el psicoanálisis se ejerce desde la postura de la sospecha, la cual cuestiona la conciencia como fuente de verdad. La sospecha lleva a considerar que la conciencia es “falsa” por las ilusiones que le suelen obnubilar. La interpretación desde la sospecha es descifrar las expresiones del sentido para la conciencia y no deletrear el sentido de la conciencia. En otras palabras, la interpretación desde la sospecha apunta a ampliar los significados de la conciencia a través de la revelación del psicologismo inconsciente, vale decir, el desciframiento de la conciencia “falsa” (Ricoeur, 2004).

El análisis de textos según la hermenéutica psicoanalítica considera tres etapas (Kets de Vries, 1987). Primero se debe encontrar la unidad temática que da coherencia al texto. Para lo cual hay que considerar patrones de pensamientos, de ideas, de sentimientos que aparecen con reiteración en la superficie del relato y que sugieren estar conectados con consecuencias. La indagación apunta a encontrar estructuras subyacentes en la complejidad del texto, vale decir, la unidad temática, que en forma latente y profunda organiza y da sentido a lo que se muestra en la superficie.

El segundo paso es pesquisar elementos que no sólo tienen una centralidad lógica para el análisis del texto, sino también tienen implicancias de tipo emocional e inconsciente. Se entiende que los aspectos afectivos son centrales en las motivaciones humanas, por lo que es crucial atenderlos para descifrar los códigos del texto. El conocimiento sobre estados mentales que distorsionan el pensar y actuar en individuos y grupos es una poderosa herramienta para

interpretar procesos inconscientes y emociones que están latentes en un texto (Klein, 1997; Bion, 1980).

La tercera orientación es tener en mente que la hermenéutica psicoanalítica es un proceso de descubrimiento y no de probar una explicación. Esto supone una recursividad en la indagación, la interpretación que se alcanza en un momento es vuelta a examinar en la realidad del texto. Interpretar es un fenómeno iterativo e interactivo, que cuestiona perspectivas que se han conseguido inicialmente y que raramente proveen “una lectura” final. En el proceso hay conjeturas o explicaciones tentativas que son hechas más concretas y operacionales a través de pruebas con otros elementos de la situación según el texto (Kets de Vries 1987; Gadamer, 2006).

McAuley (2004) agrega otras indicaciones para la práctica en hermenéutica psicoanalítica. El método supone una observación objetiva respecto de lo analizado, lo que implica que el investigador debe suspender en la interpretación del texto memoria (experiencias previas) y deseo (que la materia sea o no de su gusto) (Bion, 1980). De igual modo, el investigador debe dejar fuera aspectos morales sobre el asunto que se investiga porque su trabajo no es emitir juicios sobre los valores que allí están presentes.

La interpretación hermenéutica es un método sistemático de análisis que no difiere en rigurosidad respecto del método científico positivista aun cuando el conocimiento a que da lugar no puede ser aprobado o rechazado según criterios científicos convencionales (Czarniawska, 2004). La validez de las interpretaciones está en su corroboración, en qué medida cuenta con consistencia interna de modo que claves y signos específicos que están en el texto apuntan en la misma dirección del significado que se propone. Las interpretaciones disponen de fortaleza cuando sus resultados están enfáticamente determinados no sólo porque los signos apuntan en una misma dirección de significados, sino que también porque distintos procedimientos apuntan a iguales resultados. Conseguir una interpretación valedera comunica haber descubierto un significado

revelador que ilumina el entendimiento de un asunto enigmático (Gabriel, 1999).

4. Sociedad chilena posindustrial y su cultura

Mi intención es mostrar, sucintamente, aspectos de la cultura posindustrial de la sociedad chilena actual y observar implicancias para la vida en organizaciones. Esto es hecho con el fin de mostrar el contexto histórico-cultural donde se sitúan los cuentos de trabajadores.

La sociedad chilena ha experimentado en los últimos veinticinco años una transformación cultural. El cambio refiere, por una parte, a la obsolescencia de una cultura tradicional, paternalista, fundada en el supuesto de dependencia, la que durante gran parte del siglo veinte estructuró y dio significado a la vida colectiva de los chilenos. Al inicio de la década de los 80 comienza a emerger una nueva cultura, la que en su fortalecimiento desmantela los supuestos de dependencia tan fuertemente arraigados en la sociedad (Miller, 2002; Krantz, 2006). La nueva cultura toma vigor y vigencia en su capacidad para afrontar los desafíos de la era posindustrial caracterizada por un mundo globalizado, ambientes radicalmente turbulentos, trabajo basado en el conocimiento y veloces avances tecnológicos.

La cultura de la dependencia movía a los ciudadanos a desarrollar fuertes apegos con las instituciones, con sus autoridades y sus símbolos, en la certeza de que así conseguían satisfacción a necesidades y simultáneamente se protegían de ansiedades. Los individuos, anónimamente, robustecían la dependencia, con entusiasmo o indiferencia, porque de ese modo contaban con significados que daban identidad, orden y seguridad en sus vidas. El Estado, con su aparato burocrático y centralizado, era el ente rector responsable para deparar satisfacción a las necesidades más variadas de la gente, salud, educación, empleo, vivienda, transporte,

comunicaciones y servicios básicos. La dependencia se reproducía en las relaciones de empleo en empresas privadas donde los empresarios establecían vínculos paternalistas con los trabajadores brindando cuidado y protección. Los partidos políticos, con sus ideologías y líderes mesiánicos, prometían panaceas de bienestar, atraían a ciudadanos anhelantes de encontrar un proyecto de sociedad justa e igualitaria. Los sindicatos convocaban a trabajadores a unirse a sus filas y luchar por sus intereses de clase proletaria para así conseguir mayores beneficios de empresarios y del gobierno. En partidos políticos de izquierda y centro izquierda se establecían alianzas estrechas con el movimiento sindical y los trabajadores quienes se identificaban en el propósito de alcanzar el gobierno del país para con resolución y firmeza poner fin a las injusticias sociales. La institución religiosa, especialmente la Iglesia Católica y su jerarquía, era portavoz de la moral cristiana que traía el orden divino en lo mundano y espiritual, con claro discernimiento del bien y del mal para la vida personal y colectiva. En resumen, la cultura de la dependencia fomentaba en la ciudadanía relaciones con instituciones que daban significados de identidad, orden y protección. La participación y el apego con instituciones y organizaciones eran centrales para que la gente tuviera protagonismo en la sociedad y en sus vidas, lo que significaba dejar en el trasfondo al individuo con su potencial de autonomía y responsabilidad para afrontar las inevitables vicisitudes de la existencia humana.

La cultura de la sociedad chilena posindustrial se asienta en una gran valoración del mercado, la competencia, la eficiencia y el individualismo. Esos valores se asimilan en instituciones y organizaciones a través de nuevas formas de gestión que buscan flexibilidad en las actividades comerciales y en el uso de recursos para conseguir efectividad en la competición en mercados globales. Organizaciones públicas, privadas, en todas las industrias, están envueltas por igual en la lógica de la flexibilidad, lo que con frecuencia significa poner fuera de toda consideración los costos humanos que de esa lógica se derivan (Cappelli, 1999; 1997).

Empresarios y ejecutivos usan y abusan del *downsizing*, *outsourcing*, reestructuraciones, contratos inestables, remuneraciones variables, intensificación del trabajo y control disciplinario del desempeño. Los trabajadores sufren el rigor de esas condiciones de trabajo, por lo común con sometimiento y resignación, porque la amenaza de la pérdida del empleo y del desempleo es latente. A esto se suma que las condiciones políticas son muy desiguales en las organizaciones; empresarios y ejecutivos suelen concentrar el poder, lo que les permite imponer sus decisiones sin mayores resistencias por parte de los trabajadores. Por otro lado, los sindicatos han perdido fuerza en las empresas, con lo cual se configura un cuadro de desprotección social para los trabajadores (Acuña y Pérez, 2005; Acuña, 2007).

La cultura de la sociedad chilena posindustrial difiere radicalmente de la antigua cultura de la dependencia que deparaba protección y estabilidad. Hoy los trabajadores se ven forzados a afrontar incertidumbre, a adaptarse a los cambios y a valerse por sí mismos. Esto lleva a que la gente tenga que vivir elevadas cuotas de estrés, que al parecer sobrepasan la capacidad psíquica para tolerar y poder desenvolverse en una realidad conflictiva y amenazante. Los ambientes laborales suelen estar cargados de toxicidad emocional difícil de digerir, las relaciones de trabajadores con empresarios, ejecutivos y jefaturas suelen estar dinamizadas por ansiedades paranoicas que derivan en antagonismos destructivos. La lucha, sospecha y rivalidad ocurre también en las relaciones entre trabajadores en la competición por el desempeño laboral y la retención del empleo. El individualismo, el retraimiento y el compromiso calculado son estrategias para sobrevivir en ambientes laborales esencialmente competitivos, inciertos e inseguros (Miller, 2002). No es extraño que la gente considere que la calidad de vida en la sociedad chilena posindustrial es deficitaria especialmente por el malestar y sufrimiento que se derivan de las condiciones de empleo y trabajo (Stapley y Cave; 2007; 2006; Stapley y Collie, 2005; PNUD, 1998; PNUD, 2002; Espinoza y Morris 2002; Díaz, Ruiz Tagle, Aguilar y Frías, 1999).

Este es el contexto donde se forjan las historias de trabajadores que aquí se analizan. Las historias, de una forma u otra, refieren a condiciones de trabajo en organizaciones y oficios donde se dejan sentir las dinámicas de la sociedad y cultura chilena posindustrial.

5. Simbolismos en las historias

Las historias de trabajadores y trabajadoras chilenas son interpretadas según el simbolismo de géneros poéticos que los autores dejan al trasluz en sus relatos: trágicos, épicos, románticos, cómicos y místicos. Esos simbolismos también son entendidos según sus implicancias en significados de sometimiento o de resistencia y denuncia en la cultura del trabajo en Chile.

El estudio de las historias ha considerado el proceder del método hermenéutico y en particular de la hermenéutica psicoanalítica. Cada una de las historias ha sido leída en varias oportunidades en el propósito de identificar simbolismos de géneros poéticos y de sometimiento y resistencia a la cultura. Se ha sido especialmente cuidadoso de tener claridad del contexto organizacional, ocupaciones y principales caracteres que se retratan en las historias por la relevancia que tienen para las interpretaciones. Con el mismo propósito se ha tenido en mente el contexto de la sociedad chilena posindustrial.

Las lecturas fueron hechas desde una postura empática hacia los autores, procurando contar con la intuición que ayudase a entender la motivación más profunda que está en los textos. Para establecer los simbolismos se ha tenido en mente la noción de círculo hermenéutico, esto ha implicado entender la totalidad del texto en consideración a sus partes, como también entender las partes según la comprensión del todo. El proceso de entendimiento no ha sido lineal ni continuo, ha considerado aproximaciones sucesivas donde se afrontaron conjeturas que cuestionaban primeras

comprensiones, las que llevaban a reformulaciones interpretativas. Finalmente se optaba por la interpretación, que en el parecer del autor de este trabajo resultaba con evidencias más fuertes y coherentes. La primera tarea en las lecturas fue identificar la unidad temática de las historias, aquellos patrones de pensamientos, cursos de acción y sentimientos que aparecen con reiteración en la superficie del texto y que tienen implicancias en el epílogo de los relatos. Esos patrones eran observados en la capacidad que tienen para comunicar significados subyacentes y por lo tanto perfilar nuevas dimensiones de la unidad temática. Luego en las historia se dio atención a los contenidos emocionales, qué tonalidad afectiva predomina en el relato y cómo tras esa tonalidad se podía advertir la semántica del deseo que en forma oculta comunica significados simbólicos en géneros poéticos y respecto del sometimiento y resistencia de la cultura.

Dejamos en claro que la categorización de las historias en un género poético específico reviste cierta complejidad porque en ocasiones los relatos contienen elementos que sugieren la presencia de otros géneros. Historias épicas que están salpicadas con notas de humor, historias cómicas que tienen visos de tragedias o bien relatos románticos que colindan con lo épico. Estas ambigüedades de género son obra de los creadores de las historias quienes buscan embellecer los relatos con elementos de otros géneros poéticos, con lo cual consiguen agregar en las historias versatilidad emocional, contradicciones y suspenso que traen calidad a lo que se escribe para así capturar en mejor forma la atención y conmoción de los lectores. Frente a estas ambigüedades el autor de este trabajo debió discernir cuál era el género predominante en los textos para luego decidir finalmente a qué categoría poética pertenecen.

La interpretación que se hace del simbolismo de las historias según género poético lleva a que las 39 historias escritas por trabajadores se distribuyan del siguiente modo: 12 son de tipo trágicas; 11 épicas; 7 románticas; 6 cómicas y 2 de corte místicas. Se excluye una historia porque su trama no refiere al mundo del trabajo.

A. Historias trágicas

Estas historias tienen el sello de la tragedia. Los protagonistas son mujeres, hombres, ancianos y una niña cuyas experiencias están envueltas por la mala fortuna, la que es ocasionada por avatares del trabajo como también por condiciones de vida acuciantes, biografías personales cargadas de dolor y por una sociedad poco equitativa.

En las historias el sino trágico se articula a partir de dos tipos de experiencias, una es el desempleo y la otra es participar en trabajos precarios y en organizaciones donde hay maltrato, abuso o explotación. El desempleo es la unidad temática en dos historias, las que son particularmente conmovedoras porque retratan la vulnerabilidad, desprotección y desesperación que dos hombres viven al no contar con un empleo. Uno de los casos corresponde a un anciano que vive en pobreza, en soledad, que deambula por las calles en procura de alguna actividad que le depara los medios para subsistir en lo más básico. Con resignación y humildad acepta las sucesivas negativas a las ofertas que hace para realizar algún “trabajito” por unos pocos pesos o un plato de comida. La historia deja la pesadumbre de la vejez en pobreza y desprotección. El otro caso de desempleo corresponde a un hombre de clase media quien en la desesperación que le depara la cesantía acepta la oferta para trabajar como pintor de brocha gorda. Antes de iniciar el trabajo accidentalmente pierde los materiales de pintura, los que van a dar al basurero de la ciudad. Allí debe ir el hombre a buscar los materiales teniendo que escarbar en los cerros de desechos pestilentes. El simbolismo de la historia es mostrar cómo el desempleo fractura la dignidad del hombre llevándole a cometer acciones reñidas con su origen de clase social y forma de vida.

Las otras historias muestran a hombres y mujeres sin calificación participando generalmente en trabajos de mesera, vendedor de tiendas, gendarme, feriante, tripulante de barco pesquero, secretaria o bien inspector de colegio. También está el caso de una niña pequeña que su padre la obliga a trabajar con él en

un espectáculo artístico, privándola del cariño y del goce de la infancia. En estas historias los ambientes de trabajo son difíciles de soportar porque deparan malestar y sufrimiento. Empresarios y jefaturas son retratados como abusadores, groseros, mercantilistas, transgresores de leyes laborales y fuertemente motivados por el lucro. Trabajadores y trabajadoras son víctimas de las injusticias y de los pesares que ocurren en los ambientes de trabajo, son dolientes pasivos, estoicos, sufren en privado, sin iniciativa para cambiar el curso de los hechos. En las historias los trabajadores y trabajadoras suman a las aflicciones en el trabajo otros sufrimientos originarios en sus vidas privadas, las mujeres recibiendo el trato violento de sus parejas; los fracasos amorosos; el alcoholismo en los hombres; herencias traumáticas de las familias de origen; el abandono y la falta de educación. La mayoría de estas historias culminan en tragedias donde los trabajadores o sus seres cercanos son víctimas de muerte, un accidente laboral que provoca el deceso de varios hombres; niños pequeños que mueren calcinados; el suicidio de la pequeña que es explotada laboralmente por su padre; también el suicidio de un hombre agobiado por el alcoholismo y la soledad; un accidente de tránsito que troncha la vida de un hombre que encuentra por primera vez el amor, o bien el caso del gendarme que mata a un reo siguiendo las políticas represoras de la cárcel donde trabaja. Un par de historias tienen desenlaces con dramas más benignos, sin la presencia irrevocable de la muerte, pero siempre mostrando a trabajadores y trabajadoras como víctimas de un destino que se empeña en provocarles sufrimiento. Es lo que ocurre con una mujer que vive enajenada de sí misma y de la realidad y un joven hombre que es castigado con cárcel por un crimen pasional que cometió.

El simbolismo de estas historias trágicas muestra a trabajadores y trabajadoras chilenas en condición de víctimas de mala fortuna que no merecen ni es buscada. Los dramas muestran villanos que ocasionan mal, empresarios suelen ser blancos preferidos de esa maldad al ser descritos insensibles, abusivos,

castigadores, inescrupulosos y con un voraz afán de lucro. Hay otros villanos que son más anónimos, la sociedad chilena con su desigual estructura de clases sociales, el sistema capitalista y su lógica de libre mercado, el alcoholismo en los hombres, la violencia contra las mujeres, la ignorancia, los legados traumáticos de historias de vida y un destino que no da tregua en el sufrimiento. Las historias al presentar a trabajadores y trabajadoras como víctimas llaman a la compasión, a la simpatía y a la comprensión. Por otro lado, los villanos mueven a su censura y repulsión. El simbolismo de estas historias es de resistencia a la cultura porque denuncian las tragedias que sufren hombres y mujeres ante las condiciones de empleo y trabajo que allí existen. La estructura dramática de las historias sólo considera víctimas y villanos, no hay salvadores, ni héroes. Es una forma que tienen los autores de las historias para acentuar el simbolismo que comunica claridad de quienes son los buenos y quienes son los malos, unos los trabajadores, otros los empresarios y villanos anónimos.

B. Historias épicas

Lo épico en estas historias refiere a hombres y mujeres que consiguen logros o tienen fortaleza frente a lo adverso y desigualdades, por lo que se perfilan en calidad de héroes y heroínas. Centralmente es en el mundo del trabajo, en organizaciones o en el desempeño de oficios donde ocurren los desafíos, problemas y desigualdades. En el trasfondo de las tramas está la vida privada de los (as) protagonistas, en ocasiones sumando retos a los que ya viven en el trabajo, con lo cual se enaltece aún más el actuar de héroes y heroínas. En otras ocasiones, el mundo privado de los personajes alivia en las adversidades al deparar cariño, solidaridad y apoyo.

Los héroes y heroínas de las historias corresponden, por una parte, a sujetos sin calificación, ocupados en labores agrícolas, suplementero, en la construcción, servicio doméstico, limpieza de

baños y “chinchinero”. Por otra parte, hay otros héroes y heroínas que corresponden a personas con más estatus, con calificación técnica o profesional, ocupando cargos de responsabilidad, es el caso de una matrona, un detective, un conductor de tren y un joven técnico que trabaja en un banco.

El heroísmo en el trabajador agrícola se manifiesta en el valor que tiene para afrontar diversas vicisitudes en el mundo laboral y en la vida privada, adversidades de distintos tenores que ponen a prueba la entereza moral del personaje. Su rectitud, pujanza y vocación por el trabajo son los recursos que permiten salir adelante en la vida, gozar de un cierto bienestar y por sobre todo contar con una familia donde los hijos dan cuenta de un progreso en la escala de clases sociales. El “chinchinero” es ejemplo de identificación con su oficio, de entrega total, en cuerpo y alma. Su arte lo hace sentirse orgulloso más aun cuando sabe que la gente valora lo que hace. En el quebrantamiento que sufre el “chinchinero” en su salud no trepida en comprometer sus últimas energías de vida en su trabajo, lo que finalmente le lleva a la muerte. El suplementero es héroe en la capacidad que muestra para hacer frente y vencer la violencia que le propinan compañeros de oficio en la disputa de territorios para vender diarios y revistas. El joven hombre supera el miedo que le ocasiona la agresividad de los otros suplementeros, se prepara para combatirlos y cuando se da la oportunidad les da sus merecidos, con lo que recupera su estima y seguridad para la realización de su trabajo.

Cinco mujeres son heroínas en el afrontamiento de distintas adversidades laborales. Una empleada de servicio doméstico en una familia opulenta despliega su heroísmo cuando salva a sus patrones de ser víctimas de las acciones criminales de un grupo de delincuentes. La mujer con singular arrojo y despliegue de fuerza anula a los maleantes ante el asombro y admiración de los patrones. En otro caso una mujer que se inicia como obrera de la construcción consigue superar las desigualdades y prejuicios machistas de sus compañeros y jefaturas, logrando ser valorada y respetada en su

condición de género y como trabajadora. Otra mujer trabaja en la limpieza de un baño público para mujeres padeciendo lo precario de su empleo, detestando, especialmente, las inmundicias que debe limpiar y el trato arrogante que recibe de parte de las clientas. En la realización de las labores de aseo tiene la tentación de evadirse de sus aflicciones; sin embargo, persiste en no perder el sentido de realidad de lo precario de su empleo. La mujer encuentra en el recuerdo de sus hijos y sus necesidades un sostén de significados que la llevan a soportar lo detestable de su ocupación. Por otra parte, está el caso de una joven matrona que se inicia en su profesión haciéndose cargo de una posta rural. Allí debe sortear la pobreza de recursos y lo agreste de la zona debiendo recurrir a lo que está disponible para dar salud a los pobladores. Es un acto heroico, en tanto la mujer no ceja ante las dificultades, con voluntad y coraje cumple con su misión de matrona. Por último está la historia de una mujer de origen humilde que con gran esfuerzo consigue estudiar para profesora de escuela pública. Ejerce la docencia en una escuela rural donde con gran tenacidad lucha para que los niños estudien y se liberen de la ignorancia que los sume en la pobreza. Ya jubilada ve con orgullo cómo a lo largo de su carrera consiguió educar a niños y jóvenes entregándoles conocimientos y valores para la vida.

En la historia del conductor de tren éste toma una dimensión heroica cuando ocurren accidentes en la vía férrea con trágicas consecuencias en vidas humanas. En esas circunstancias el conductor actúa con inteligencia y templanza para socorrer a las víctimas y tomar medidas que permitan reiniciar el viaje del tren. El conductor interviene con resolución y sangre fría, debiendo hacer un esfuerzo por no abatirse ni perder la cordura ante la observación de las horribles mutilaciones y muertes de hombres, mujeres y niños. El relato del detective le muestra como un héroe que corre el riesgo de perder los logros de su carrera policial en su decisión de dar por cerrado el caso del asesinato de un empresario. Sabe que la responsable del crimen es una ex secretaria del empresario quien comete el homicidio en venganza por los abusos sexuales que aquel

perpetró con ella y su hija. El detective cierra el caso en su voluntad de proteger a la mujer en la convicción de que la justicia no sabrá comprender las razones de sufrimiento que le llevaron a la comisión del delito. Finalmente está la narración de un joven quien se debate en el dilema de cómo conciliar el trabajo burocrático que desempeña en un banco con el interés que tiene por la creación literaria y el cine. En su trabajo se muestra poco dispuesto a ajustarse a los estándares y procedimientos, lo que lleva a que las autoridades lo despidan. Para el joven la salida del banco, más que un pesar por la pérdida de estabilidad laboral, es una liberación porque puede constatar que el trabajo burocrático es irreconciliable con sus intereses artísticos más genuinos. El heroísmo del joven está en la fidelidad que guarda consigo mismo, en respetar su vocación, aun cuando eso significa ser excluido de una organización y perder el empleo.

Todas estas historias, en sus distintas manifestaciones, tienen el común denominador del simbolismo heroico que se encarna en las acciones de hombres y mujeres que con coraje superan o sobrellevan diversas contrariedades de la vida en la cultura. En tal sentido las historias también tienen el simbolismo de resistencia a los malestares en la cultura de organizaciones y oficios. Héroes y heroínas en sus acciones de resistencias invocan a la admiración y aprecio.

C. *Historias románticas*

Estas historias tienen la impronta de mostrar una faz amable de la condición humana; en ellas se expresan afectos positivos tales como bondad, compasión, gratitud, nostalgia, amor y ternura. Las historias revelan cómo en el escenario del trabajo esas emociones están asociadas con la formación y fortalecimiento de vínculos que dan sentido en la vida. Estas son historias que suelen tener epílogos afortunados que simbolizan aspectos felices del mundo laboral.

El simbolismo romántico se expresa de cuatro maneras en las historias. Una forma corresponde a dos cuentos que tienen en común el protagonismo de trabajadores que entablan relaciones con animales, un zorro y un perro. En el primer caso se trata de un hombre que trabaja como “alambrador” en la soledad de los campos del Chile austral. Un zorro cobra presencia en la vida del trabajador cuando el animal, con reiteración, le usurpa y come los alimentos que el hombre tiene en su casa. Este ciego por la ira consigue atrapar el zorro y decide darle muerte. Sin embargo, se da cuenta de que el animal es una hembra que está criando sus cachorros. Ante esa evidencia lo mueven la ternura y compasión por el animal y sus crías decidiendo perdonarle la vida. La otra historia refiere al caso de un funcionario de la morgue de Santiago quien todos los días, en el retorno a su hogar, se encuentra con un perro de la vecindad que lo recibe con algarabía. Los encuentros diarios con el perro son motivo de cariño y alegría para el trabajador consiguiendo sacudirse de la pesadumbre de la muerte que con tanta fuerza está presente en la organización en la que trabaja.

En otras historias hay expresiones de romanticismo que refieren al apego que los protagonistas desarrollan con sus profesiones u organizaciones, lo que hace que el trabajo tenga un lugar central en sus vidas. Es el caso de la historia donde una mujer recuerda con ternura cuando era pequeña y asiste por primera vez a clases en una escuela pública en los cerros de Valparaíso. El relato cuenta la aflicción de la niña al tener que separarse de su madre y cómo escapa de la escuela para volver a su hogar. En el trayecto la niña se pierde en los laberintos de las calles, la encuentra una mujer que la lleva de vuelta a la escuela. Allí recibe la acogida comprensiva y cariñosa de las profesoras, pudiendo la niña con el tiempo gozar de la escuela y valorar la importancia del trabajo que las profesoras realizan en la educación de los infantes. Esto significa en la niña el despertar de la vocación por ser profesora de escuela pública, lo que más tarde consigue y hasta el día de hoy con gran satisfacción y realización personal. Por otro lado está el cuento de un

trabajador que celebra su jubilación con compañeros de trabajo. Es su último día laboralmente activo, lo que es ocasión para que enhebre el relato melancólico de su vida dedicada a la empresa que ha estado acompañada por el cariño y compromiso con ella y una enorme lealtad con los dueños. Otra historia pone el tono de la nostalgia cuando un hijo recuerda a su padre ya fallecido quien fue trabajador de una antigua industria de Santiago hoy ya inexistente. La nostalgia toma fuerza al recordar cómo esa industria era una comunidad donde los trabajadores gozaban de bienestar y seguridad, las familias se conocían y trababan amistad. Todo eso termina cuando el estilo de administrar empresas en Chile toma un nuevo giro radical que apunta al logro de efectividad y se pone fin al paternalismo con los trabajadores. En la nostalgia hay una idealización del pasado.

Una tercera forma de romanticismo refiere a la ternura y sensibilidad que experimenta un ejecutivo cuando participa del nacimiento de su primera hija. La historia primeramente retrata al ejecutivo en su entorno de trabajo, actuando de manera fría, racional, calculadora y tratando con dureza a sus colaboradores. Toda esa racionalidad, frialdad y dureza se desvanece cuando el ejecutivo recibe en sus brazos a su hija recién nacida. La ternura le embarga cuando el bebé impulsivamente le coge uno de sus dedos con una de sus pequeñas manitos. Ese acto es contacto amoroso con la vulnerabilidad del bebé pero también es contacto del ejecutivo con su propia sensibilidad a experimentar emociones y no ser sólo racionalidad.

Por último está la expresión del romanticismo en una historia de amor. Dos jóvenes, un hombre y una mujer, empleados de una cooperativa en el centro de Santiago, son sorprendidos por el golpe militar mientras iniciaban la jornada laboral. La violencia que se desata en las calles y el control militar los obliga permanecer en la empresa. En medio del ruido de las balas y el vuelo rasante de los aviones bombarderos el joven empleado declara su amor a su compañera, ella le corresponde en su sentir. Es el inicio de un idilio

que culmina más tarde en matrimonio, el cual ha sido duradero hasta el tiempo en que se escribe la historia.

El simbolismo romántico de las historias que refieren a la devoción, abnegación y entrega en el trabajo, con la profesión, con empresa y con empresarios, tiene significados de sometimiento a la cultura. Son relatos que exaltan la vocación laboral de hombres, de mujeres que desarrollan un fuerte compromiso y lealtad con sus ocupaciones. Son historias que colindan con lo épico, pero que son entendidas en el estilo romántico porque en ellas predomina un tono eminentemente sentimental. En los casos de las historias de trabajadores y sus relaciones con animales, el relato del ejecutivo y el cuento de romance en la empresa, son entendidas bajo el prisma de resistencia a la cultura porque muestran la condición humana de la afectividad que contradice y cuestiona la preeminencia del comportamiento racional en la vida organizacional. Los afectos están a flor de piel en los seres humanos, por lo que difícilmente pueden ser controlados para que no a floren en las relaciones en el trabajo.

D. Historias cómicas

Estas historias se sirven del humor para caricaturizar, ridiculizar y vilipendiar aspectos del trabajo en organizaciones y oficios. Se usa del humor en su capacidad para encubrir críticas, temores, sufrimientos que al plantearse de manera directa y explícita resultarían intolerables o darían motivo a reprobación y sanciones.

En total son seis las historias que están imbuidas de humor. Dos retratan experiencias de oficios donde las actividades productivas tienen altos riesgos de accidentes y de muerte. En una de estas historias se relata la experiencia de un pirquinero que mientras trabaja en la mina cree ser víctima de un derrumbe con consecuencias fatales. Sin embargo, cuando recupera la cordura se da cuenta que lo vivido es un percance menor. Se ríe de sí mismo, de su cobardía, de su falta de templanza para afrontar su trabajo, lo que

le lleva a decidir el abandono de su oficio y buscar una ocupación más segura. Con humor el hombre acepta su vulnerabilidad que no encaja con la cultura de “macho fuerte” de los pirquineros. En una vena similar es el relato que alude a pescadores artesanales que tienen que recibir el cuerpo de un compañero que ha muerto en las faenas del mar. Los pescadores enfrentan la muerte del compañero en un ambiente de gran algarabía, con bromas, groserías, tomando alcohol y comiendo. El humor que se desata ante la muerte deja fuera la tristeza y congoja por la pérdida del compañero. El extremo de la irreverencia se produce cuando uno de los pescadores roba los zapatos del muerto. Cuando los pescadores saben del robo celebran con divertimento la osadía del usurpador. El humor en este relato encubre en los pescadores la conciencia de la muerte, la que es un riesgo cercano en las faenas en el mar.

Otra historia refiere al caso de una mujer que trabaja haciendo el aseo en el Museo Naval de Valparaíso. Consigue alivianar el esfuerzo y tedio que le ocasiona su trabajo teniendo ensoñaciones eróticas con el héroe nacional Arturo Prat. Los recordatorios del héroe que hay en el Museo le estimulan sus apetitos libidinosos imaginando con él encuentros íntimos de caricias y murmullos. La mujer en su imaginación siente que el héroe la aprecia y considera lo que le hace sentir bien consigo misma. Así a través de las ensoñaciones eróticas la trabajadora sobrelleva los sinsabores de su precario empleo. El humor de esta historia encierra una crítica a las condiciones de empleo y trabajo en la sociedad chilena actual. El humor trivializa el mito sagrado de un héroe nacional, lo vuelve cercano al mundo psíquico de una humilde trabajadora sirviendo en forma desconcertante al alivio de las tareas que realiza en su empleo.

En otro relato el humor se vierte en el caso de un hombre que vende libros puerta a puerta. Para llegar a la oficina de uno de sus clientes el vendedor debe subir una larga y empinada escalera que le agota por el asma que padece y el peso de los libros que lleva en el maletín. El cliente tramita la decisión de compra ocasionando la

pérdida de la paciencia en el vendedor. En un momento la conversación entre vendedor y cliente deriva en discusión e intercambio de insultos. El potencial comprador lanza los libros por la ventana de la oficina, lo que mueve al vendedor a propinarle golpes y aprisionarle el cuello con sus manos. En ese momento interviene una secretaria... que despierta al vendedor quien inadvertidamente se ha quedado dormido mientras esperaba que el cliente dejara de atender un llamado telefónico. El vendedor mientras dormía tuvo la ensoñación de descargar su ira con el cliente irresoluto y tramitador. Finalmente la venta queda inconclusa porque el cliente debe atender otros asuntos y pide que el vendedor vuelva en otra ocasión. A través del humor se comunica la pesadumbre que suele acompañar al trabajo de vendedor cuando hay que atender clientes que colman la paciencia.

Por último, hay otros dos cuentos que usan del humor en el entorno de la burocracia en organizaciones públicas. Destacamos uno de ellos por lo hilarante que es. Este refiere a la participación de la selección chilena de fútbol en la competición mundial en Francia. El relato informa de la conmoción que ocurre en una organización de Santiago cuando autoridades y funcionarios se aprestan para ver por televisión la transmisión del partido entre los equipos de Chile y Camerún. La organización se paraliza por el fútbol, se desata un entusiasmo eufórico con el juego de la selección nacional, más aún cuando consigue empatar ante los africanos, lo que permite que Chile avance a la segunda ronda del torneo. Ese logro desemboca en un júbilo colectivo sin límites en la oficina, todos por igual celebran lo conseguido por los futbolistas. Los funcionarios comen, beben, se procuran de documentos oficiales para hacerlos papel picado y lanzarlo en nubes a las calles de la capital que también celebra con alborozo el desempeño de la selección de fútbol. La organización, sus autoridades y trabajadores, deja de ser por algunas horas la máquina burocrática rígida, formal y se llena de vida con el empate que consigue Chile frente a Camerún. Aquí el humor sirve para ridiculizar el formalismo serio, meticuloso, lleno de rituales de la

burocracia en oficinas públicas que desvitaliza y aliena a los trabajadores. El relato muestra el estallido de emociones auténticas que habitualmente están contenidas por la burocracia. El cuento tiene el simbolismo de agresión a un sistema organizacional racionalista y controlador que asfixia la expresión de relaciones más humanas, más auténticas y más libres de convencionalismos.

Estas historias revelan el poder del humor para decir verdades que se camuflan en la ironía. A través del ingenio en el uso del lenguaje se enmascaran temores o menosprecios que se viven en el trabajo y organizaciones. El humor es un buen escudo para denostar porque fácilmente se puede salir del paso diciendo que “solo es una broma”. Sin embargo, cuando el humor es bien empleado es un estilete que inculca virulencia a quienes va dirigido. Es lo que ocurre con estas historias que usan del simbolismo irónico para mostrar malestar en el trabajo en Chile. En tal sentido todas las historias son muestras simbólicas de resistencia frente a las aflicciones que se viven en la cultura de organizaciones y oficios.

E. Historias místicas

Finalmente referimos a dos historias de simbolismo místico donde los protagonistas pasan por trances que ponen en juego sus vidas. Ambos relatos consideran cómo circunstancias inesperadas colocan al hombre en una gran vulnerabilidad. El control frente a la vida escapa de las manos, se constata que se está a merced de fuerzas excepcionales y lo único que cabe es encomendarse a Dios y pedir su protección.

Uno de los relatos corresponde a un hombre que trabaja en la pesca industrial y en una noche cae desde la embarcación al mar. Queda solo en la inmensidad del océano, en su cabeza lleva una lámpara encendida que es la única señal de su presencia en esa oscura soledad. El hombre ruega a Dios que lo salve y esto ocurre porque pescadores casualmente atisban en la lejanía la luz de la

linterna en la oscuridad. Curiosos, se acercan a saber de qué se trata y salvan al hombre de morir ahogado o devorado por tiburones. La otra narrativa informa del caso de un pasajero en un tren que no consigue subirse a uno de los vagones y queda colgando mientras el convoy avanza a toda velocidad. El hombre se sostiene desesperadamente del vagón para no caer, acude a su fe religiosa para pedir a Dios que le dé fuerzas para vivir. En ambas historias se exalta cómo el destino de los hombres está en manos de Dios y que éste concede la gracia de la salvación. Al recibir esa gracia, los dos protagonistas cumplen penitencias de agradecimiento al Altísimo.

En este par de historias observamos cómo el simbolismo místico es fuente de significados en el mundo del trabajo. También vemos en ese simbolismo significados de sometimiento a la cultura en tanto las vicisitudes de la vida laboral encuentran repuesta en los designios de Dios. Con esto se anula la conciencia crítica y emancipación de trabajadores ante condiciones de injusticia en el trabajo. En el caso de los relatos esto se expresa en cómo quedan fuera de consideración las circunstancias en que ocurren los accidentes y las responsabilidades de las organizaciones.

6. Conclusiones

Las historias de trabajadores y trabajadoras chilenas tienen el valor inédito de traer a la superficie experiencias que vive el común de la gente en el mundo laboral del Chile contemporáneo. Esto permite ampliar la mirada para el entendimiento de la vida en organizaciones que tan comúnmente se ciñe al prisma elitista y autoritario de las grandes narrativas de empresarios y ejecutivos. Las historias de trabajadoras(es) facilitan un entendimiento más polifónico y pluralista de organizaciones porque permiten que las voces y experiencias de “la pequeña gente” puedan ser escuchadas, en el marco de grandes narrativas, con total legitimidad y sin censuras. El

estudio de las historias abre perspectivas que enriquecen la comprensión de organizaciones chilenas.

En este trabajo consideramos que el valor de las historias para investigar en organizaciones radica en la capacidad que tienen para transmitir significados simbólicos que se arraigan en experiencias de la vida laboral. La verdad de las historias no está en la veracidad, exactitud de los hechos y situaciones que cuentan, sino en el embellecimiento poético, al que recurren los autores, para comunicar aspectos profundos de las relaciones humanas en el mundo del trabajo. En tal sentido, el análisis de las historias de trabajadores ha tenido por fin el desciframiento de significados, para lo cual se ha recurrido al psicoanálisis y la hermenéutica por el rigor teórico y metodológico que ofrecen para la tarea de interpretar textos. Consideramos que el uso que se ha hecho del psicoanálisis y de la hermenéutica da singularidad a este estudio porque no es frecuente en Chile que esas disciplinas se ocupen para investigar en organizaciones.

Las historias fueron analizadas como manifestaciones de la cultura de organizaciones chilenas posindustriales donde dominan la presencia de valores que idealizan la flexibilidad en la gestión, el papel del mercado, de la competición, de la eficiencia y del individualismo. En dicho contexto es donde los trabajadores y trabajadoras forjan los relatos, comunicando significados en forma simbólica de lo que implica participar en las actuales condiciones de empleo y trabajo en Chile, cesantía, discriminación, acoso sexual, participar en empleos precarios, desprotección social, trato injusto por parte de empleadores, violencia moral y deterioro de la salud mental.

Los significados de las historias se expresan a través de distintos géneros poéticos, de manera preferencial los trabajadores (as) se valen de la tragedia y de la épica para dicho fin. Las tragedias refieren a víctimas que sufren estoicamente desventuras en manos de villanos, lo cual mueve a la compasión por las víctimas y a la repulsión de los villanos. A través de lo épico se retratan héroes y

heroínas que consiguen sobrellevar o vencer desafíos y desigualdades en el mundo del trabajo, lo que es motivo de orgullo y admiración. A estas dos preferencias se suma el uso de otros géneros, romántico, cómico y místico, cada uno informando de los significados que la gente da a la vida laboral.

El estudio de las historias también fue oportunidad para indagar en significados de sometimiento o de resistencia a la cultura oficial de organizaciones y oficios. En la mayoría de las historias predominan significados de resistencia que denuncian los malestares e injusticias que vive la gente en la cultura, a la vez que en ciertos casos, esos significados apelan a la emancipación. Por otra parte, está la tendencia minoritaria de significados que implican sometimiento a la cultura donde se exalta el valor del compromiso, la lealtad y la devoción con la cultura organizacional oficial y sus símbolos. Las historias en sus significados de sometimiento o resistencia se las entiende cumpliendo una función psíquica consolatoria que trae alivio a las adversidades que la gente inevitablemente vive en la cultura. Para administradores y empresarios conocer de este estudio les puede permitir enriquecer el entendimiento de la cultura. Aprender que la cultura organizacional es un fenómeno complejo que considera una dimensión oficial, formal y explícita, la que coexiste con otra dimensión informal y no manifiesta. Entender que en las organizaciones se tejen historias más o menos públicas, las cuales tienen significados subyacentes que tienen que ver con la naturaleza de la cultura oficial. Este estudio puede ser acicate para que empresarios y ejecutivos conozcan y reflexionen sobre las historias en sus propias organizaciones considerando de qué manera esas historias afectan el fortalecimiento o debilitamiento de la cultura organizacional, asunto que es de suma importancia para la administración por sus implicancias en el éxito de estrategias. Además este trabajo puede estimular a la reflexión sobre las historias que forman parte del oficio de administrador y de empresario; quizás en esas reflexiones se encuentre un cierto paralelismo con lo que aquí se ha mostrado de historias de

trabajadores. Por último, en la claridad que las historias son importantes para la cultura, administradores y empresarios pueden considerar sus habilidades para crear narrativas, cómo por medio de esa habilidad pueden insuflar significados que favorezcan a una convergencia entre el bienestar de la gente y el logro de efectividad organizacional.

En resumidas cuentas, este estudio hace contribuciones al entendimiento de organizaciones en Chile. Ha mostrado a las historias de trabajadores como una aproximación innovadora para indagar en la cultura, especialmente en la capacidad que tienen para articular significados socialmente compartidos. Por otra parte, este trabajo se inscribe en la fecunda huella trazada por varios otros investigadores que han encontrado en las historias formas versátiles para investigar en organizaciones y hacer aportes para la administración. Este estudio puede ser ocasión para abrir líneas de investigación en historias organizacionales en Chile según distintas perspectivas teóricas y abordando diferentes materias. Eso permitiría que investigadores chilenos se posicionen en una de las fronteras de conocimiento en el campo de las ciencias humanas, de la ciencia de la organización e incluso de la administración de empresas.

Anexo 1

Historias de trabajadores y trabajadoras chilenas

TÍTULO Y AÑO	AUTOR	OFICIO ORGANIZACIÓN	TRAMA	GÉNERO POÉTICO
Men at Work 2002	Juan Pablo Palma, 31 años, cesante, Chañaral	Banco multinacional	Alienación en burocracia	Épica
Marín y los Zorros 2002	Hugo Aguillante Baigorria, 48 años, Alambrador, Coyhaique	Alambrador en el sur de Chile	Relaciones entre hombre y zorro	Romántica
Curriculum 2002	Percy Davis Pinedo, 48 años, ingeniero Santiago	Trabajador cesante	Cesantía, búsqueda de empleo	Trágica
El Iluminado 2002	Aída Bezama Farías, profesora universitaria, Santiago	Pescador	Accidente en el trabajo y riesgo de muerte	Mística
Campana de Marzo 2002	Mitzi Garrido Silva, profesora, Quilpué	Escuela pública, Profesora	Vocación por trabajo docente con niños	Romántica
La Vida y El Trabajo de un Hombre 2002	Blanca Martínez Martínez, empleada casa particular, Santiago	Trabajador agrícola	Trayectoria laboral, ética del trabajo	Épica
El Cojinova 2003	Mario Silva Mena, técnico, La Granja, Santiago	Suplementero	Violencia física y moral en el trabajo	Épica
Lo Perdido 2003	Reinaldo Moya Cerpa, profesor, Talca	Pintor de brocha gorda	Cesantía y dignidad	Trágico
Toda Una Vida 2003	Enrique Ruy-Pérez, constructor, La Florida, Santiago	Mediana empresa	Jubilación	Romántica
Atrapado 2003	Daniel Cuadra Martínez, ingeniero en minas, Copiapó	Pirquineros	Derrumbe, accidente	Cómica
El Mueblista 2003	Paco Andrés Fernández, geógrafo, Temuco	Taller artesanal	Drama pasional, trabajo y prisión	Trágico
La Feria 2003	Carlos Núñez Cerda, comerciante, Maipú, Santiago	Comercio ambulante de frutas y verduras	Trabajo, pobreza y desprotección	Trágico <i>Continúa</i>

Lo Escondido 2003	Claudia Apablaza Valenzuela, licenciada en psicología, Ñuñoa	Café, garzona	Relaciones con clientes, empresario y compañeros	Trágico
Por los Zapatos 2003	Patricia Mardones Mardones, profesora, Arica	Café, garzona	Alienación en la vida y en el trabajo	Trágico
Por los Zapatos del Muerto 2004	Juan Santander Maturana, pescador, Antofagasta	Pesca artesanal	Muerte de pescador y reacciones de compañeros	Cómica
La Máquina 2004	Diego Vargas Gaete, técnico, Valparaíso	Ferrocarril, conductor de tren	Trabajo de conductor de tren, afrontando accidentes	Épica
Una Singular Ambulancia 2004	Guido Retamal Retamal, músico, Frutillar	Posta rural de salud	Dar atención de salud en condiciones de lejanía y recursos escasos	Épica
Recuerdos de un Mundial en la Oficina 2004	María Luisa Daigre, administradora pública. Santiago	Organización Pública	Oficina que se paraliza por partido de fútbol	Cómico
Razón y Fuerza 2004	Héctor Pérez Zamorano, contador, Santiago	Cooperativa	Idilio en medio de golpe de Estado	Romántico
El Medallón 2004	Germán Rojas Barros, trabajador de la construcción Linares	Consultora, detective	Crimen de empresario e investigación policial	Épica
La Paila Del 69 2005	Miguel González San Martín	Taller, galería de arte	Abuso y explotación de mujeres	Trágico
Susanita y Don Cipriano 2005	Branny Cardoch Zedán	Teatro	Explotación de trabajo infantil	Trágico
El Perro, Las Ocho y Yo 2005	León Tchimino Díaz, empleado público, Santiago	Morgue	Perro que trae vitalidad a trabajador	Romántica
El Pentecostal 2005	Sady Ogalde Cárcamo	Ferrocarriles	Pasajero que sufre accidente	Mística
La Rueda 2005	Diego Vargas Gaete	Empresa constructora	Discriminación, violencia física y moral	Épica
El Vendedor de Máscaras 2006	Max Valdés Avilés	Tienda en un Mall	Desempleo, alcoholismo, soledad y trabajo sin sentido	Trágico <i>Continúa</i>

Una Hora al Día para Chile 2006	Roberto Briones Sepúlveda	Oficina pública	Irracionalidad en burocracia	Cómico
Juanita “La Pistolera” 2006	Mario Silva Mena	Empleada de casa particular	Violencia física, moral y coraje	Épica
El Tío Teo 2006	Sebastián Lobos Rojas	Empresas privadas	Añoranzas por antiguas empresas	Romántica
El Chinchinero 2006	Gonzalo Ramírez Escárate	Chinchinero	Vocación y entrega al trabajo	Épica
Baño Público 2006	Bernardita Bravo Pelizzola	Baño público para mujeres	Empleo precario, indigno y alienación	Épico
El Cartero 2006	Catherine Henríquez Severino	Colegio	Romance clandestino en colegio	Trágico
La última visita 2007	Osvaldo Matus Mena, 45 años vendedor de Libros	Vendedor de libros	Relación con clientes	Cómica
Su pequeña mano entre tus dedos 2007	Mario Baeza Guajardo, ingeniero Santiago	Gerente	Racionalidad y sentimientos	Romántica
Los Guardianes del dolor 2007	Isacc Escobar Plaza, Gendarme, Arica	Cárcel	Gendarme y políticas represivas con reos	Trágica
Profesora silvestre 2007	Victoria Sandoval Troncoso, 75 años	Escuela Rural	Profesora afrontando vicisitudes de su oficio	Épica
El Dalcahue 2007	Jorge Retamal Villegas, asistente social, Concepción	Barco pesquero	Incendio en alta mar	Trágica
Perdón, quise decir a la guerra 2007	María Cristina Jiménez, Odontóloga, docente Universidad de Chile, Santiago	Museo Naval de Valparaíso	Aseadora y ensañaciones eróticas	Cómica

Referencias

- ACUÑA E. (2007), "Critical Management in Chile", documento sin publicar, Departamento de Administración, Universidad de Chile.
- ACUÑA E. y E. PÉREZ (2005), "Trayectorias laborales: el tránsito entre el trabajo asalariado y el empleo independiente", Cuaderno de Investigación N° 23, Departamento de Estudio, Dirección del Trabajo, Gobierno de Chile.
- ACUÑA E. (2002a), "Contribuciones de la literatura para el Estudio de Organizaciones", *Estudios de Administración*, Vol. 9, N° 2, Departamento de Administración, Universidad de Chile.
- _____ (2002b), "Cuentos del Trabajo en Chile", Editorial Universitaria, Santiago, Chile.
- ALVESSON M. (2003), "Understanding organizacional culture", Sage Publications.
- ALVESSON M. y K. SKÖLDBERG (2004), "Reflexive Methodology", Sage Publications.
- ALVESSON M, y S. DEETZ (1999), "Critical Theory and Postmodernism: Approaches to Organizational Studies", in Clegg and Hardy (editors) *Studying Organization, Theory and Method*, Sage Publications, Ltd.
- ALVESSON M. y H. WILLMOTT (2003), "Chapter 1 Introduction", in Alvesson y Willmott (editors) *Studying Management Critically*, Sage Publications.
- ALVESSON M. (1991), "Organizational Symbolism and Ideology", *Journal of Management Studies*, 28:3, May.
- BION W. (1980), "Experiences in groups and other papers", Tavistock Publications.
- BOJE D. (1991a), "The Storytelling Organization: A Study of Story Performance in an Office-Supply Firm", *Administrative Science Quarterly*, 36, pp. 106-126.

- (1991b), “Consulting and Change in the Storytelling Organization”, *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 4, N° 3, pp. 7-17.
- BOJE D.M. (2002), “Narrative Methods for Organizational & Communication Research”, Sage Publications Ltd.
- BOYCE M.E. (1996), “Organizational story and storytelling: a critical review”, *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 9 N° 5, pp. 5-26.
- CAPPELLI P. (1999), “The New Deal at Work”. Harvard Business School Press, Boston.
- (1997), “The effect of restructuring on employees”, en Cappelli P. *et al.*: *Change at Work*, Oxford University Press. New York.
- CARLZON J. (1987), “Moments of truth”, Cambridge.
- COLES R. (1988), “Enseñanza de la Ética en la Escuela Harvard de Administración”, *Facetas* N° 2, 5, pp. 59-63.
- CZARNIAWSKA B. (2006), “Narratives in Social Science”, Sage Publications.
- (1999), *Writing Management: Organization Theory as a Literary Genre*, Oxford University Press.
- DEAL T. y A. KENNEDY (1982), “Corporate cultures”, Addison Wesley.
- DAVEY K.M. y A. LIEFOOGHE (2004), “Critical Research and Analysis in Organizations, en Cassel y Symon, *Essential Guide to Qualitative Methods*”, in *Organizational Research*, Sage Publications Ltd., London.
- DEMOTT B. (1989), “Reading Fiction to the Bottom Line”, *Harvard Business Review*, May-June, pp. 128-134.
- DIRECCIÓN DEL TRABAJO, GOBIERNO DE CHILE (2002), *Mi Vida y Mi Trabajo*, Ediciones LOM.
- (2003), *Mi Vida y Mi Trabajo*, Ediciones LOM.

_____ (2004), *Mi Vida y Mi Trabajo*, Ediciones LOM.

_____ (2005), *Mi Vida y Mi Trabajo*, Ediciones LOM:

_____ (2006), *Mi Vida y Mi Trabajo*, Ediciones LOM:

_____ (2007), *Mi Vida y Mi Trabajo*, Ediciones LOM:

ESPINOSA M. y P. MORRIS (2002), “Calidad de vida en el trabajo”, Cuadernos de investigación N° 16, Dirección del Trabajo, Gobierno de Chile.

FREUD S. (2000), “El Malestar en la Cultura”, Biblioteca Freud, Alianza Editorial, Madrid.

GABRIEL Y. (1991a), “Organization and Their Discontents: A Psychoanalytic Contribution to the Study of Organizational Culture”, *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol. 27, N° 3, pp. 318-336.

_____ (1991b), “Turning Facts into Stories and Stories into Facts: A Hermeneutic Exploration of Organizational Folklore”, *Human Relations*, Vol. 44, N° 8.

_____ (1998), “Same Old Stories or Changing Stories? Folkloric, Modern and Postmodern Mutations”, en Grant, Keenoy and Oswick (editors) *Discourse + Organization*, Sage Publications Ltd.

_____ (1999), “Organizations in Depth”, Sage Publications.

_____ (2000), “Storytelling in Organizations”, *Facts, Fictions and Fantasies*, Oxford University Press.

GABRIEL Y. y D. GRIFFITHS (2004), “Stories in Organizational Research”, en Cassel y Symon”, *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research*, Sage Publications Ltd., London.

GADAMER H. G. (2006), “Texto e interpretación”, en Gadamer, *Verdad y Método II*. Ediciones Sígueme, Salamanca.

- GRANT D., T. KEENOY y CL. OSWICK (1998), *Discourse + Organizations*, Sage Publications Ltd.
- GARVIN D. (2005), “El método de casos”. *Documento de estudio*, Fundación Sergio Arboleda-San Pablo, Madrid.
- HARDY C., TH. LAWRENCE y N. PHILLIPS (1998), “Talk and Action: Conversations and Narrative in Interorganizational Collaboration”, en Grant, Keenoy and Oswick (editors), *Discourse + Organization*, Sage Publications Ltd.
- IMAS J.M. (2005), “Rational Darkness: Voicing the Unheard in the Modern Management Discourse of Chile”.
- IMAS J.M., S. LOWE y M. DASKALAKI (2005), “Who Am I to Say?” The Story of Marcus Elron’s Exxon and the Tobacco Company of Colombia.
- JERMIER J.M. (1985), “When the Sleeper Wakes: A Short History Extending Themes in Radical Organization Theory”, *Journal of Management*, Vol. 11, N° 2, pp. 67-80.
- JERMIER J.M. (1992), “Literary Methods and Organization Science: Reflection on “When the Sleeper Wakes””, en Frost y Stablein (editors), *Doing Exemplary Research*, Sage Publications.
- KLEIN M. (1997), “Nuestro mundo adulto y sus raíces en la infancia”, en *Obras Completas de Melanie Klein, Volumen 3*, Paidós.
- KETS DE VRIES M. (1987), “Interpreting Organizational Texts”, *Journal of Management Studies*, 24:3, May.
- KRANTZ J. (2006), “Eric Miller Memorial Lecture 16 March 2006”, *Organizational and Social Dynamics*, Vol. 6, N° 2.
- LONG S. (2001), “Working with Organizations: The Contribution of the Psychoanalytic Discourse”, *Organizational and Social Dynamics*, Vol. 1, N° 2, pp. 174-198.
- MCAULEY J. (2004), “Hermeneutic Understanding”, en Cassel y Symon, op. cit.

- MCCLELLAND D. (1962), "Business Drive and National Achievement", *Harvard Business review*, Vol. 40, N° 4, July-August, pp. 99-112.
- MILLER E. (2005), "Liderazgo, creatividad y cambio organizacional", editor Eduardo Acuña, Copygraph, Santiago.
- MILLER (2002), "Dependency, alienation or partnership? The changing relatedness of the individual to the enterprise", en French y Vince (ed.) *Group Relations, Management and Organization*, Oxford University Press.
- MORGAN G. (1991), "Imágenes de la Organización", Alfaomega, México.
- MORGAN G. y L. SMIRCICH (1980), "The Case for Qualitative Research", *Academy of Management Review*, Vol. 5, N° 4, pp. 491-500.
- OUCHI W. A. (1981), "Theory Z: How American business can meet the Japanese Challenge", Addison Wesley.
- PATIENT D., TH. LAWRENCE y S. MAITLIS (2003), "Understanding Workplace Envy through Narrative Fiction", 24 (7), pp. 1015-1044.
- PATTON M. (2002), "Two Decades of Developments in Qualitative Inquiry", *Qualitative Social Work*, Vol. 1 (3), pp. 261-283.
- PAUCHANT TH. (1995), "Introduction: Toward a Field of Organizational Existentialism", in Pauchant and Associates, *In Search of Meaning*, Jossey Bass.
- PETERS T. S. y R.H. WATERMAN (1982), "In search of Excellence", Harper and Row.
- PHILLIPS N. (1995), "Telling Organizational Tales: On the Role of Narrative Fictions in the Study of Organizations", *Organization Studies*, 16/4, pp. 625-649.
- PNUD (1998), "Desarrollo Humano en Chile: Las Paradojas de la Modernización", Santiago de Chile: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

- _____ (2002), "Desarrollo Humano en Chile; Nosotros los Chilenos: un desafío cultural", Santiago de Chile: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- PUFFER SH. (1991), "Managerial Insights from Literature", PWS-Kent Publishing Company Boston.
- RICOEUR P. (2004), "Freud: una interpretación de la cultura". Siglo Veintiuno editores.
- RUIZ TAGLE J., O. AGUILAR y P. FRÍAS (1999), "Jornada de trabajo en el sector comercio: la experiencia en grandes tiendas, supermercados y pequeñas tiendas de *mall*", Cuadernos de Investigación N° 12, Departamento de Estudios, Dirección del Trabajo, Gobierno de Chile.
- SALZER-MÖRLING M. (1998), "As God Created the Earth...A Saga That Makes Sense?", in Grant, Keenoy, Oswick (editors) op. cit.
- SCHEIN E. (1999), "The Corporate Culture", Jossey-Bass Publishers, California.
- _____ (1985), "Organizational culture and leadership", Jossey-Bass.
- SCOTT R. (1992), "Organizations, rational, natural and open systems", Prentice-Hall International Editions.
- SCHWARTZ H. (1990), "Narcissistic Process and Corporate Decay, The Theory of Organizational Ideal", New York University, USA.
- SCHWARTZ H. (1995), "Acknowledging the Dark Side of Organizational Life", in Pauchant and Associates, In Search of Meaning, Jossey Bass.
- SIEVERS B. (2000), "Competition as War: Towards a socio-analysis of war in and among corporations", *Socio-Analysis* 2, 1: 2000, pp. 1-27.
- _____ (1995), "Organizational Culture and Its Discontents: Life in a Spiritual Community", in Pauchant and Associates, In Search of Meaning, Jossey Bass.

_____ (1996), "Accounting for The Caprices of Madness", *Narratives Fiction as a Means of Organizational Trascendence*, Number 176, Wuppertal.

STAPLEY, L. y CH. CAVE. (2007), "Global Dynamics at The Dawn of 2007" in *Journal Organizational and Social Dynamics*, Vol. 7, N° 1, OPUS.

_____ "Global Dynamics at The Dawn of 2006" in *Journal Organizational and Social Dynamics*, Vol. 6, N° 1, OPUS.

STAPLEY, L. y A. COLLIE (2005), "Global Dynamics at the Dawn of 2005", *Journal Organizational and Social Dynamics*, Vol. 5, N° 1, OPUS.

THATCHENKERY T. J. (2001), "Minig for meaning: Reading organization using hermeneutic philosophy", en Westwood y Linstead (ed.), *The language of organizations*, Sage Publications.

VINCE R. (1998), "Behind and Beyond Kolb's Learning Cycle", *Journal of Management Education*, Vol. 22 N° 3, June, pp. 304-319.

WALLEMACQ A. y D. SIMS (1998), "The Struggle with Sense", in Grant, Keenoy and Oswick (editors) op. cit.

WEICK K. (2000), "Prepare a su organización para apagar incendios", Granica.

_____ (1995), "Sensemaking in Organizations", Sage Publications.

ZALD M. (1993), "Organization Studies as a Scientific and Humanistic Enterprise: Toward a Reconceptualization of the Foundations of the Field", *Organization Science*, Vol. 4, N° 4, November.