

**REESTRUCTURACIÓN Y RELACIONES
LABORALES EN LA BANCA COLOMBIANA,
O UNA PERSPECTIVA SOCIOLÓGICA DEL
MUNDO LABORAL CONTEMPORÁNEO.*
JUAN CARLOS CELIS OSPINA.****

RODRIGO SANTOFIMIO ORTIZ***

Recibido: 12 de septiembre de 2010

Aprobado: 11 de Octubre de 2010

Reseña

* Celis Ospina, J.C. (2008). *Reestructuración y Relaciones Laborales en la Banca Colombiana, o una Perspectiva Sociológica del Mundo Laboral Contemporáneo*. México: Universidad de Querétaro.

** Sociólogo de la Universidad de Antioquia, dedicado a los temas laborales. El libro hace parte de su tesis Doctoral.

*** Docente Asociado, Departamento de Antropología y Sociología, Universidad de Caldas, Manizales. E-mail: rodrigo.santofimio@ucaldas.edu.co

Es lugar común admitir las transformaciones del mundo laboral contemporáneo ligadas a la configuración socio-técnica, la flexibilización de las tareas, y el papel que parecen jugar *el capital* y *la fuerza de trabajo*. Existen también en ese lugar común las consideraciones acerca de la calidad del trabajo contemporáneo, que si bien se ancla preferentemente en los jóvenes, profesionales éstos, no ven claro que sus expectativas, supongan la estabilidad y la confianza que asegure a largo plazo proyectos familiares y sociales, al contrario, persiste la idea de la volatilidad en los empleos, salarios trasladados en beneficios y reconocimientos y un vínculo laboral más parecido a la compra y venta de servicios, sin ajustarse a los principios del Derecho Laboral y entra definitivamente al campo del Derecho Civil.

No es que el reciente libro intitulado *Reestructuración y Relaciones Laborales en la Banca*, del sociólogo Juan Carlos Celis O., aboque directamente esas problemáticas, empero, son implícitamente discernibles en tanto la importancia que cobra hoy el sistema financiero –los bancos en este caso–, pero, así mismo, otras expresiones del capitalismo contemporáneo como los *supermarket*, las cadenas de comidas llamadas *fast food* y *junk food*, en síntesis, para lo que cabría en la expresión del filósofo francés Houellebecq (2000), el mundo como un supermercado, y paradigma en la configuración de las relaciones sociales.

Ahora bien, uno de los problemas metodológicos en ese contexto social contemporáneo, el cual a la manera de Bourdin (2007) se nos presente fluido, ecléctico y en un permanente desequilibrio generador, tiene que ver con las posibilidades de aprehensión analíticas, pues bien, a criterio de Celis O., es importante preservar la categoría de *configuración socio-técnica*, ampliamente utilizada para los Estudios en la industria manufacturera y, adicionalmente, la inclusión de un tercer actor, el cliente, advirtiendo su incidencia de control en el proceso de trabajo, las relaciones de poder, que adoptan formas concretas muy diversas a través de los trabajos desterritorializados, la jornada de trabajo y los espacios productivos, empero, cabría preguntarnos si ese tercer actor no cobraría también significación actualmente en otros sectores productivos, uno de ellos, por ejemplo, las telecomunicaciones, incluso, yendo más allá, en los *supermarket*; discrepo, entonces, con el autor al hacer prevalente para los Estudios de las Relaciones Laborales en la Banca, este tercer actor, pues es evidente que se enuncia también su importancia para otros sectores, y ello tendría que ver con el supuesto de una contemporaneidad que visibiliza *in extremis* al individuo como sustrato civilizador que hace del consumo un *valor social y modelo cultural* (Bourdin, 2007).

La importancia de la apuesta analítica que nos ofrece el trabajo de Celis O., no sería entonces únicamente porque resalte la incidencia del cliente en las

relaciones laborales contemporáneas, sino también porque pretende una ruptura metódica y epistémica, en relación con perspectivas menos sistémicas u holísticas que tradicionalmente no centraban las relaciones laborales en ese actor, aludo entonces a trabajos como los de Barnard (1947), Simon (1977) y Perrow (1998).

La otra postura también importante que plantea el trabajo de Celis O., tiene que ver con el tema de las divergencias de las relaciones laborales, más allá de los supuestos de la convergencia, bastante frecuentes en los trabajos contemporáneos, a partir del decaimiento de los sindicatos. En efecto, el autor logra mostrar con claridad la tendencia a la divergencia en los procesos de reestructuración de la banca colombiana. La explicación del por qué y el cómo de las divergencias se lleva a cabo a través del análisis de los tres bancos estudiados, el Banco Colombia, propiedad del Grupo Empresarial Antioqueño (GEA), el Banco Popular, propiedad del Grupo Aval, cuyo propietario principal es Ardila Lulle, y el Banco BVVA, de origen transnacional. Se resalta en la obra de Celis O., el ánimo de ajustar la propuesta investigativa a la luz de la metodología del *reconstructivismo*, para la cual la realidad social no estaría sujeta a leyes universales que actúan al margen de la voluntad de los sujetos, en cambio sí se reconocen las tendencias que pueden o no volverse reales en función de los sujetos y sus acciones. No se trata, agrega el autor, de negar el concepto de estructura, sino de abrirlo a la acción de los sujetos, lo que implica identificar las estructuras pertinentes al problema y al objeto. La conexión entre estructuras y subjetividades, serían propiamente los procesos de sentido, con los cuales los sujetos van a la acción y, de ésta, sobre las estructuras y las subjetividades. Es de anotar que el autor pretende sustituir el concepto de sistema por el de configuración, empero, no observo una mención al menos marginal, que retraiga al sociólogo alemán N. Elias (1995), quien le diera carta de presentación al concepto, pretendiendo con él, una aprehensión más fenomenológica o de emergencia de la realidad social. Esa construcción teórica elisiana fue un aporte alentador a la sociología contemporánea dadas las restricciones objetivas que suponía el uso del concepto de sistema en Parsons (Gouldner, 1979), el de estructura, aún en versiones de la doble hermenéutica de Giddens (1987), o la de campo en la propuesta de Bourdieu (García-Canclini, 1990).

Decantados los enunciados del objeto-problema, así como los presupuestos analíticos y metodológicos que orientan la investigación, el segundo capítulo en la obra del profesor Celis O., expone las *teorías de la reestructuración productivas y el concepto de configuración socio-técnica*, a partir de estudios clásicos y contemporáneos, advirtiendo un campo propio de la *sociología económica*, con sus inicios en la década de 1980, frente a los límites de las teorías y los

estudios parciales, que no lograban dar cuenta de los fenómenos referidos a la empresas red, los entramados territoriales y las redes productivas, mostrando, entonces, cómo la lógica en la construcción conceptual no tiende a la convergencia en un solo modelo de producción, debido a los diferentes modos de crecimiento, las diversas elecciones de estrategias de ganancias y la adopción por los actores intervinientes en la empresa, de diferentes medios para implementar la estrategia acogida de forma coherente y aceptable por éstos, pero con un *margin de maniobra* o abanico de opciones bastante estrecho. Ahora bien, para el caso de los bancos, el autor muestra que el cambio tecnológico determinaría el paso de una organización muy burocrática (hasta principios de los años 80), a un modelo basado en la orientación a las ventas y a los clientes, y el acoplamiento funcional de nuevas instituciones –diríamos mejor, la emergencia de nuevas configuraciones–, dentro de la producción de servicios bancarios, entre los que se cuentan las de relaciones laborales, cultura de la empresa y gestión de los recursos humanos, empero, frente a estos procesos de reestructuración productiva y configuración socio-técnica a escala mundial, observo que en ese esfuerzo de abstracción que hace el autor, no aparece la relación que pudiéramos establecer entre esos procesos y las dinámicas de la globalización neoliberal, esto es, el capitalismo contemporáneo, bien sea que se lo considere en crisis o sencillamente a través de períodos cíclicos de depresión o estabilidad en la contingencia.

El tercer capítulo, “La construcción social de las relaciones laborales”, expresa la tradición marxiana y crítica en el sentido de que las relaciones laborales serían las que se establecen y desarrollan entre *el capital y el trabajo* en la empresa, abarcando el intercambio contractual (contrato laboral individual), el uso de la fuerza de trabajo, las relaciones sociales en el trabajo, las relaciones de poder, legitimación, demarcación y competencias, la generación de costumbres de trabajo (instrumentación de la cultura laboral, compromisos laborales, sentidos de pertenencia, involucramiento e identidad), la negociación colectiva y su esfera de influencia. Esta construcción social de las relaciones laborales se estructurarían en niveles territoriales, institucionales, de empresas y sectoriales, así como a diferentes temporalidades, siendo, nos dice el autor, producto histórico de la interacción de sujetos que concurren en la construcción, siempre cambiante de un campo acotado por estructuras relacionadas con el poder, la hegemonía, la trayectoria de estrategias y el conflicto.

El cuarto capítulo, “Breve reseña de la dinámica de la banca colombiana entre 1990-2006”, es un interesante esfuerzo por diseccionar y caracterizar el sindicalismo, dado que emergen caracterizaciones al tenor de *sindicatos de negocios clientelistas*, paradójicamente más conflictivos que los *sindicatos*

de clase, los *sindicatos paternalistas* y *neo-paternalistas*. Es sin duda esta una nueva ruta analítica y comprensiva para entender los conflictos sociales en Colombia, y es también cierto que en este apartado, de rigor histórico, no sobra la sociología, sino que más bien resulta bastante importante para direccionar y dimensionar el trabajo de los historiadores.

Los capítulos quinto, sexto y séptimo de la obra, refieren al tratamiento puntual que el autor hace a cada uno de los referentes empíricos. Así, pasa revista al proceso de *reestructuración productiva* y *de configuración socio-técnica* en el Banco Colombia, resaltando la transformación del banco en un banco universal y su posicionamiento en el país como el primer banco, y para el período del 2000 al 2006 significa a nivel de la configuración socio-técnica, la reorganización del trabajo, la profundización de prácticas de Gestión de Recursos Humanos (GRH), permanente innovación tecnológica de productos y nuevos negocios, y un re-perfilamiento de los empleados, y con ello nuevas tensiones y redefiniciones del campo de las relaciones laborales. El proceso de reestructuración va a estar atravesado por una disputa hegemónica a través de la implementación de una *cultura organizacional*, que de un lado logró un sentido de pertenencia, pero encontraría contradicciones en su objetivo de propiciar el trabajo en equipo, con la individualización y la competencia por los clientes, generada por la manera en que se concretan la multifuncionalidad y la flexibilidad salarial. Su implementación supuso, entonces, diálogos, pero también la negociación conflictiva, con involucramiento parcial de los sindicatos, y un conflicto latente con empleados por los efectos sobre el bienestar laboral de la reestructuración.

En relación con lo acontecido en el Banco Popular, dista mucho de expresarse una situación parecida, pues allí se unirían dos variables, de un lado, el clasismo del sindicato, con una gran identidad en torno a las conquistas laborales ligadas a las opciones políticas de Izquierda y, de otro lado, hasta cierto punto la administración gubernamental del banco, no obstante, se emprende un proceso de reestructuración productiva que se filtra en las relaciones laborales, período que se extiende entre 2000 y 2006, para introducir prácticas de gestión del recurso humano, mas éstas no logran cambiar sustancialmente la anatomía de las relaciones laborales, aunque introducen nuevas áreas de tensión y conflicto y reconfiguran otras existentes. Empero, la aplicación parcial de prácticas de Gestión de Recursos Humanos en el caso del Banco Popular, no incidió en la ruptura de la *cultura laboral* que en buena medida se había formado por más de dos décadas con un protagonismo muy activo del sindicato, lo cual para el autor, se expresaría como una lucha por la hegemonía cultural en el banco, lo cual plantearía, dice el autor, el *embebimiento* –*embeddednes*– (Granovetter, 1985), es decir, la inserción o

absorción de las relaciones laborales por la *cultura laboral* del sindicato, restándole efectos a la *configuración socio-técnica* que se redujo a la adaptación y desarrollo de tecnología dependiente, flexibilización de la fuerza de trabajo, a través del cambio de perfil, pero sin grandes traumatismos, pues el banco seguiría valorando a los antiguos empleados *por su honestidad y experiencia*. Esa tensión alrededor de la lucha *hegemónica cultural*, en la que sale avante la *cultural sindical*, se debió, agrega el autor, a la tradición de lucha del sindicato, empero, considero que también deberíamos darle créditos a la adscripción política de Izquierda que presenta el sindicato para la época.

Queda finalmente observar los resultados acontecidos para el caso de un banco de origen transnacional, el BVVA. Allí se emprende un proceso profundo de transformación de la configuración socio-técnica, que parte del arreglo tecnológico articulado a un proceso más a largo plazo de implementación de prácticas de gerencia del recurso humano, orientadas a reducir a la mínima expresión la bilateralidad de las relaciones laborales, flexibilizar éstas tanto numérica como funcionalmente, acompañada de un recambio del perfil de la fuerza laboral –la juvenilización del trabajo–, y un intenso programa para imponer la *cultura corporativa* sobre la *cultura laboral* pre-existente. Frente a esto, los sindicatos no generaron iniciativas para negociar la reestructuración al menos sus efectos, y el banco llenaría el déficit de consenso frente a la configuración socio-técnica generada, y la cultura corporativa, con prácticas de coacción a los empleados, discriminándolos entre los que están comprometidos con la empresa y los que no lo están. En esta apuesta del banco por la unilateralidad de las relaciones laborales, se complementaría la disputa por la *hegemonía cultural* con una judicialización de buena parte de las relaciones laborales, en especial con demandas contra los dirigentes sindicales, lo que intensificaría la confrontación con los sindicatos, donde el banco buscaría entre los trabajadores posicionar la idea de que las relaciones laborales se pueden desarrollar sin necesidad de sindicatos y con la codificación del pacto colectivo. Como queda visto, son tres situaciones diferentes, respecto a los procesos de *reestructuración productiva y de configuración socio-técnica*, que a todas luces muestra las tensiones entre el *capital y la fuerza de trabajo*, y por supuesto una inequívoca tendencia a las divergencias de las relaciones laborales, aún en condiciones del declinar de la fuerza sindical.