

Economía moral

Maccoby, seguidor independiente de Fromm, 1ª parte

JULIO BOLTVINIK

En *Why Work?*, 1988, dice Michael Maccoby (MM), presento una teoría de la motivación adecuada para la nueva economía. La competencia global, la desregulación y las tecnologías de información y comunicación, están impulsando cambios en las reglas del juego (y en los papeles de quienes participan en él) en el más avanzado sector de la economía. Para competir, los administradores tienen que jugar el nuevo juego al que Maccoby llama *tecnoservicio* y que define como: 1. El uso del conocimiento sistemático y la tecnología de información y comunicación para beneficio de los clientes. 2. La forma más avanzada de trabajar a finales del siglo XX, generada por la competencia internacional y por la tecnología de información y comunicación. Se caracteriza por individualizar los productos y servicios mediante redes y equipos; puestos de trabajo flexibles con autoridad basada en la habilidad y en el conocimiento; jerarquía plana, libertad para tomar decisiones para satisfacer a clientes y adaptarse a diferentes condiciones. Sus antónimos son: trabajo estandarizado, producción en masa, burocracia industrial. MM sólo parece ver el lado luminoso de la nueva revolución industrial: La competencia global y la tecnología transforman el proceso de producción mismo. Porque la competencia requiere que se produzcan a precio más bajo, AT&T ha transferido su línea de ensamblaje de teléfonos a países con bajos salarios como Singapur. No se percata que esta transferencia de líneas de producción a países con bajos salarios sólo se puede

producir si éstos aceptan la apertura de sus mercados de bienes y financieros, en pocas palabras, si aceptan el paquete del Consenso de Washington, con toda su cauda de costos sociales e incluso golpes de Estado, guerras, etcétera. Añade: “Cuatro tipos de productos permanecen en las plantas de AT&T en EU: las innovaciones, los productos individualizados, los procesos automatizados, y los chips microelectrónicos producidos en ‘cuartos limpios’, donde técnicos e ingenieros cooperan para monitorear un delicado proceso asistido por computadora”. El autor aborda el tema de la automatización y sus consecuencias en el tipo de trabajo que se hace en la industria en los países centrales: “La automatización en las plantas elimina las reglas burocrático-industriales del diseño de puestos de trabajo. Cuando son repetitivos, los puestos individuales son automatizados y los que quedan requieren gente que *entienda el proceso* y pueda anticipar o responder rápidamente si algo va mal. *Tienen que hacerse responsables de todo el producto, no sólo de una parte especializada*, y trabajar cooperativamente para asegurar calidad y evitar interrupciones. Hacer esto de manera rentable requiere relaciones de trabajo diferentes a las que funcionan para la producción en masa. Requiere más educación para los trabajadores, que ya no sólo siguen reglas, sino también diagnostican sistemas. Reduce la brecha entre administradores y no administradores. La descripción de MM del trabajo humano en las fábricas automatizadas se acerca a las concepciones del trabajo creativo, a una forma de recuperar la creatividad

artesanal: que entienda el proceso y se hagan responsables por el producto en su conjunto. Son también creativas otras actividades que permanecen en EU (las innovaciones, los productos individualizados, la fabricación de los chips). Pero esta parte luminosa queda para los países del centro. En la periferia se hace el trabajo de producción en masa. MM va más allá, dice que “El modo de producción más avanzado en una sociedad inevitablemente influye en la cultura nacional, afecta las creencias, las relaciones, la educación, el lenguaje, el arte, el cine y los programas de tv. Así como el modo industrial hizo que la burocracia jerárquica y la especialización parecieran ‘correctas’ para escuelas, gobierno, y la organización del conocimiento en universidades, ahora el *tecnoservicio* hace a la gente pensar en términos de equipos de trabajo competitivos, satisfacción del cliente, aprendizaje continuo e innovación.

Su teoría motivacional tiene una ambigüedad inicial. Parece que se trata de una teoría que responde al título de su libro: *Why Work?* (¿Por qué trabajar?) Pero sobre todo analiza qué motiva a la gente en el trabajo, aunque a veces parece tratarse de una teoría general de la motivación humana. Concluye que *necesitamos trabajar*: “El trabajo nos liga a un mundo que nos dice si nuestras ideas y visiones hacen o no sentido; demanda que disciplinemos nuestros talentos y controlemos nuestros impulsos. Para hacer efectivas nuestras potencialidades debemos enfocarlas de una manera que nos relacione con la comunidad humana. Necesitamos sentirnos necesitados. Y para sentirnos necesitados, debemos ser evaluados por otros. Nuestro sentido de *dignidad y valor propio* depende de ser reconocido por otros a través de nuestro trabajo. Sin trabajo nos deterioramos. Necesitamos trabajar”. Es un párrafo que destaca que el trabajo fortalece, obliga a hacer presente lo que Freud llamó el principio de realidad, donde las fantasías pierden sentido; muestra la liga entre trabajo, y disciplina y control de los impulsos; destaca el carácter social del ser humano y el

vínculo social del trabajo y como sólo socialmente podemos realizar nuestras potencialidades. Por último, enfatiza lo que Maslow llama la necesidad de autoestima. MM ve el trabajo no como una tarea indispensable para obtener los medios de subsistencia, sino como una necesidad humana fundamental, no como medio sino como fin. Sin embargo, parece dejar fuera de toda posibilidad de realizar sus potencialidades y refrendar la valía propia, a las mujeres que se dedican a la crianza de los menores y a las tareas domésticas, *actividades que no concibe como trabajo*. Añade que diferenciamos el trabajo que expresa una vocación, trabajo que nos encanta hacer, del trabajo que acordamos hacer como medio para ganarnos la vida, tener estatus como empleado, y cumplir nuestras obligaciones. Sin embargo, esta distinción entre trabajo como medio de vida y como fin en sí mismo (o como medio de realización de nuestras potencialidades) no desempeña posteriormente ninguna función importante en su planteamiento. Según él, los tres más fuertes *motivadores universales para trabajar son la autoexpresión, la esperanza y el miedo*. Proporciona evidencia de investigaciones neurobiológicas según las cuales el cerebro se ‘apaga’ cuando la gente no puede anticipar un futuro positivo. Dice que no podemos resolver problemas sin esperanza, que quienes carecen de esperanza necesitan encender un facsímil de esperanza a través del juego compulsivo o negando la desagradable realidad y escapando a un futuro fantasioso. Añade que incluso el optimismo irracional se vuelve hábito, porque le permite a la gente funcionar. Señala que las actitudes de esperanza son un don innato en algunas personas, pero que “para la mayoría es una actitud nutrida por padres amorosos que satisficieron nuestras necesidades infantiles y prometieron un futuro brillante si trabajábamos por él. La esperanza es alentada por el aprendizaje disciplinado y por nuestros logros. MM presenta un excelente ejemplo de la complementación entre satisfacción de necesidades, particularmente en la infancia,

y la disciplina en la actividad individual, como vía para desarrollar la esperanza. Critica a Maslow porque éste no considera que frecuentemente crecemos mediante la frustración, no la satisfacción de nuestras necesidades. Esta dualidad desempeña un papel central en la teoría motivacional de Maccoby, como veremos en las siguientes entregas.

www.julioboltvinik.org

julio.boltvinik@gmail.com.mx