

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
Facultad de Filosofía y Educación
Escuela de Psicología

**CONSTRUCCIONES IDENTITARIAS DE TRABAJADORES QUE SOSTIENEN UNA RELACIÓN
DE SUMINISTRO DE PERSONAL EN EL RUBRO BANCARIO DE VALPARAÍSO.**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA Y AL TÍTULO DE
PSICÓLOGO**

Sebastián Olave Astudillo.
Rolando Valdés Garrido.

Profesor Patrocinante
Dra. Paula Ascorra

2013

Construcciones identitarias de los trabajadores que sostienen una relación de suministro de personal en el rubro bancario de Valparaíso.

Resumen

El suministro de personal como modalidad de vinculación laboral triangular flexible se ha desarrollado en Chile a la sombra de la subcontratación de servicios tradicional, aspecto que ha limitado un acercamiento a esta realidad precarizadora. Por esta razón buscamos comprender cómo estas transformaciones del trabajo influyen en la construcción de las identidades laborales de trabajadores del rubro financiero. Para la realización del objetivo nos acercamos a cajeros bancarios externos que se desempeñan volátilmente entre distintos bancos de Valparaíso, buscando en sus relatos dar cuenta cómo van configurando su identidad. Para la producción de la información se utilizó entrevistas activo-reflexivas. El análisis de la información se llevó a cabo mediante el análisis del discurso.

Palabras claves

Identidad, Trabajo, Suministro de Personal, Precarización Laboral.

INTRODUCCIÓN

La flexibilización promovida por profundas políticas neoliberalizadoras es la doctrina dominante en el mundo laboral (Tokman, 1999). Una de las formas de flexibilización que se expresan en Chile se conoce como subcontratación y suministro de personal (Echeverría, 2010; Bensusán, 2007; Olave, 2010; Ugarte, 2006). La amplitud creciente de estas manifestaciones laborales promoverá una dinámica de individualización (Soto, 2009) y heterogeneidad de los empleos (Weller, 2004) lo que cuestionará el lugar central del trabajo y sus efectos en la conformación de las identidades. Un inquietante indicador de esto será la precarización de la vida social (Cano, 1997; Rodgers 1992 en Bensusán 2007).

La complejidad de este fenómeno no basta en ser reducida a visiones dicotómicas como: típico/atípico (De Grip y Hoevenberg 1997), formal/informal (Rendón y Salas, 2000), entre otras. Ya que son los tipos de contratos los que producirán múltiples segmentos de trabajadores con condiciones laborales distintas (Iranzo y Leite, 2006) como el caso de suministro de personal. Aquello cobra más relevancia, cuando las transformaciones del trabajo en Latinoamérica corresponden a una crisis de precarización de las actividades (Garza, 2001) donde el común denominador de los trabajos en apariencia heterogéneos será la precarización.

Las transformaciones del trabajo cuestionarán su rol como principal mecanismo de integración social de los individuos y sus construcciones identitarias (Castel, 1997). Si antiguamente la identidad fue entendida como el efecto del resultado de una monada individual (Garabito 2005, Sisto y Fardella 2009, Sisto 2012,)

actualmente, en cambio, se establece un amplio consenso a partir de discusiones en donde diversos autores la entenderán como parte de un proceso de construcción inconclusa (Brunner, 1991; Dubar, 2002; Neffa en Garabito 2005; Sisto, 2012). Por tanto, el debate actual se enfocará sobre cómo se entiende la función social y transformadora del trabajo en los sujetos y sus posibilidades entre diversos autores como: Gorz, Rifkin, Bauman, Sennet (en De la Garza 2009), De La Garza y Neffa (en Garabito, 2005)

Siguiendo a De la Garza (2000, 2009) entenderemos la identidad como la interpelación a un proceso de dar sentido a determinadas situaciones, incluso incoherentes, discontinuas y contradictorias. Ofreciendo una visión ampliada de los sujetos laborales, superando las visiones reduccionistas sobre el trabajo.

A la luz de estos antecedentes, esta investigación tuvo como propósito comprender las construcciones identitarias de los cajeros bancarios externos que sostienen una relación de suministro de personal en el rubro de la intermediación financiera en la ciudad de Valparaíso.

Para lograr nuestros objetivos de investigación utilizamos una metodología interpretativa de carácter discursivo, entendiendo el lenguaje como acción (Potter, Stringer y Wetherell, 1984). En el proceso investigativo se realizaron entrevistas reflexivas a cuatro cajeros externos suministrados, que prestan servicios a diferentes bancos de Valparaíso, y a partir de las cuales se construyeron los repertorios interpretativos (Potter y Whetherell, 1987).

FLEXIBILIDAD LABORAL Y TRABAJO

La flexibilidad promovida desde las profundas políticas neoliberales, se instaló como la nueva situación frente a los mercados abiertos y globales (Amadeo, 1997 en Garza 2007). La reestructuración productiva y asalariada provocada por los desarrollos tecnológicos e informáticos de las organizaciones y procesos, irrumpió en las empresas y transformó el trabajo, siendo esto promovido por un amplio sector terciario. Con ello la flexibilización ha desregularizado el mercado, las políticas gubernamentales, los contratos colectivos y las leyes laborales.

Esto conlleva a que el trabajo como el “gran integrador” y organizador del orden social (Castel, 1997) y de la constitución de la identidad social entre en un proceso de transformación o crisis. Entre los efectos en la transformación de las individualidades destacan las cortas duraciones de las ocupaciones y alternancias entre empleo-desempleo. A los sujetos se les exige responsabilizarse individualmente de las elecciones de sus propias trayectorias laborales. En esta dinámica de individualización, el neoliberalismo culpó a los trabajadores apelando a que el desempleo era producto de su escasa capacitación (Soto, 2009).

Entre los efectos que la flexibilidad laboral traería en la identidad, la literatura menciona la dificultad de arraigarse a un grupo social particular, la fragmentación del conocimiento acumulado (Gorz, 1999), la superficialidad de las relaciones sociales (Sennet, 2000) y desprecio por la antigüedad laboral (De la Garza, 2009). Así el trabajo y una trayectoria ocupacional flexible conllevaría a la desestructuración en cuanto a las relaciones laborales y la carencia a grupos de pertenencia definidos (De la Garza, Celis, Olivo y Retamozo, 2011).

Estas prácticas laborales se propagaron a partir del Plan Laboral de 1979 (Echeverría, 2001) transformándose así Chile en el precursor de estas políticas en la región. En este sentido Weller (2000) señala que el empleo asalariado es cada vez más heterogéneo y que la calidad de estos en Latinoamérica se ha deteriorado, generando dos segmentos: uno mejor pagado y con oportunidades de capacitación, y otro inestable y con peores condiciones de trabajo y salarios. En definitiva la flexibilización se instaló para establecerse como la vía para que tanto el Estado como las empresas respondiesen a las fluctuaciones del mercado. Aunque paradójicamente estas reformas resultaron inadecuadas como mecanismo de reactivación económica, al mismo tiempo que generaron un deterioro de la calidad de los empleos Weller (2000), pérdida de derechos en seguridad y un aumento de la incertidumbre en cuanto a la estabilidad; lo que podría influir en la construcción de una identidad laboral.

TRABAJO Y PRECARIZACIÓN LABORAL

Dado este escenario, diversos autores intentan dar cuenta de la flexibilización y sus efectos en el mercado del trabajo conceptualizándolo desde perspectivas como: trabajos informales (Rendón y Salas, 2000), precarios y vulnerables (Mora y Pérez, 2006), riesgosos (Beck, 2002), flexibles (De la Garza, 2001), atípicos (De Grip y Hoevenberg, 1997), entre otros. Todos estos trabajos comparten el contraste con la tipicidad de cómo se entiende el trabajo Fordista; no obstante aquella clasificación surge de manera arbitraria, segmentando y administrando los cambios de una forma laboral a otra cuando la “tipicidad” de los trabajos nunca se estableció predominantemente en América Latina¹. A pesar de este alcance la legislación Latinoamericana sigue suponiendo el trabajo asalariado como una forma típica, segura y de tiempo completo e indefinido (Bensusán, 2007).

1

Garza (2000a) dentro de sus estudios ha señalado que solo el 20% del trabajo industrial a nivel histórico ha sido reconocido como trabajo industrial-fordista. Aspecto que en consecuencia refuta la concepción euro céntrica que señalaba que este tipo de trabajo era el mayoritario en América Latina. Más bien, ha sido el trabajo informal y el autoempleo los que han predominado históricamente en la región. En este sentido Boissonnant (1996, en Garza 2000a) señala que estas formas fueron anómalas en los países desarrollados, pero que en el Tercer Mundo han tenido una historia de normalidad.

Por otro lado es interesante la perspectiva de Rodgers (1992 en Bensusán 2007) quien sostiene que los trabajos "precarios" tienen (a diferencia de las formas atípicas) los siguientes atributos: incertidumbre en cuanto a la continuidad del trabajo, menor control del trabajador sobre las condiciones laborales, menores salarios, mayor desprotección en cobertura social, prácticas discriminatorias, despidos arbitrarios y una inserción social insegura. Este tipo de trabajo según Cano (1997 en Laport, N., Becker A. y Ocampo, G. 2010) reducen en forma significativa la capacidad de planificar y controlar el presente y futuro, también llamada precarización de la situación según Offe (1997 en Sisto 2009). Entonces de acuerdo con Pok(2004, en Laport, et al. 2010) los efectos de la flexibilización conducen a una situación de precariedad laboral en tanto vulnera el lazo que une al trabajador con el puesto, volviendo endeble su inserción laboral.

Estas consideraciones no bastan para entender la complejidad del fenómeno, ya que supusieron entender al trabajo desde visiones dicotómicas, por tanto agregamos que, finalmente, es el tipo de contrato lo que podría provocar distintos grados de segmentación laboral, ya fuese siendo de forma individual, contratista o como una empresa de servicios transitorios. Por tanto se producen múltiples segmentos de trabajadores con condiciones de trabajo diferentes de acuerdo a un contrato establecido (Iranzo y Leite, 2006). Así más que hablar en términos de inclusión/exclusión, perspectiva dominante economicista, se hace necesario escapar de estas categorías que encubren la situación presente de los trabajadores, sobretodo en la realidad Chilena, en donde la mayoría de los asalariados pudiesen ser eventualmente vulnerables, existiendo de este modo un continuum de precariedad (Iranzo y Leite, 2006). Esta situación podría ser dimensionada según: la debilidad en las seguridades relativas a las formas contractuales, las condiciones del trabajo, las restricciones a los derechos individuales y colectivos, la percepción subjetiva del trabajador sobre el lugar ocupado y sus perspectivas de vida y futuro, reduciendo de manera drástica la capacidad de negociación y representación (Abramo, 2001).

En definitiva, la conceptualización generalizada del trabajo precario ha sido residual y se define por lo que falta: es precario aquel que no reúne las condiciones del empleo estable, de duración por tiempo indeterminado y protegido (Neffa, 2010). Con respecto a este fenómeno en Latinoamérica, De la Garza (2001) señala que aquellas transformaciones corresponden a la crisis de la precarización de las actividades, lo cual podría irrumpir en las construcciones identitarias de los individuos. Es así entonces, que el común denominador de estos trabajos, en apariencia heterogéneos, sería la homogenización de su precarización. En Chile una señal de aquello indica que el 62,7% de los asalariados corresponde a la modalidad de subcontratación, servicios transitorios y suministro de personal (Fundación Sol, 2013).

SUBCONTRATACIÓN Y SUMINISTRO DE PERSONAL

El concepto de subcontratación suscita gran discusión pues cubre amplias formas de contratación o de relaciones laborales (Echeverría, Solís, Ugarte y Uribe, 2001 en Olave 2010). La complejidad se encuentra según Echeverría (2010) en circunscribir una forma de relación de trabajo diferente a la tradicional, es decir una actividad asociada al trabajo de "contratistas", sean a través de trabajadores y/o empresas de carácter transitorio. Para efectos de esta investigación comprenderemos la subcontratación como;

Toda aquella forma de contratación en donde no existe una relación de dependencia o subordinación entre el contratado y el que contrata pudiendo ser transferida esa responsabilidad a un intermediario, esta relación laboral puede ser también denominada como tercerización o externalización laboral (Iranzo y Leite, 2006, P.404).

En Chile damos cuenta de dos formas básicas de subcontratación: la subcontratación de bienes y servicios y la subcontratación (o suministro) de trabajo (Echeverría 1997 en Olave 2010; Ugarte, 2006). La primera según Ugarte (2006) se refiere cuando una empresa, dueña de una obra o faena contrata civil o comercialmente a otra empresa para que ejecute a su cuenta, riesgo y con sus propios trabajadores un determinado trabajo o servicio. En tanto la segunda, esto es el suministro de trabajadores (servicios

transitorios) consiste en que una empresa pone a disposición de otra -llamada "usuaria" y por un pago determinado- los servicios laborales de sus empleados, reteniendo para sí la calidad formal de empleador. La Ley 20.123 define estas situaciones y las regula.

El suministro de personal era ilegal hasta la promulgación de esta Ley (Echeverría, 2010), momento en el cual se incorpora al ámbito del Derecho del Trabajo, cuestión que entregó al trabajador derechos mínimos (Caamaño, 2005). A pesar de su promulgación algunos aspectos quedaron pendientes; Echeverría (2010) y Ugarte (2006) se centran en las diferencias salariales entre los trabajadores suministrados y contratados al realizar tareas similares y en condiciones laborales las cuales están determinadas por la empresa usuaria, dificultando la capacidad de sindicalización o asociación. Así al institucionalizarse esta relación "triangular" se mina el poder negociador del trabajador frente a su verdadero empleador, generándose una tensión debido a la disociación de la figura de este en dos (Neffa, Oliveri, Persia y Trucco, 2010). Resulta interesante destacar que el objeto que se contrata es directamente el trabajo, la empresa usuaria solicita a la empresa contratista trabajadores que incorpora a su propio proceso productivo, desempeñando este su trabajo del mismo modo que un trabajador contratado de manera directa por la empresa mandante (Olave, 2010). Así es como la empresa mandante se beneficia de este proceso de trabajo outsourcing, cuestión que posiciona a Chile entre los países de la región con más relaciones de subcontratación o suministro. (Bensusán, 2007)

En regiones como Aysén, Los Lagos, La Araucanía, Valparaíso y Coquimbo, se presenta la proporción más alta de suministro de personas del país, existiendo entre 13 y 17 trabajadores suministrados por cada 100 contratados directamente. Actualmente existen 197 empresas de servicios transitorios acreditadas en Chile. Desde Fundación Sol (2012) estiman que en los últimos 36 meses el 57,6% de los empleos creados corresponden a este tipo de subcontratación.

En este sentido la ²ENCLA (2011) enfatiza que el suministro de personal se ha extendido en empresas oligopólicas, con alta productividad, beneficios e intensivas en capital, como: suministro de electricidad, gas y agua, explotación de minas y canteras y actividades de intermediación financiera. En tanto la ³NENE (2013) señala que las mayores contribuciones al aumento del empleo asalariado en doce meses se registraron en: Construcción (49.800 personas), Enseñanza (45.600 personas) e Intermediación Financiera (40.900 personas). Siendo este rubro además uno de los sectores con mayor rentabilidad en Chile, estando a la altura de grandes sectores financieros como Brasil y China (Boston Consulting Group, 2011).

Según la experiencia internacional, la demanda de trabajo en el sector servicios tiende a aumentar las "formas particulares de empleo" impactando en el ámbito familiar de los individuos (Neffa, 2010). Así las relaciones o al menos un segmento importante de ellas, tienden a convertirse cada vez más en relaciones intermediadas, lo cual implica nuevas modalidades de trabajo dependiente. En este sentido Hutchens (en Quintana 2005) agrega que: *"la revolución en los años 90 tiende hacia el empleo 'just in time' donde las empresas emplearan a las personas tan sólo si realmente las necesitan; reconociendo que el impacto definitivo de esta disponibilidad extrema todavía está por llegar "* (p. 229)

Ante el limitado tratamiento ofrecido por la Ley 20.123 sostendremos que: bajo este contexto el trabajador suministrado podría estar eventualmente envuelto en una situación de precariedad laboral, cuestión que paradójicamente se podría dar en sectores de alta rentabilidad económica como la intermediación financiera. Por tanto, no basta con regular a través del derecho laboral este tipo de contratación, también es necesario emprender un desarrollo teórico que permita acercarnos a comprender la relación entre identidad y trabajo.

² Encuesta Nacional de Empleo

³ Nueva Encuesta Nacional de Empleo

IDENTIDAD Y TRABAJO

El concepto de identidad está en permanente problematización, comprendiendo ésta un campo que apunta hacia una doble dualidad: la dualidad interno / externo y la dualidad individual/social (Iñiguez, 2001). Las teorías clásicas de la personalidad la entienden como una monada individual, relativamente estable y homogénea (Garabito, 2005; Sisto y Fardella 2009; Sisto, 2012). Posteriormente se ha discutido que esta identidad no solo remite a lo individual sino que también a lo social (Vygotski, 1978; Brunner 1991 en Sisto y Fardella, 2008), convirtiéndose esta en objeto de análisis para dar cuenta de relaciones de vinculación laboral y sus acciones sociales derivadas por su carácter de construcción social. En nuestro caso nos remitiremos a aquellas que se encuentran cercanas a la producción teórica más contemporánea y elemental de la relación entre la identidad y el trabajo.

Existe un amplio consenso sobre el carácter de construcción social de la identidad, así la discusión parte reflexionando cómo los sujetos construyen (Neffa en Garabito 2005) y reconstruyen los significados de su historia social (Vigotski, 1979, Brunner 1991). Entendiéndose ésta como una producción relacional variable y moldeable contextualmente (Sisto y Fardella 2009; Sisto 2012) y también como producción relacional entre la construcción biográfica individual y la negociación social (Dubar, 2002; Escobar y Mantilla, 2007). Siendo de este modo una construcción inconclusa a partir de recursos sociales y culturales en conversación (Wheterell (2007), lo que Gleizze (en Garabito, 2005) va a entender como articulación del individuo sobre sí mismo (reflexión) articulando su mundo de vida (diálogo), universo simbólico (valoraciones culturales y mundo intersubjetivo (creencias, deseos, emociones, valoraciones estéticas morales y/o cognitivos y estado de ánimo).

A pesar de esta noción de construcción social de la realidad, concepción que lleva aparejada la realidad laboral, diversos autores han sostenido la tesis del fin del trabajo (De la Garza, et al. ; 2011). Compartiendo su preocupación por ella como un problema central, pero revisado desde su negatividad (De la Garza, et al. 2010). En este sentido Offe (1999) sostiene que el trabajo dejará de ser el articulador de las relaciones sociales, confirmando así la heterogeneidad de las ocupaciones.

Según Gorz (1991 en Sisto 2009) el trabajo asalariado permite acceder a la vida pública consiguiendo con ello existencia e identidad social, sin embargo el contrato de trabajo falla en tanto asignar un sitio en la sociedad (Offe 1997 en Sisto 2009), función social que ha sido desafiada por la irrupción de la flexibilidad contractual (Cano 1997, López 2004 en Sisto 2009), cuestionándose consecutivamente la identidad conformada a través de ella. En consecuencia, las modalidades del trabajo han cambiado transformando el sujeto, por tanto aquellos autores sostendrán un corolario entre la crisis del trabajo y las crisis de las identidades, tomando mayor importancia los mundos extra laborales para la constitución de las identidades de los sujetos (Rifkin 1996 en De la Garza, et al. 2011)

Los cambios provocados por la flexibilización laboral harán perder la identidad de los trabajadores, esta identidad ahora líquida se movilizará por el inmediatez de la vida cotidiana, lo que conllevará superficialidad de las relaciones (Bauman, 2004). Aquí la flexibilidad es utilizada para precisar la causa de los efectos de la fragmentación de carreras ocupacionales y biográficas, expresadas en cortas duraciones de las ocupaciones y las alternancias que hay entre empleo-desempleo. Lo cual insta a los individuos a ser sujetos en la(s) flexibilidad(es).

Dubar (en Garabito 2005) plantea la identidad ocupacional (de sí) y profesional (para sí), la inserción y movilidad laboral son los principales mecanismos a través de los cuales los individuos construyen su identidad. Cuestión que sostendrá una crisis social y simbólica de las identidades debido a los cambios en el trabajo, transformando así los modos de identificación de los sujetos (Dubar 2000 en Sisto 2009).

Dubar (2002) intenta usar la influencia del contexto para la constitución de la identidad, el “pensar” en lo social hacia los otros conduce a una microsociología de las relaciones inmediatas entre actores opacando los problemas a nivel macro y culturales (De la Garza, Gayosso & Moreno, 2010). Pero este contexto se plantea

ambiguamente remitiéndose solo a las socializaciones primarias y secundarias⁴ sin hacer el nexo a la investigación de la identidad. Esta orientación plantea una identidad psicologizada y esencialista (De la Garza, et al. 2010) porque para él una identidad normal tiene que estar integrada, la crisis de la identidad correspondería entonces a las de los individuos fragmentados frente a una normalidad que debería ser incorporada.

Al sostener la crisis de las identidades se desestima la agencialidad y resistencia de los sujetos (López, 2007), asumen que no hay identidad en la heterogeneidad o por lo menos esta se encuentra fragmentada (De la Garza, et al., 2010; Neffa, 2010; López, 2007). El posicionamiento de aquellos autores está en desvalorizar la centralidad del trabajo en la identidades, anulando sus capacidades transformadoras, un "sujeto desarticulado", aun cuando existe una gran masa de trabajadores que considera el trabajo su centro (Battistini 2009; De la Garza, 2010; Soto, 2008), cuestión que indirectamente restringe su valor y concepto. Por tanto es necesario superar esta crisis identitaria y entender una identidad laboral más amplia. (Garabito, 2005; De la Garza, 2007; 2009; Neffa, 2010; López, 2007)

IDENTIDAD Y TRABAJO: AMPLIANDO SUS SENTIDOS.

Siguiendo a De la Garza (2009) el trabajo debe superar las categorizaciones de ser clásico/no clásico, típico/atípico, las concepciones esencialistas, microsociologías y algunas resignadas. Lo cual permitirá indagar en un distinto sentido la identidad de los trabajadores.

El trabajo puede ser visto desde su cara objetiva y subjetiva con un producto objetivado inseparable del acto mismo de creación. Es decir, esta objetivación se da de manera automática en otro sujeto, y no en un objeto separado ambos. El aspecto subjetivo implicará valores, sentimientos, estética, formas de razonamiento y discursos expresados en distintas intensidades en la actividad de trabajar, lejos de toda concepción mecanicista de racionalizar medios y fines. Estas intentan sintetizarse en los discursos y formas no discursivas en las raíces del campo de la cultura y la subjetividad, posibilitando dar cuenta de los sentidos del trabajo y de las relaciones sociales.

La intensidad subjetiva y material de los lazos permiten hablar de una comunidad simbólica del trabajo aspecto relevante para superar las comprensiones superficiales de identidad. Permite separar la diferencia histórica de trabajo/no-trabajo, no siendo aquello que lo determina la actividad ni el objeto, sino su articulación de ciertas relaciones sociales de subordinación, cooperación, explotación o autonomía. Son sus significaciones las construcciones sociales que implican que establecen las relaciones de poder y dominación, de fuerzas que pueden variar sus significados (De la Garza, 2000).

No solo se puede hablar de concepto ampliado del trabajo, sino que es necesario orientarse con sujetos laborales ampliados. No quiere decir que sean los de mayores niveles de organización, experiencia laboral y/o claras demandas laborales no sean sujetos, sino que implica que puede haber una eficacia identitaria en los trabajos no capitalistas en otros sujetos no clásicos en distintas relaciones con clientes, en sus demandas, lucha y organización. En donde también *“los sujetos se pueden constituir en territorios y tiempos no*

4

Constructos derivados de Bergery y Luckmann(1994) en “La construcción social de la realidad”. Dubar(1991) rescata estos elementos para enfatizar la emancipación de aquellas socializaciones que se han formado desde infancia para ligar a otros contextos de la etapa adulta como el profesional. Esto permite que el individuo, pueda analizar el proceso socializador como lo vivido y con ello definir la construcción de su identidad como un proceso en construcción, deconstrucción y reconstrucción ligado a diversas esferas de la acción de los sujetos en el cual la identidad se construye siempre en una articulación compleja de posiciones y categorizaciones heredadas de una generación a otra, de estrategias identitarias desarrolladas en instituciones con la posibilidad de que el sujeto pueda resignificar y transformar estas atribuciones (Ramírez, 2008)

laborales, o bien a lo largo de trayectorias laborales sinuosas, aunque teniendo un pie, o una uña de vinculación con lo laboral en sentido ampliado” (De la Garza, 2009, p.14).

El proceso de la subjetividad puede reconocer la discontinuidad, la incoherencia y contradicciones, y a la vez dar ciertas regularidades por sus rutinas prácticas. Es aquí que la Identidad puede ser entendida según De la Garza (2000, p. 29) como:

Una forma específica de subjetividad en tanto sentido de pertenencia colectiva, con sus signos compartidos, su memoria colectiva, sus mitos fundacionales, su lenguaje, su estilo de vida, sus modelos de comportamiento y en niveles superiores sus proyectos y enemigos comunes; esta identidad, como la subjetividad, puede reconocer niveles desde los más ambiguos hasta los más específicos y, en esta medida, aceptar la pregunta de ¿identidad para cuales espacios de acción?

Las identidades e subjetividades pueden cambiar de acuerdo a las transformaciones a nivel molecular de las experiencias cotidianas que hacen que las prácticas sociales lleven implícitas significaciones.

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

En consideración al objetivo general propuesto, el cual se orienta a comprender las identidades de los trabajadores temporales que sostienen un vínculo laboral flexible con empresas de servicios transitorios (EST), esta investigación tuvo un carácter Cualitativo. Perspectiva que ofrece un proceso constructivo en la investigación. Así es como la verdad que emerge no se da de manera independiente de los sujetos en cuestión, sino como producto del diálogo y la co-construcción (Gadamer, 1975; Denzin y Lincoln, 2003; Lincoln y Guba, 2003; en Sisto, 2008).

Para captar la propuesta de este enfoque sobre construcciones identitarias se utilizó la metodología de Estudio de Casos Único. Caso que en nuestra investigación fue los cajeros bancarios que desempeñan labores bajo contrato de suministro de personal en bancos de la región de Valparaíso. Tal como señala Neiman y Quaranta (2006), esta estrategia según suele utilizarse para estudiar una situación o problema particular y poco conocido que resulta particularmente interesante. Esto posibilitará conocer y comprender aquellas identidades que se están gestando de un modo particular en los trabajadores bajo un vínculo triangular flexible.

MUESTREO TEÓRICO

Los sujetos escogidos para el estudio coinciden con los siguientes atributos:

1) Experiencia laboral mínima de dos años con contratos de suministro de personal en el sector Bancario, considerando a De la Garza (2000, 2009) la identidad va a estar interpelada a un proceso de dar sentido a determinadas situaciones, incluso incoherentes, discontinuas y contradictorias.

2) Mínimo ocho contratos bajo suministro de trabajo en el período de un año como cajero bancario. Este es un factor de medición de estrategias de flexibilidad externa según Echeverría y López (2004), en el cual se evidencia la rotación de los trabajadores entre los contratos temporales y a plazo indefinido, tiempo por lo general medido en el lapso de un año. La ENCLA utiliza este criterio de tiempo y este indicador.

Estos criterios se deben principalmente a la alta rotación laboral de estos trabajadores y el carácter transitorio de sus contratos, lo que limitaría aun más el encontrar en vigencia un trabajador que permanezca una cantidad de tiempo considerable en una EST.⁵

Por otra parte, se utilizó un muestreo del tipo por conveniencia, ya que permitió seleccionar los casos característicos de la población limitando así la muestra, cuestión que resulta relevante cuando la población es muy variable y consecuentemente la muestra pequeña (Ávila, 2006).

PARTICIPANTES

Se entrevistó a cuatro trabajadores que se desempeñan en dos empresas reconocidas de Servicios Transitorios del Gran Valparaíso, utilizando el método de bola de nieve para conseguir los sujetos, cuestión que es particularmente útil en circunstancias en que las personas son difíciles de identificar, ya que se le solicita a informantes posibles participantes para el estudio (Salamanca & Martín-Crespo, 2007). No siguiéndose además el criterio de saturación propuesto por la Grounded Theory, dada la diversidad de casos. Las características de los entrevistados son:

⁵ Dada esta naturaleza jurídica, se predispone una alta volatilidad en los trabajos disponibles bajo esta modalidad de subcontratación.

Entrevistado	Mujer 1	Mujer 2	Mujer 3	Hombre 1
Edad	26	25	38	32
Años de Experiencia	2	4	10	7
Nº de Contratos	12	35	24	18 ⁶

Siendo alterados los nombres para efectos de privacidad. La forma de codificación para cada uno de los participantes de las entrevistas fueron "A1" y "A 2" para los entrevistadores y "A3" para los entrevistados.

PRODUCCIÓN DE DATOS

Se realizaron entrevistas reflexivas (Denzin, 2001) dando cuenta de las narraciones de los sujetos, su historia social y laboral. Aquí los participantes del diálogo (entrevistador-entrevistado) construyen activamente los significados de la relación, representando roles que están constituidos por múltiples narrativas sociales, permitiendo utilizarse como herramienta de trabajo para conocer la construcción de identidad y sus efectos en la generación de vínculos sociales (Wiesenfeld, 2000 en Laport, et al. 2006). Por lo tanto los partícipes se asumen como *"sujetos que interactúan abiertamente, usando el entrevistador un guión temático flexible"* (Denzin, 2001; Hostin y Gubrium, 1995 en Sisto, 2009, p 68). El entrevistador entonces se transforma en un sujeto copartícipe de la acción, aproximándonos a los significados que son creados y desarrollados en una conversación clara y honesta (Sisto, 2009)

Las entrevistas se capturaron en un dispositivo de audio Mp3 para luego ser transcritas a través del Sistema Jefferson de Codificación (Leiva y Muñoz, 2010) con la finalidad de destacar los aspectos más relevantes y significativos del habla de los involucrados.

ANÁLISIS DE DATOS

Estas entrevistas fueron sometidas a un análisis de discurso, el cual permite estudiar *como construyen, entienden y se muestran cómo interactúan las personas en situaciones cotidianas e institucionales* (Potter y Wetherell, 1987, p.3) cuestión vista en el corpus de las entrevistas.

Por lo tanto, se entenderá al lenguaje no solo como una forma de describir la realidad sino que también su carácter performativo *"el lenguaje ordena nuestras percepciones y hace que las cosas sucedan, mostrando cómo el (lenguaje) puede ser usado para construir y crear la interacción social y diversos mundos sociales"* (Potter y Wetherell, 1987, p.1). El término construcción resulta apropiado ya que guía hasta el lugar donde el discurso se fabrica a partir de los recursos lingüísticos preexistentes, recordando que muchos de ellos se utilizarán y otros no, y finalmente, porque enfatiza al discurso orientado hacia la acción y por ello tiene consecuencias prácticas (Potter, Stringer y Wetherell, 1984).

Bajo estos planteamientos entendemos el discurso como texto y práctica social, es decir, como producto oral o escrito de una producción discursiva; en tanto que práctica discursiva que se inserta en una situación social determinada; y por último, como un ejemplo de práctica social que estructura áreas de conocimiento, que no sólo expresa o refleja entidades, prácticas, relaciones, sino que las constituye y conforma (Fairclough, 1992).

Pero este discurso no puede ser entendido como único y homogéneo (Potter y Wetherell, 1987), sino que engloba un conjunto de distintos textos promedio de distintos actores. Y es en este orden es que entendemos desde las distintas versiones de los trabajadores transitorios aquellas irregularidades y

⁶ Cabe consignar que por el carácter temporal y transitorio de este trabajo, es posible contar con múltiples contrato durante el mes. Es por esta razón que todos los entrevistados no manejan sus cifras reales, sino más bien números estimados de contratos en el periodo de un año.

regularidades, las inconsistencias y las diferencias en los discursos en los sujetos producto de las unidades lingüísticas relativamente vinculadas e internamente consistentes (Gilbert y Mulkay, 1984 en Potter y Wetherell, 1987). Por lo que es necesario incluir el concepto de repertorio interpretativo como fundamental para introducir por parte de los hablantes las distintas construcciones de las versiones de las acciones, los procesos cognitivos y fenómenos (Potter y Wetherell, 1987). Con frecuencia un repertorio se organizará alrededor de metáforas y otras figuras del habla (Potter y Wetherell 1987) que den cuenta de estas unidades lingüísticas de los hablantes.

Al considerar al sujeto como producido en el discurso, es éste quién le da cuerpo, permitiendo la emergencia de éste (Potter y Wetherell, 1987 citado en Sisto, 2012). En este sentido la constitución de este sujeto es la de aquel que cuenta con un vínculo laboral triangular con una EST y una empresa usuaria, por lo que el discurso posibilitará el cómo se “construye” la realidad vivida (Potter, Stringer y Wetherell, 1984).

RESULTADOS DE LOS ANÁLISIS

Luego del análisis de las entrevistas a través de la metodología explicitada se elaboraron tres repertorios interpretativos, basándose en citas representativas del cuerpo total de ellas. Para desarrollarlas de mejor forma nos valdremos de las siguientes metáforas: El "Mito de Sísifo", la noción de cajero como "Producto de Supermercado" y "El síndrome de Estocolmo".

Primer repertorio: " El Mito de Sísifo"

En este repertorio recogemos una serie de enunciados que están presentes en los entrevistados que hacen alusión a la obligatoriedad que tendrían los cajeros bancarios de realizar este trabajo a través de una EST con el fin de optar a un trabajo fijo en un banco. Sostendremos entonces que existe una relación de acople entre la EST y el banco, por cuanto esta permite que los trabajadores acepten contratos de servicios transitorios por un largo período de tiempo con la esperanza de poder acceder, finalmente, a un contrato bancario estable. Para ello nos valdremos del Mito de Sísifo, el cual hace referencia a un individuo que ha de subir incesantemente una cuesta empujando una piedra, la cual una y otra vez vuelve a caer al inicio, no logrando alcanzar la cima. Todo esto por mandato divino. Así es como se evidenció que el cajero externo se convertiría en Sísifo y todos los problemas asociados a su condición de suministrado pueden ser interpretados como esta gran piedra a cargar. Finalmente la contratación permanente sería ésta anhelada cima que, de acuerdo al mito, jamás llegará.

De acuerdo a los discursos de los entrevistados, el contacto inicial para conseguir un trabajo en un banco se logra a través de una EST. Los entrevistados la reconocen como el medio para ingresar;

Fragmento N°1. Mujer 1.

15 A3: Eh::(.) como llegue ahí es que yo quería (.) me:: gustaba el tema banco (0.3)ya entonces
16 (.)la manera de entrar a un banco es por la parte de abajo (.) de cajera (.) entonces:: por aquí y
17 por allá unos contactos me dijeron que:: hablará (.) que fuera a Helpbank (.) que ellos
18 trabajaban con co- cajeros (.)

Esta es cuestión es señalada reiteradamente en los discursos de nuestros entrevistados, quienes manifiesta abiertamente deseo e interés por pertenecer al banco como cajero de planta. Vemos como este deseo los moviliza y también los lleva a comprender que para lograrlo han de necesariamente "entrar por la parte más baja" del banco, cuestión que conseguirán solo si sus servicios son solicitados e intermediados por una EST. Participar de una EST, por lo tanto, es interpretado como lo más bajo del trabajo; como aquel tipo de vínculo laboral que menos posibilidades otorga. Para alcanzar esta cima los cajeros deben transitar cuesta arriba, partir desde la parte más baja de esta colina y asumir las condiciones que lleva consigo esta empleabilidad.

Fragmento N°2. Hombre 1.

45 e::h la forma de trabajo que tiene la empresa de subcon↑tratación ya e:h a mí me hace un
46 requerimiento po- (0.2) por ejemplo de primero de:: por darte una fecha x de enero hasta el
47 treinta de enero (.) es mi contrato (0.2) ↑ya(.) terminando eso (.) se me finiquita y empiezo
48 otro contrato y ↑así dependiendo del requerimiento de la de del- ↑banco (.) si se necesita a
49 veces cubrimos los reemplazos las vacaciones de los funcionarios=
50 A2: ¿Pueden ser por menos tiempo estos contratos no?
51 A3: ↑Si: un día dos días (.) dependien- de- dependiendo del requerimiento hay: (.) por ejemplo

Ante esta realidad entregada deben contar con la disposición de tiempo necesaria para cubrir las demandas emanadas desde el banco, lo cual indica que están a merced de estos. Lo importante de esta situación es que no se da a partir de un acuerdo enunciado ni menos estipulado en un contrato explícito, sino más bien en esta misma necesidad del banco la que va empujando a los sujetos a que ésta sea incorporada como

deber, una responsabilidad extra-laboral. Esto finalmente se manifestará hacia una orientación para cumplir y estar completamente disponible ante la EST. Al igual que en el Mito de Sísifo, acá se aprecia lo absurdo de tener que cargar esta piedra todo el tiempo, ya que aun haciéndolo, ni siquiera esto les garantiza empleabilidad.

Fragmento N°4. Mujer 2.

74 A3:: ¿Cachai? [entiendes] (.) si tú te ↑enfermai [enfermas] y te llaman por ↑teléfono tu vai
75 [vas] ↑sí o ↑sí (.) o sea más o menos vai [vas] con un tanque de oxígeno pero tení [tienes]
76 que ir o sino como: que te castigan dos semanas sin trabajar (.) y ellos te pagan por día ahí (.)
77 ven como de:-
78 A1: ¿Quiénes te castigan ahí?
79 A3: A::h
80 A1: ¿Quiénes te castigan ahí?
81 A3: A:h?
82 A1: ¿Quie- quienes te castiga:n ?
83 A3: ↑No:: es que esto no es castigo e:h- son las mis- mismas supervisoras (.) las niñas que te
84 llaman para trabajar (.) y ella:=
85 A2: ¿Cómo que- cómo que te meten al congelador por así-?=
86 A3: ↑Claro ↑claro o sea tú me fallaste (.) no hay pega [trabajo]
87 A2: Ya
88 A3: Entonces un poco má:s teniai [tenías] que ir (como sea) yo::

Aquí se enfatiza ese llamado de trabajo como un deber imperativo, un llamado telefónico "superior", cuestión que se destaca aun más con la metáfora del "*tanque de oxígeno*" la cual hace hincapié sobre la idea de asistir a trabajar, independientemente de sus propios deseos o voluntades inmediatas. Esta relación se construirá asimétricamente, no solo entre empleado-empleador sino que entre empleador-sujeto, asimetría que se traspasa a la vida diaria de estos trabajadores, y por ende, con significativas implicancias en su constitución identitaria. Existe así una limitada capacidad de elección de los sujetos, a pesar de que paradójicamente ni siquiera cuentan con la garantía de un contrato permanente de trabajo, responsabilizando a los sujetos " *de reinventarse permanentemente a sí mismos y responder a unas demandas sociales que son, con frecuencia, contradictorias*" (Crespo, Revilla y Serrano, 2009. p.93).

Pero esta condena estará legitimada por una deidad omnipresente que es el Banco, quien estará observando desde su propia cima, supervigilando y determinando la complejidad de avanzar de este sujeto cargando con su piedra como cajero. Así el cajero debe responder a estas exigencias superiores impuestas, si lo que busca es llegar a la cima y ser contratado. Será el banco entonces quien solicitará explícitamente con nombre y apellido al cajero quien por sus capacidades es digno o no de continuar con este ascenso.

Fragmento N°5. Mujer 3.

583 sabímos [sabemos] quienes ↑son los lentos y ↑quien ↑no (.) por eso muchas veces cuando
584 ↑piden ↑funcionarios- ↑piden funcionarios con ↑nombre y ↑apellido- y yo quiero a ese
585 (0.2) entonces >imagínate hoy día me llaman y dicen no sabí [sabes] que el Pablo te requiere
586 para el Banco de Chile< ↑yo ↑estoy ↑ocupada po: (0.2) ↑sí pero(.)↑a ↑ya ↑okey- >y
587 pregunta nombre y pero no si yo estoy ocupada el lunes< (.) ya pero si podí [puedes] ir a partir
588 del martes (.)↑a ↑ya: ↑bueno >si él me quiere a partir del martes y un día menos<-
589 ↑perfecto yo ↑voy (.) >pero eso habla bien del trabajo que ↑tú haces<(.)

Para nuestra entrevistada la importancia de este mandato inmediato radica en que estas solicitudes personalizadas sugieren que su trabajo desempeñado es bien evaluado por estas entidades, lo cual es interpretado como algo afortunado en función de su posición transitoria, invitando del mismo modo al entrevistador a contemplar su realidad como positiva.

Este contacto directo que tienen estos trabajadores en los bancos se ciñe a cajeros, tesoreros y jefes de sucursal, siendo estos últimos los que principalmente tienen el poder de decisión en cuanto si se vuelve o no a solicitar sus servicios. Así estas solicitudes personalizadas, al ser meramente subjetivas y con criterios poco claros, influyen en que busquen activamente visibilizarse frente a las jefaturas. Esto con el objetivo de ser considerados en un futuro contrato, ya sea por: un post-natal, licencia médica o simplemente vacaciones. Cualquier alternativa es válida si ésta se transforma en el trampolín que les permite saltar desde la temporalidad que le ofrece la EST a la estabilidad del Banco.

Hasta ahora se ha develado una aparente trayectoria laboral sinuosa, azarosa y no explicitada a conciencia por los sujetos, tal como el ascenso llevado a cabo por Sísifo. Así el avance se remite a la suerte y/o a condiciones concretas necesarias, pudiendo carecer éstas de un orden lógico. La proximidad a la cima es determinada por el Banco y una señal de esperanza para que ésta situación pudiera reflejarse en un contrato definitivo.

Fragmento N°6. Mujer 1.

77 A3: Entonce::s me pareció ↑bien- (.) igual yo he tenido suerte (.) no te lo voy a negar (.)
 78 porque igual entre comillas >porque no me ha contratado el banco< pero (.) yo: desde el
 79 tiempo que estoy siendo cajera (.) normalmente trabajo siempre (.) ↑todo el mes
 80 A1: Siempre tienes trabajo:?
 81 A3: ↑Si (normalmente sí) he trabajado porque me ha tocado cubrir posnatal y prenatal
 82 A1: ↑A:: por eso- te t- consideras que tienes suerte?
 83 A3: Claro (.) porque normalmente (.) pucha [expresión de queja] uno como cajero ↑ra: (.) quiere
 84 tener esa suerte de poder encontrar un posnatal y un prenatal porque:: (.) es ↑difícil po- (.)
 85 porque algunas que trabajan lunes y viernes lunes y viernes (.) y necesitan trabajar más días
 86 (.)normalmente uno como cajera externa siempre tiene la esperanza de que te contrate el
 87 banco (0.2) o uno siempre quie:re esa posibilidad (0.2) siempre uno pi- piensa en ↑eso de que
 88 algún día te puedan contratar (.) esa es tu meta en realidad ((risas)) que algún día te puedan
 89 contratar=
 90 A1: ¿Tú meta?
 91 A3: ↑Claro por lo menos para ↑mí (.) normalmente para todo:s los cajeros (.) a menos que
 92 una persona: tenga otro ingreso (.) y sea cajera de lunes y viernes

Vemos así el curso que toma este ascenso para los cajeros y como aquellas expectativas iniciales se van concretando más en función de una suerte relativa que a sus propios méritos personales, transformándose este entramado en una esperanza por conseguir este contrato. Contrato que se convertirá más temprano que tarde en una falta para sus vidas. Se configura así esta esperanza, la cual es alimentada diariamente al compartir con cajeros de planta y comparar sus funciones, percatándose que sus labores son similares en responsabilidades y que si son contratados directamente adquirirán beneficios y renta superiores.

Fragmento N°7. Hombre 1.

633 recreati:vas que hace el banco he:: por ejemplo las olim↑piadas hay cosas mu↑y buenas que
 634 tiene el banco como empleado::r en la misma salud también el beneficio con alguna clí↑nicas
 635 que:: no ↑es menor y para las mujeres (0.2) cuando tienen hijas le dan un bono bueno
 636 cuando:: se toman licencia se toman facilidades que el banco tiene como [esa característica]
 637 A1: [Esa característica]

Esto no solo garantizará una relativa estabilidad en la planificación de la vida, sino que estas mismas expectativas de no materializarse terminarán por construir una ficción de un contrato empujado por esta esperanza continua.

La esperanza se va a reproducir en el tiempo, reactivándose a medida que el sujeto alcanza por medio de su trayectoria laboral un punto próximo a la contratación definitiva, no obstante puede suceder que en definidas circunstancias y fuera del dominio de los sujetos exista un reinicio de este recorrido laboral a un punto cercano al comienzo, alejándose así nuevamente de una meta que parecía alcanzable. Circunstancias que son vistas por el trabajador como externas a su posibilidad de acción y control. Así damos cuenta de cómo el cajero asciende una y otra vez, con la roca que significa ser externo a cuestras, y sin certeza alguna siquiera de lograr la cima. Vemos como la "*legitimación discursiva y retórica de la nueva situación hace que resurjan con fuerza las metáforas del azar y la incertidumbre y con éstas, se acentúa nuestra percepción de que la vida social y económica depende de fuerzas que no podemos controlar*". (Crespo, Revilla y Serrano, 2009. p.93).

Fragmento N°8. Hombre 1.

516 (.) de que (0.2) a ellos los contrataron y yo llevo más tiempo y a mí no me contrataron no para
517 mí no es un tema(0.1) ahora he: intentado muchas veces meterme al banco y por muchas
518 cosas he:: el último plazo fijo que hice fue hace dos años atrás (.) trabajé en la: sucursal
519 Co↑raceros
520 A2: ¿Cuan↑to tiempo trabaja:ste?
521 A3:Traba↑je: por ocho meses
522 A2: Ya
523 A3: Y ↑trabajé en diciembre y ↑justo se estaba gestando un cu↑po en cajeros (.) porque un
524 cajero se iba a Santiago y:: se generaba un cupo y: obviamente que el que hace de plazo fi↑jo
525 pasa a ser de planta porque ocupa ese lugar que:: quedo ↑vacante (.) pe↑ro::
526 lamentablemente ese año falleció mi papa (.) y: yo: caí enfermo de una:: de perito↑nitis y me
527 tuvieron que operar de urgencia y:: estuve contratado y:: estuve un mes con licencia (0.2) y
528 ↑apenas me habían contra↑tado
529 A2: Dema↑siada mala suerte
530 A3:Si↑po y estuve dos meses y:: después caí con li↑cencia y una operación que era de ↑vida
531 o muerte o me operaba o me mo↑ría(.) así que tenía que operarme(.) después no me
532 renovaron contrato (0.1) yo: su↑pongo que fue por eso aunque los jefes me decía que no::
533 pero después contrataron otra persona enton↑ce::s
534 A2: Justo que había que cu↑brirlo
535 A3:Entonces por↑qué no seguí si llamaban a otra persona y se cubrió ese:: ese puesto era:: lo
536 mismo que me contrataran a mí a↑mi entonces ellos me dicen que ↑no que justo se generó

Es mediante esta ficción creada que se señala que al realizar un plazo fijo en un banco aumentan las posibilidades de ser contratado por este. Incluso esta se extiende al sujeto mismo, quien elabora un conjunto de explicaciones relacionadas con eventos desafortunados en su vida, para así dar cuenta de sus esperanzas frustradas. Si bien parece restarle valor a esta situación, el insistente y posterior dramatismo nos da cuenta de la emergencia de notables fisuras y contradicciones no resueltas en su discurso. Esto ciertamente se reafirma cuando se menciona que al poco tiempo de ausentare se contrató otro cajero en su mismo lugar. Esta evidencia real de contrato, así como otros testimonios de otros cajeros que han corrido con mejor suerte reactiva la esperanza de ser parte del staff interno del banco.

Se aprecia claramente que es un trabajador que ha reintentado "meterse" en el banco y que ante la negativa de ser contratado cae en la desgastante incertidumbre de encontrar explicaciones más allá del ámbito laboral, llegando incluso a culpabilizarse por estos sucesos. Evidenciamos lo importante que es para el trabajador ser contratado y esta emergencia nos deja entrever que son efectivamente remotas las

oportunidades de llegar a "ser del banco" y que no existe nada ni nadie que garantice que por encontrarse en las últimas etapas de su trayectoria, se esté efectivamente más cerca de llegar a la anhelada cima.

Fragmento N°9. Hombre 1.

547 pesos siempre me estaba sobrando que dos mil seis mil y:: cuando perdí plata diez mil yo dije
548 esta cuestión no es para ↑mí y después dije esto no me la pue↑de ganar y empecé a estar
549 más concentrado y empecé a adquirir experiencia y todo y::: en algún momento pensé en
550 dejarlo en que si ↑no me resulta esta contratación voy a buscar otro rubro porque:: uno
551 espera dema↑siado tiempo(.) de hecho soy el cajero m↑ás antiguo de la empresa y hay
552 cajeros que yo les he enseñado cajeros en práctica que han sido cajeros externos y:: después
553 han quedado contratados
554 A1: ¿Quedaron de pla↑nta?
555 A3: Si po [Así es] (.) contratados como plazo fijo(.) y después pasan a planta y cajeras que yo les
556 he enseñado lo que ellas sa↑ben y están trabajando de planta y: hay muchos como que se
557 extrañan y tú todavía no estás trabajando de pla↑nta? ya deberías estar aquí de pla↑nta
558 pero: no se ha dado si me pregunta cu↑ál es la razón no ↑se la verdad(.) es que no sé porque
559 mi desempeño no sé cómo te digo estoy bien evaluado(.) estoy bien considerado dentro de los
560 cajeros(.) y::: no creo que sea eso y:: como te digo yo llevo ↑dos años estudiando lo que es:
561 administración y puede ser que no sea considerado porque no tengo los estudios pero: cuando
562 entré como plazo fijo no tenía los estudios y: ya ↑fui considerado he (0.1) pero como que no
563 ↑se ha generado ese cupo especial com::o para poder estar
564 A1: ¿Cómo que uno tiene que es↑tar en un momento para: poder tener la oportunid↑ad?
565 A3: Mi↑ra hay casos en(.) el Banco Estado hay cajeros externos que llevan traba↑jando una
566 semana y les han dicho oye necesitamos contratar a una persona te inte↑re:sa? si y que↑dan
567 de planta y llevan una semana ↑así de:: =

Así damos cuenta de cómo las experiencias adquiridas a lo largo de este trabajo les generarán contradicciones, ya que descubrirán que toda la experiencia adquirida mediante su esfuerzo y superación personal no se traducirá en una incorporación al banco y su condición se sostendrá en un constante vaivén en donde se creará estar ad portas de traspasar esa barrera final que los separa del banco, siendo acá donde operará intensamente la esperanza. El Mito de Sísifo en sí mismo. Estos trabajadores se sienten buenos, son apoyados por compañeros de trabajo y jefatura, enseñan a otros cajeros nuevos a pesar de que no les corresponde y aun así estas personas nuevas u otras sin sus pergaminos terminan siendo contratadas bajo criterios de selección desconocidos. Aquí pareciera entonces que hubiese una trampa en este juego de entrar a una EST para llegar finalmente al banco, trampa consistente en requerir del compromiso del trabajador más allá de sus límites del contrato, un compromiso que lo captura en su vida manteniéndolo en ese status quo casi permanente como cajero externo. La responsabilización formaría parte de la hegemonía superflua que se impone en la sociedad actual, enfatizándose la existencia de espacios con sentidos contradictorios que a la larga llevan a aceptar el status quo. (Martucelli, 2001 en Soto, 2009).

Hablamos así de una situación artificiosa, intencionada o no, que es funcional al sistema ya que le garantiza a este contar permanentemente con trabajadores suministrados y mantenerlos en esta condición laboral, aun cuando cuenten con vasta experiencia e incluso adquirida en sus propias dependencias. Un juego que tal vez resulta muy beneficioso tanto para la EST como para el Banco, pero que para el trabajador se transformará en una fuente de preocupación constante, y que paradójicamente los mantendrá con la esperanza de ser una parte interna del banco. Es así como se reclama una identidad coherente y estable, pero a la vez se organiza un modo de producción basado en la superficialidad, fugacidad y fragmentación, no ofreciéndose proyectos de futuro y promoviéndose a su vez una instalación implacable en el presente (Crespo, Revilla y Serrano, 2009).

Segundo repertorio: " El cajero como producto de supermercado"

El siguiente aspecto que surge en reiteradas ocasiones en el discurso de los cajeros son las relaciones laborales permeadas por intereses utilitaristas. Aquí sostenemos que tanto los trabajadores como la EST y el Banco fomentan un tipo de relación funcional a sus intereses privados, sin mediar mayormente los intereses de los cajeros mismos. Es así como el cajero se transforma en un mero "Producto de Supermercado", ofertado en una vitrina facilitada por la EST y el cual ha de presentarse atractivamente para el cliente. Siendo el banco aquel cliente que escoge no solo la vitrina o EST de la cual comprar, sino también el producto final y bajo qué condiciones específicas lo requiere. Es entonces bajo este contexto mediado por el dinero, que aquellos productos/cajeros que no se someten bajo esta lógica mercantil terminan por ser observados con desconfianza y finalmente cuestionados.

Desde la temprana inserción laboral estos cajeros suministrados se ven inmersos en un entramado de relaciones asimétricas sostenidas en marcadas jerarquías. El trabajador al rotar de banco en banco se puede encontrar con jefaturas que no le acomodan y que en circunstancias específicas hacen explícito su rechazo de trabajar con ellos.

Fragmento N°10. Mujer 3.

1751 A3: Por ejempl:o (.) la sucursal de Quilpué Francisca Recabarren ve un niño nuevo y le dice
1752 ↑¿y tú? (.)↑no te conozco a:::h ↓ es que llevo como una semanita a:::h no dame un
1753 segundo Carlita no ↑no sácamelo ya no ↑no importa déjame ese cajero no no ↑no tengo
1754 tiempo para estar enseñándole a niñitos no ↑sácamelo (0.2) y no es personal (.) le dice mijito
1755 >no tengo nada en contra suya< pero no tengo t::iempo pá [para] estar enseñ::ando (0.2) me
1756 ha pasado que cuando estoy con ella y me ↑dice (.) ¿es tu ↑alumno? ↑si siéntate al lado de
1757 ella vos te ↑encargái [encargas] y:::a digo déjamela aquí (.) y en el fondo tengo que hacer casi
1758 como dos cajas porque tengo que estar pendiente todo el día ¿te fijas?
1759 A2: Si pó
1760 A3: A veces cuando los mandamos a practica también (.) y les tenemos que asignar un ↑cajero
1761 y los cajeros funcionarios dicen y delante del joven o la niña n:::o n:::o gueón[expresión que
1762 denota insulto] no yo no quiero cachos [problemas] no:: quiero irme temprano esta semana
1763 (.)y no ya ↑chato [aburrido] siempre a m:::i n:::o a mi siempre a mi tíraselo a otr:::o pó

Como se presenta en este relato la baja experiencia es transformada en una suerte de "infantilización" del trabajador fundada en "no tener tiempo para estar enseñándole a niños", condición que invalida y minimiza despectivamente al trabajador. Esto conllevará a que estén proclives de internalizar estas formas de relacionarse. Esta situación es reproducida también por los cajeros de planta, quienes manifiestan su amplio rechazo a enseñar a estos cajeros externos reduciéndolos así a "cachos" que deben ser "sacados" si no son útiles, al igual que aquellos productos nuevos pocos reconocidos que entran el mercado, siendo así desestimadas sus propiedades per se, por la competencia previamente establecida. Se configura así una clara diferencia jerárquica a pesar que ambos realicen funciones similares. Este encuadre de trato diferenciado que se genera cajeros-externos, articulará una serie de situaciones non gratas para ellos.

El dinero será el detonante que confirmará la constitución de estas relaciones y legitimará aquellas prácticas, construyendo con ello un ambiente de desconfianza. Esto se encarnará como parte de la identidad de estos cajeros y se manifestará en un estado defensivo y de auto-legitimación de "tener que ser" desconfiado porque pueden "joder con plata", a pesar de que no sean considerados los robos como permanentes. El temor al descuido es lo que primará por sobre las pérdidas reales de dinero, lo cual alimentará aun más este ambiente de desconfianza.

Fragmento N°11. Mujer 1.

383 A3: Es que yo: (.) <en realidad> (.) ↑<tú trabajas con plata> [dinero] ↑tú de hecho no puedes
384 confiar en nadie (.) <porque tú no sabes quizás hay una persona no es ladrona> (0.2) pero tú
385 no sabes la ↑necesidad que va a tener en el momento(.y ↑quizás (.) te pueda joder
386 [perjudicar] con ↑plata [dinero] (0.2) eh -tú trabajas como (.) a la defensiva o siempre con
387 ↑desconfianza
388 A1: Tú trabajas como co- con desconfianza?
389 A3: ↑Con ↑desconfianza
390 A1: Te ha pasado algo así=
391 A3: ↑No (.) gracias a dios ↑no
392 A1: Qué tení [tienes] que ↑desconfiar o has escuchado::
393 A3: ↑Claro (.) he ↑escuchado gracias a dios que no me ha tocado ver eso igual trabajamos
394 con cámara pero (.) tú no sabes si pueden (0.2) igual si mira (.) de repente se te puede perder
395 la plata [dinero] miran la cámara ahí quizás pueden darse cuenta de lo que pasó pero en el
396 momento igual te hacen pasar un mal rato [momento] (0.2) porque por ejemplo no sé po- tú
397 (.) cuando alguien entra a tu caja tú no puedes dejar (.) tu mueble abierto con plata [dinero]
398 porque (.) tú no ↑sabí [sabes] si alguien te puede sacar plata [dinero] (.) o las monedas
399 botadas en el suelo en ↑bolsa porque igual >tú no sabí[sabes] si te pueden sacar una bolsa de
400 moneda< (0.2) entonces tú siempre tienes que trabajar con desconfianza

Este significado acerca del dinero no solamente se limita a concepciones de cada trabajador, sino además es un aspecto que está institucionalizado de alguna forma desde las políticas del banco. Por tanto, este confirmará la desconfianza como un escenario inherente al trabajo con dinero, asumiendo que los trabajadores no merecen confianza y ante eventuales pérdidas o descuadres estos serán los primeros vinculados al extravío. El no poder confiar en nadie alude que cada producto/cajero ha de mantenerse en determinado encuadre o Stand, declarando aquello como una competencia honesta. Si bien existen cámaras que observan y que resguardan estos stands, la lógica alimentada por la competencia es desconfiar de tu compañero de vitrina. Así estas pérdidas son significadas como “*auto-préstamos*”, nunca saliendo los cajeros impunes ante los extravíos.

Fragmento N°12. Mujer 3.

1531 el noviciado pero no te puede volver a pasar porque si te pasa constantemente los bancos
1532 ↑jamás van a ver una↑ pérdida como un error las pérdidas se ven como auto préstamo (0.2)
1533 siempre se ve así el banco ↑siempre↑ piensa que las personas roban >no que pierden plata<
1534 (.) porque dicen se prestaron plat::a
1535 A1:Esto lo hacen ver a los cajer::os que llegan externamente hacen com::o
1536 A3: Regularmente dice ↑a::h auto préstamo qu::e necesitai [necesitas] pagar gueón
1537 [expresión que denota insulto] y::a okay ¿perdiste cuanto? ya cien lucas [cien mil pesos]

Pareciese entonces la desconfianza un eje fundamental del negocio, una necesidad constante de estar a la defensiva y que permite al banco que sean los mismos trabajadores quienes se auto-regulen. Esta autorregulación promoverá precisamente relaciones individualistas, enmarcadas en un trato superficial e inclusive llegando a ser indigno y burlesco en ocasiones, generando así una suerte de status quo que mantendrá un orden y aislará a los sujetos en su propio stand. Esto configurará un cajero auto-controlado que ha de respetar las normas de venta establecidas por el supermercado y que verá en el otro, un cajero desconocido, un otro que podría perjudicarlos. Si algo aportará esta experiencia a las identidades de los sujetos, es precisamente a desarrollar mayormente esta actitud desconfiada aplicando para sí más resguardos, con un mayor énfasis sobre los cajeros externos quienes no comparten diariamente con todos los trabajadores.

Fragmento N°13. Hombre 1.

418 A3: En el banco hay que ser desconfiado (0.2) hay qu- porque estamos hablando de plata
419 [dinero] (0.2) una de las cosas también importante es el ↑timbre que uno maneja (.) el timbre
420 aunque uno lo ve insignificante (.) es algo súper importante (.)↑todo queda registrado en el
421 banco (.)>la plata [dinero] que me pasa el timbre que me pasa va todo firmado< (.)↑>nada se
424 hasta tal fecha) a:: ya y (.) bueno (.) a ya el trabajó el ↑timbró (.) entonces que pasa que si yo
425 dejara el timbre así suelto por ahí (.) alguien pesca [toma] y >me timbra una boleta de luz<
426 (ruido de timbre) (.) <y después se va> (.)pero mire yo pague ese día: (.) mire aquí ↑está (.)a::h
427 sí: está timbrado porque el timbre corrobora que realmente pagó:=

Se aprecia como el sistema de trabajo es eminentemente individual, donde vale más el uso del timbre que la palabra de los funcionarios. Este objeto puede ser visto entonces como una herramienta de control de calidad y a la vez el respaldo que permitirá contrarrestar el "azar" expresado en el anterior fragmento. Así, se deja entrever que el "azar" circunda el ambiente de desconfianza y solo el banco con sus normativas y procedimientos puede auditar al cajero ante situaciones irregulares como la descrita. Estas reglas terminan convenciendo al trabajador de que todo está armónicamente establecido, cuestión que da cuenta de una ideología que ejerce una forma de coerción flexible a través de sutiles mecanismos de inclusión y exclusión (Courpasson, 2000 en Soto, 2009), siendo los problemas interpersonales aquellos que des-configurarán esta norma prescrita. Transformación como "*producto de un trabajo de producción política y discursiva, por medio del cual los conflictos sociales son transformados en conflictos personales*" (Crespo, Revilla y Serrano, 2009 P 83). Esto finalmente dejará incólume a la EST ante estos problemas puntuales sin llegar a cuestionarse si este tiene algún grado de injerencia, naturalizando así estas prácticas.

Serán entonces la suma de las experiencias personales las que harán perder el foco sobre este aspecto no revelado y mucho menos discutido, así se destacará su preocupación en tener el suficiente "ojo" y el "absoluto" cuidado para estar "encima" de lo que hace el otro en el día a día.

Fragmento N°14. Mujer 2.

448 A3: ↑Sí no:: tome: má- más precaución (.) mucho ↑más precaución (.) ¿cachai?[entiendes] en
449 algunos cajeros o sea- ↑mira (.) en algunos tesoreros yo sé que yo puedo confiar en ↑ellos (.)
450 ¿cachai? [entiendes] (.) pero en otros ↑como que tú lo le tení [tienes] que tener al ↑ojo
451 [vigilando] (.) y hay que estar como: encima de ellos ↑oye ↑qué me estas sa:cando
452 cachai[entiendes]
453 A2: Y con los compañeros que de:=
454 A3: ↑No:: de los compañeros tení [tienes] que tener absolutamente cuidado
455 A2: >Ahí ahí ahí ahí no<
456 A3: Ahí ↑ya:: ahí ↑no pó porque tú no sabí [sabes] con quien trabajai [trabajas] al lado

Resulta así vital cuidar el "prestigio" y la "calidad" de sí mismo como producto, pues eso los hace tentadores para el comprador final. Así estos problemas interpersonales sucederán con mayor frecuencia cuando existe un peligro latente de perder dinero. Si bien esta hostilidad no es transversal a todo el medio bancario, sí es latente, y permite reproducir esta desconfianza hacia otro(s) compañero(s) de trabajo. Cuestión que repercute en el fomento de relaciones estrictamente laborales por sobre otras formas de socialización, lo que influirá en cómo se construirán las identidades en estos contextos.

El más perjudicado será el cajero suministrado quien por su carácter esporádico y volátil entre sucursales se transformará en el objeto por excelencia de las desconfianzas. Ante una pérdida de dinero este cajero al no "*ser del banco*", al no ser de ninguna parte, al ser finalmente un producto en liquidación, verá aumentada su soledad y limitada su red de apoyo. Asimilando de este modo que esto es parte del negocio y por tanto una realidad frente a la cual poco se puede hacer para revertir.

El aislamiento, el trato impersonal y la carencia de redes enfatizarán, en y desde la propia experiencia de estos cajeros, la temporalidad de las relaciones que construyen. Este desinterés generalizado está naturalizado en el discurso de los entrevistados, pudiendo ser incluso un aspecto intencionado desde la misma EST con el objeto de mantener fragmentados y des-localizados entre sí a los trabajadores. Ya no solo el trabajo es temporal sino también los vínculos que establecen, siendo los mismos trabajadores quienes reproducen estas prácticas.

Fragmento N°15. Hombre 1.

673 A3: He::m(0.2) puede ser(.) ahora: la empresa:: no es muy llana a hacer reuniones entre los
674 cajeros(.) nunca hemos hecho del tiempo que yo he llevo ↑nunca han hecho una reunión >ya
675 tal día hay reunión con todos los cajeros externos< (.) nunca lo han hecho jamás (0.3) y: yo
676 creo que jamás lo van a hacer
677 A2: No hay interés
678 A3: Es que para mí no es relevante(.) es que mira(.) a lo mejor suena muy cru↑el lo que voy a
679 decir pero:: para mí no es muy relevante lo que haga otro cajero no me interesa la amistad de
680 otro cajero a menos que yo la conozca(.) y la conozca de hace ↑tie:m:po de otro lado es
681 diferente pero:: yo me llevo ↑bien con la gente que trabaja en la ↑oficina con la secretaria
682 con la jefa y: porque la secretaria me llama para decirme Luis te toca en tal sucursal

Ante esta situación normalizada, y que se manifiesta en el desinterés e imposibilidad que toma posición el sujeto, se establecen lazos suficientemente necesarios para cumplir con los servicios de suministro de persona. El trabajador suministrado será objetivizado y tratado como mercancía que se transa, alimentando esto la mercantilización de los vínculos sociales (Stecher, 2009). Se evidencia aquí entonces la metáfora del cajero como producto de supermercado.

Fragmento N°16. Mujer 3.

1192 mí me gusta este piercing y ↑no me lo sáco< ah ya perfecto (.) entonces no podí [puedes] ir a
1193 práctica (0.3) aunque seas bueno (.) porque el banco le paga a la empresa para que justamente
1194 (.) prepare gent::e para este rubro (.) y ↑te estoy pagando para que me ↑mandí [mandes]
1195 buena gente (.) si me-por eso hay cinco empresas externas (.) entonces es una competencia
1196 ↑constante (.) que si esta me manda gente que no quiero
1197 A1: Que si le f::all:a [llama a la otra]
1198 A3: [Llama a la otra] y si le falla esta llama a la otra (.) salió hace poco una que se llama SERVIP
1199 cierto >y nosotros decimos que los cajeros de SERVIP son malos< (.) y porque
1200 A1: Hay una que se llama [HELPBANK]
1201 A3: [Sip Helbank] que también es m::ás o menos no más (.)↑porque recoge lo que nosotros
1202 bot:amos

Esta descripción al otro, es una representación generalizada de cómo se considera al cajero externo en el rubro, como una pieza útil o inútil en el entramado entre EST y Banco, no importando la subjetividad de ellos, prevaleciendo lo que el banco establece y demanda. Demanda sujeta a expectativas, las cuales de no cumplirse, sumado al factor de competitividad permanente, irán desechando a un trabajador por sobre otro, tal como ocurre con los productos de baja calidad. Por tanto, si quieren permanecer en el rubro han de instrumentalizarse para que la EST sea funcional y se destaque por sobre otras EST'S.

El trabajador en forzada medida intentará sacar provecho de esta instrumentalización, buscando sentirse parte tanto de la EST como del Banco simultáneamente, esto con el objetivo de no perder oportunidades de beneficiarse en ninguna de las dos instancias. Ante estas formas de vinculación estos cajeros terminan perteneciendo a ningún lado y moviéndose de acuerdo al mejor postor. Esto lo podemos definir como pseudolealtades, ya que la lealtad de trabajar por años en la misma EST estará basada en la precariedad de los compromisos, y la movilidad subjetiva promovida por la empresa se subordina a la lógica de

funcionamiento de los mercados (Veltz, 2000 en Soto, 2009), así ante cualquier oportunidad eventualmente ventajosa se abandonará este vínculo sin dudarlo.

Fragmento N°17. Mujer 2.

1062 estabas como s::úper frustr::ada lo pasabas m::al llorabas perdías plata [dinero] y ahora como
1063 lo que tú me dices (.) y el relato co-mo que cronológicamente da la sensación de que te gusta
1064 h::arto como hay cierta lealtad como que te gustar::ía volver a Tempolavoro si no quedai
1065 [quedas] en el banco ↑que pasó entremedio porque algo debió haber pasado que te fue
1066 cambiando la perspectiva de las cosas
1067 A3: Como te decía el mismo tiempo el mismo tiempo te da la experiencia de trabajar
1068 A2: En tú caso era un tema como de confi::anza
1069 A1: Tuviste más confianza por el lado de Tempolavoro >qu::e por el mismo lugar de trabajo<
1070 A3: ↑Mira si yo volvería sería más un tema d::e lealtad ↑si es verdad yo igual he sentido que
1071 en cierto sentido me apoyaron m:ucho
1072 A2: [¿Más que por el tema de la plata [dinero]?]
1073 A3: [Más que por el tema de la plata [dinero]] cachai [entiendes] pero si me dan la posibilidad
1074 de trabajar en otro trabajo mej::or yo a ojos cerrados me voy [sin dudarlo] (.) cachai
1075 [entiendes] pero sin perder ese contacto (0.2)

Esta instrumentalización surge a medida que los cajeros se percatan que en este medio impregnado de desconfianza, emergen ciertas contradicciones. Comprenden que para salir de su situación permanente de externo han de forjar relaciones fundamentalmente a conveniencia, esto con el afán expandirse a otros supermercados. La EST como distribuidor, promotor y oferente de estos será su mejor acompañante hasta que ellos logren el prestigio que les permita valerse de sus propios recursos y no depender así de intermediaciones que ellos brindan.

Así las relaciones a conveniencias o "pitutos", como lo denominan, solo son posibles construyendo ciertas confianzas, ya que consideran que solo determinadas personas pueden ejercer una influencia en las decisiones internas del banco y que les resulten beneficiosas. Así, esta otredad es fundamentalmente un antagonista o competidor puede ser también un aliado estratégico, un socio temporal en el camino del éxito individual (Stecher, 2009). Este aspecto fomentará buscar relaciones por interés y otras exclusivamente laborales.

Fragmento N°18. Hombre 1.

774 A3: Igual algunos se rí::en(.) se ríen y: ahí unos hacen las gestión (0.2) algunos han hecho las
775 gestiones: y:: pero ahí (.) lo que es el tema banco: predomina lo que es el pitu↑to [contacto
776 influyente]
777 A2: El pituto [contacto influyente]
778 A3: >Si si< porque:: si ahí conocí a alguien teni [tienes] más opciones que no conozcas a nadie
779 (.) y: curiosamente yo conozco a to::dos pero no soy amigos de ellos me entiendes(.)
780 entonce::s no puedo generar ese ese (0.3) esa ventaja: esa oportunidad pero::: eso como a
781 grandes rasgos como la vida de cajero externo(.) hacemos el mismo trabajo de cajero de
782 planta(.) pero ↑nos pagan menos

Finalmente, se observan entonces distintos niveles en que se instrumentalizan las relaciones y como se agotan en cada arista del triángulo laboral. Apreciamos un medio de desconfianza en que se teme al otro, y que el Banco va a instrumentalizar la situación a través de la autorregulación que provoca la desconfianza, aprovechando también la figura legal de suministro de personal para desligarse de responsabilidades laborales y evitar la necesidad de contratar directamente. Por otro lado, la EST aprovecha esta oportunidad de negocio y trata de sacar rendimiento a cada suministrado en función directa del servicio prestado,

indirectamente contribuyendo al desamparo del sujeto. En tanto la lealtad del cajero a la EST o Banco estará supeditada calculadamente para alcanzar así sus fines personales, caracterizando estas relaciones por ser transaccionales (Bauman, 2007).

Tercer repertorio: " El Síndrome de Estocolmo"

En este repertorio se postula la emergencia de una identidad dominada por el estado anímico de la resignación; cuestión que se expresará fundamentalmente a través de la auto-culpa que (re)producen respecto de sus metas no alcanzadas. Para ilustrar este posicionamiento utilizaremos el "Síndrome de Estocolmo" el cual alude a la relación de complicidad que desarrolla con el transcurso del tiempo una víctima de secuestro con su secuestrador, al cual finalmente ayuda a alcanzar sus fines. Ambos intentan salir ilesos del incidente, así el rehén coopera cuando las situaciones son incontrolables intentando con ello cumplir los deseos de sus captores. Estos últimos se presentan como benefactores ante el rehén, cuestión que puede hacer nacer una relación de agradecimiento e identificación con el secuestrador. Aquí el cajero suministrado lo personificamos como el secuestrado, pues a pesar de contar con contratos temporales y pudiendo abandonar tempranamente este vínculo, igualmente sigue ocupando este lugar. Justifica así los intereses de sus captores, en este caso banco y EST.

Se observa que en su condición de suministrados los trabajadores se posicionan en desventaja respecto de sus relaciones laborales cotidianas a pesar que existan tratos relativamente similares entre todos los cajeros. Sin embargo, esta desventaja tiene un punto de partida en el propio contrato temporal y lo limitado de sus beneficios, haciendo que estas diferencias se desplacen psicológicamente al interior de los sujetos.

Fragmento N°19. Mujer 1.

250 A1: Y da:n algo (.) algún reconocimiento?
251 A3: ↑No porque soy externa (.) o sea si fuera contratada del banco (.) me ganaría una plata
252 que te la dan cada tres meses (0.2) y te pagan algunas lucas [dinero] po::r tener tan- tantas
253 transacciones y no perder dinero
254 A1: Pero hubo:: alguien que te dijo ↑o:::h bien?
255 A3: No: o- sea en la ↑empresa sí pó (.) si igual me felicitaron (0.2) pero: nada ↑más (0.2) pero
256 yo entiendo eso igual porque yo soy externa o sea (.) esa=

Esta desventaja psicologiza y legitima esta situación cada vez que surge desde sus propios cuestionamientos la condición precarizada de "*soy (cajera) externa*", asumiendo y aceptando su condición de secuestrada y excusando al banco de su falta de equidad. En efecto, la existencia de un trato solemne desde las jefaturas, en cierta medida "maquilla" esta imagen de secuestrador. Esto hace que los cuestionamientos ineludiblemente terminen en el mismo sujeto, trasladando así las carencias y faltas a algo personal, desresponsabilizando finalmente a quienes perpetúan su condición. Cuestión que surgirá cada vez que las desventajas y desigualdades resalten entre cajeros. Lo anterior se condice con la entrevistada Mujer 1, quien manifiesta un estado emocional verbalizado en forma de "*bajón*" y "*lata*" cuando se percata que sus compañeros de planta logran bonos que para ella son inalcanzables, a pesar de hacer un trabajo similar.

Fragmento N°20. Mujer 1.

531 A1: ¿Y a ti que te hace sentir es: o cómo que te tengan considerada?
532 A3: Si súper bien (.) de hecho me gusta mucho (0.2) ↑súper bien que me consideren por lo
533 menos (.) porque ↑igual uno se siente de repente en desventaja con los otros cajeros porque
534 eres cajero externo (0.3) pero en realidad eso me: hace: sentirme bien
535 A1: Pero ¿por qué así qué?: como que desventaja por ejemplo así para ti
536 A3: Es que es uno (.) es algo ↑personal (.) no es que porque la gente te lo haga sentir sino que
537 uno se siente en desventaja pó (.) porque ganai[ganar] menos lucas [dinero] tení [tienes]
538 menos beneficios (0.2) ↑uno (.) psicológicamente uno ↑se ↑siente en desventaja (0.2)
539 porque por ejemplo un cajero de banco (.) te puede pe:rder un millón de pesos y no se los va a
540 descontar (0.2) quizás le llegue una carta de amonestación (.) pero no se lo van a descontar (.)
541 uno se siente en desventaja
542 A1: Eso:: lo vives a diario o a ve:ce::s?
543 A3: ↑No:: hay veces que me da el ↑bajón [desánimo] (.) y me da mucha me da lata [pena]
544 >sobre todo de repente cuando tu estas ahí< y ↑dicen ↑hoy::: nos ganamos un bono por
545 doscientos lucas [mil pesos]

Este "bajón" se transformará en una interpelación personal constante ante estas situaciones, cuestión que llevará al cajero a aceptar su situación como coartada, validándose desde la vulnerabilidad al sentirse con el beneplácito de ser considerado "por lo menos". Esta situación será explicada simplemente "porque eres cajero externo", desplazándose esto hacia una psicologización de esta desventaja. Cuestión que se aproxima a lo que Crespo y Serrano (2012) denominan como psicologización del trabajo, en donde los problemas sociales se transforman en problemas y dilemas personales, cuestión en que nuestra metáfora serían los efectos de una adaptación emocional ante un escenario que potencialmente podría ser peor.

Por otro lado, retorna la instrumentalización de las relaciones sociales pero ahora hacia un nivel de internalización y reproducción en contra de sí mismos. A continuación la entrevistada afirma que los empresarios están preparados para hacer uso de la Ley de Suministro de Personal, agregando que ella pensaría de la misma manera que estos en su lugar, vale decir los cajeros desarrollarían cierta empatía por sus empleadores y sus modus operandi;

Fragmento N°21. Mujer 1.

179 A3: ↑Porqué el ↑empresario(.) cierto (.) que es- ↑si:: si yo fuera un empresario (.) >pensaría
180 igual que un empresario< (.) y eso lo tengo ↑claro (.) porque yo estoy en las dos cara de la
181 moneda (0.2) estoy claro que el empresario (.) no le ↑conviene (.) porque eh- esta empresa
182 ↑externa (.) trabajó- yo les digo (.) es un poquito ingrato (.) porque nosotros trabajamos
183 porque un funcionario se enferma (.) y presentó licencia por cinco días (0.2) entonces le pide
184 ↑a ↑esta ↑empresa (.) subcontratista (.) que contrate a una persona por esos cinco días
185 (0.2) la parte ingrata que- esa parte nunca la he sabido (.) porque no me he metido en esa
186 parte (date cuenta que el envió) por esos días les paga ↑como ↑sesenta pero al funcionario
187 no le llega los sesenta (.) le llegaron ↓veinte

Esta argumentación se vuelve contradictoria al sentirse y estar en las "dos cara de la moneda", ya que comparte el pensamiento del empresario, pero a su vez es trabajadora externa. Esta contradicción nace porque finalmente se es víctima y cómplice de su propia situación, finalmente son usados para alcanzar los fines del banco y EST, pero lo aceptan y ciertamente lo comprenden. Estas partes intentan entonces salir indemnes, sin embargo el cajero se encuentra en una posición no grata pues sabe que se recurre a ellos frecuentemente solo cuando un funcionario está imposibilitado de trabajar. Siendo la parte más ingrata su aceptación per se de tan solo "un 20 de los 60" del total que recibe la EST por sus servicios. Vale decir comprenden y denuncian que los beneficios de esta relación son mínimos, siendo este el coste que han aceptar por entregarse una y otra vez a esta relación laboral.

Este posicionamiento fomenta la invalidación e inercia de sí mismos y su efecto se refleja en las expresiones de lata, rabia y bajones, todas manifestaciones que configuran un estado anímico de resignación. Este lo entendemos según Ascorra (2009) "como un estado de ánimo pasivo, que despotencia al "ser", separando su materialidad, su fuerza vital, "lo que puede" de sí mismo". (p.22). Cuestión que se complementa con lo que señalado por Echeverría (2003) al entender esta como un estado emocional invalidante en la acción de cambio de los sujetos; "para qué me voy a tomar la molestia de hacer eso, si sé que nada va a cambiar" (p.320)

Los cajeros suministrados en el intento de unir esta fragmentación de su condición intentarán aunar una y otra vez sus propias prácticas al momento de posicionarse como sujetos con gran valía, utilizando recursos rescatados desde sus propias experiencias, apreciándose a sí mismos como buenos cajeros e incluso superiores en rendimiento a los propios del banco.

Fragmento N°22. Mujer 3.

257 A1: ¿Para ti para ↑ti que significa ser externa así co:mo e::h ha- hacer esto cada día y no ser de
258 planta por ejemplo?
259 A3: O sea (.) me da ↑lata [decepción] porque si fuera una mala cajera (.) te ↑creo me
260 conformo (.) pero ↑soy ↑buena cajera y soy (.)↑me encuentro y ↑me lo dicen a cada rato (.)
261 que yo soy ↑mejor ↑cajera que los ↑mismos contratados eso me da lata cachai?
262 [entiendes?] (.) que ↑ellos mismos me pregunten cosas a mí: que yo sea más rápida que ellos:
263 (.) y no pierda plata [dinero] eso me da más lata (0.2) que ↑yo:: ↑sea mejor cajero que
264 ↑ellos >y ellos tengan contrato y no ↑yo< (0.3) eso es lo que me da ↑más ↑lata [pena] (.)
265 pero en realidad con la empresa mía: yo no tengo nada que decir (.) porque igual <se han
266 portado bien co:nmigo> (.)↑siempre me han mantenido trabajando (0.3) porque hay gente
267 que lleva cinco años trabajando ahí (.) y hay veces que trabaja lunes y viernes lunes y viernes
268 (0.3) entonces yo igual dos años ahí pero=

No obstante esto les genera un conflicto, dado que sus esfuerzos no son traducidos en el logro de su meta principal que es ser cajero de planta, a pesar que se presenten en primera instancia como sujetos inquebrantables ante esta situación precarizada que la viven recurrentemente como una queja hacia los otros cajeros contratados. Aquí hacemos el parangón con el "Síndrome de Estocolmo", pues a pesar de ser el banco quien promueve la situación, termina por volverse incuestionable y sacralizado como un gran benefactor por entregar el lugar donde se desarrolla el trabajo y la EST a su vez por facilitarle la entrada al medio.

Sin embargo llegará el momento en que esto no resistirá más a partir de esta forzada valía, debido a la presión de dar cuenta de sí mismo a través de una identidad integrada, sin encontrar así un eje de coherencia a través de un contrato con el banco. Este mismo esfuerzo al parecer inyecta la suficiente energía para mantener su vida "administrada" por las otras aristas de este triángulo laboral a través de su esperanza. Este desgaste por posicionarse como buenos cajeros los volverá tarde o temprano desprotegidos, tomando lugar la resignación como el estado de ánimo predominante en la construcción identitaria de estos cajeros. Esta resignación, sin ser consciente, el sujeto la auto-justifica apareciendo así como realismo fundado (Echeverría, 2003). Aquí la esperanza y resignación no entran en contradicción pues ambas son partes de ficciones que intentan dar coherencia al sujeto para salvaguardarse ante esta situación de secuestro que lo comprometen en su identidad.

Esta identidad les "suministra" un estatus social por el hecho de moverse en este medio respetable. Es así como rescatarán aspectos puntuales y positivos, entre ellos el respeto ganado en el medio y que aparentemente antes no poseían.

Fragmento N°22. Mujer 3.

1796 A3: Lo positivo (.) en el medio que te mueves (.) es un medio respetable
 1797 A2: ¿Usted dice que te da como ↑est:atus?
 1798 A3: Te da estatus social (.) tu decir que trabajas en un ↑b:anco en ↑PROSEGUR o que trabajas
 1799 con dinero (.) toda la gente te respeta (.) yo me he ganado el respeto de toda la gente
 1800 aprendido que la gente yo soy de muy protocol-de mucho protoc::olo de mucho formal↑ismo
 1804 lado(.) no tengo que hacer fila en los bancos
 1805 A1: (risas)
 1806 A3: No hago fila en los bancos y donde voy yo se que siempre igual me van a dar un cr::édito
 1807 me van a dar un préstamo

Sin embargo, la resignación va a irrumpir ante al sujeto debido a su propia imagen quebrantada, buscando en los trabajadores de planta un sustento, un otro, un lugar más allá del Banco o EST como institución. Sin embargo y paradójicamente estos cajeros son su competencia directa no reconocida lo cual (in)ciertamente les genera discrepancias. Y no reconocida porque cuando se evalúan a sí mismos siempre emergerá la comparación que los lleva a concluir que ellos trabajan lo mismo e incluso el doble pero sin ver esto reflejado en el sueldo o gratificaciones, transformándose así este sustento en poco eficiente dado que los cajeros bancarios son también parte de este entramado de malestar que les acarrea una constante "bajón".

Fragmento N°23. Mujer 1.

555 A3: O sea- o sea igual mira yo igual de repente <le digo hu::y ↑cuánto se ganaron> (.) en ↑da::
 556 doscientas lu::ca:s [mil pesos] (.) (y uno se dice) me digo pucha [lástima] yo trabajo más que
 557 estas personas (.) porque (.) o sea- acá lleva:n co:ntadas las transacciones y todas las cosas
 558 que nosotros hacemos (.)↑y ↑yo trabajo el ↑doble que ellos (.) entonces porque yo pucha
 559 [pena] estos se la ganan=
 560 A1: ¿Qué significa trabajar a más (.) mane- maneja::r má:s dinero más transacciones?
 563 A3: Transacción (.) tú tienes que hacer transacción (o.2) la idea es que:: tú hagai [hagas] hartas
 564 transacciones y no perdai [pierdas] plata [dinero] (.) así de repente yo digo trabajo el doble
 565 que estos y estos reciben beneficios (.) eso entonces a veces te bajonea [entristece] un poco
 566 (.) de repente los bonos de fin de a::ño que igual son como un sueldo más de ellos ¿cachai?

Esta comparación desplazará la resignación para que sea soportable, rescatando su propia valía por sobre la del resto de cajeros. Significa así su posición como una " víctima privilegiada", lo que le permite resguardarse de las contradicciones propias de su condición. Esto al mismo tiempo coarta su denuncia de injusticia, porque cumple con las exigencias en función de sus victimarios e incluso protege su patrimonio para no perder su posición. Sin embargo estos cuestionamientos son latentes y surgen más fuertemente frente situaciones críticas como no ser parte del staff del banco en determinados momentos o no poder concretar sus proyectos de vida personales por la inestabilidad del trabajo, terminando ello por volcar las críticas sobre sí mismos, su cuerpo y sus aspectos más íntimos. Cuestión que la entrevistada significa por ser mujer y madre.

Fragmento N°24. Mujer 1.

572 pero al llegar fin de mes tu liquidación de sueldo dice otra cosa que los que tienen=
 573 A3: Sipo a mi me paga otra empresa no el banco (.) el banco le paga a mi empresa y ellos me
 574 pagan a mí (.) y:: yo creo (.) y::o- soy mamá tengo dos hijos yo creo que (.) eso m::e desventaja
 575 con los demás
 576 A1: ¿Por qué?

577 A3: Porqu::e- ósea yo igual estoy joven pó(0.2) mira ahora igual con la ley nueva del post natal
 578 (.) y el pre natal e:s muy largo ósea yo creo que pá [para] ninguna empresa es rentable tener
 579 ah:: - por ejemplo la sucursal que estoy yo ↑hay cuatro mujeres embarazadas solamente en
 580 las cajas
 581 A1: ¿De:: planta?
 582 A3: ↑Contratadas de hecho yo estoy cubriendo a una y ahora quedan tres embarazadas (.)
 583 ósea igua::l pal banco no es rentable (.) si lo miramos fríamente ósea pal banco no es rentable
 584 tener una persona qu::e pueda (.) tenga la posibilidad de quedar embarazada ↑si ya tiene dos
 585 hijos (0.2) puede normalmente si no:: ¿puede quedar embarazá? [embarazada] entonces no es
 586 rentable po y::

Sin embargo a pesar de ser historias diversas, estas contarán con un denominador común: la auto-culpa, la cual se incrustará en el propio cuerpo del sujeto, siendo este utilizado de significante para dar soporte a esta situación, surgiendo así como el último bastión que intenta sostener al sujeto. Vemos como la experiencia que vulneraliza "más allá de lo meramente racional y consciente, implicando también elementos afectivos y emocionales. La vulnerabilidad así entendida, aunque se hace cuerpo de modo no predecible, no es ajena a las relaciones de poder que estructuran lo social" (Ema, 2008, p.91)

El banco anticipadamente se enuncia como secuestrador al determinar las condiciones del rapto de los cajeros. Incluso, los arrastra a internalizar y pensar bajo sus propias racionalidades, en este caso una estrictamente económica, haciéndolos entender que deben ser serviles incluso cuando se ven confrontados a sus símiles. En este caso se presenta la figura femenina de la "embarazada", una figura no muy lejana a la de "ser madre de dos niños", pero finalmente ambas compartiendo su condición de costos en función de los deseos rentables del raptor.

En el siguiente fragmento vemos como este cuerpo es a la vez depositario y sostenedor de esta condición de trabajador que acepta las condiciones pre establecidas.

Fragmento N°25. Mujer 3.

1031 ya: tienes treinta años (.) te dan una cuenta::- ↑joven ↑adulto (0.2) porque- ↑a los ↑treinta
 1032 año:s no hay nadie que ↑ya ↑no tenga una ↑estabilidad (0.2) ↑entonces (.) yo tuve una
 1033 amiga- >porque a nosotros< cuando ↑nos ofrecieron una ↑oportunidad el banco Santander
 1034 para una ↑contratación (.) y cuando mandamos ↑nuestros ↑papeles (.) aunque tú no lo
 1035 creas (.) nos dijeron que estamos viejas
 1037 A3: A ↑mi ↑amiga Carolina (.) le afecto ↑mucho (.) le dio: depresió:n- y todo lo demás (.)↑yo
 1038 fui más positiva y dije yo- ya- me dijeron vieja (.)↑okey (.) pero ↑soy ↑buena (.)↑qué tengo
 1039 que ↑hacer- ↑ser ↑mejor (0.2) >para que los cabros [niños] chicos no me lleguen ni me
 1040 lleguen al talones< (.) ese- ↑nosotros regularmente competimos con jóvenes como ↑ustedes
 1041 (.) entonces yo le digo- ↑él tiene ↑toda la ↑juventud (.) pero yo tengo ↑toda la experiencia
 1042 (.) en↑tonces que- que ↑hice- >me seguí capacitando me seguí capacitando<

Acá se explicita que una de las significaciones que hace la entrevistada respecto de su no contratación tiene que ver con su condición de "vieja". Variable que cobra fuerza por sobre otras explicaciones posibles y empuja al cajero a forzar sus propios recursos para poder seguir disponible, continuando así con esta incesante competencia en la que ha de vencer siempre a un "otro", perpetuando esta lógica reproductiva del cajero suministrado. Por lo tanto estas identidades llevan aparejadas particulares enemigos, los cuales en este caso tienen como su cara más visible los jóvenes, quienes pueden cuestionar y poner en vilo la relación particular con su "captor".

Vemos como el sujeto se atomiza e invisibiliza sobre las posibilidades de acción a través de la resignación, aparecen respuestas pocos convencionales que involucran al cuerpo como un medio para explicarse el por qué continúa como cajero externo a pesar de tener las competencias y no querer serlo toda la vida. Esto

concuerta con Vaihinger(2007) citando a Nietzsche quien recurre al uso de la ficción cuando esta se presenta como una realidad creadora, lógificadora, ordenadora y falsificadora, siendo esta la realidad mejor garantizada. Lo que transforma así todo este entramado en una red que atrapa sus proyectos personales y filtra aquellos que están en la línea de los intereses bancarios, lo que provocará la inmovilización del sujeto.

Fragmento N°26. Mujer 2.

1209 A3: Es qu::e mira (.) igual es fome [lamentable] como un tipo de empresa así porque tu no tení
 1210 [tienes] como n::ada seguro tai [estás]en el aire [sin nada seguro] cachai (.)[entiendes] per::o
 1211 si te ↑sal-va al no hacer nada y tener algo(.) preferible tener algo
 1212 A2: ¿Un poco de resignación en ese sentido?
 1213 A3: ↑Claro (.) porque hay personas que no encuentran trabajo en nada p:ó y se meten al curso
 1214 (.) para encontrar algo cachai [entiendes] (.) ósea es lo que hay y tú les pregunta::i [preguntas]
 1215 de que estai [estás] viviendo y te dic:en ↓ con lo de lo único que encontré

Así ésta eterna espera cuaja también en conformismo, el que podemos asociar a lo que Baró denomina síndrome de fatalidad (en Montero, 1987), en donde el futuro esta signado por lo inevitable y confirmado por el poco control sobre los acontecimientos. Así el conformismo les permitirá aferrarse a su propia identidad de cajero suministrado, ya que habrán otros empleos que estarán supeditados a una vida menos afortunada que la de ellos.

Este conformismo que señalamos se sustenta en la pasividad y teñirá estos conflictos alimentados por las constantes contradicciones, construyendo así distintas ficciones que apelarán a las buenas relaciones laborales entre compañeros y jefaturas, acreditando así la sustentabilidad de este secuestro. No obstante, estos aspectos positivos que contrapesan su posición precarizada desaparecen como factores relevantes al ser interpelados respecto de si recomendarían su trabajo a alguna persona cercana a ellos, tal como lo señala la entrevistada en el siguiente extracto al señalar que efectivamente lo ha pasado mal y que "*existen mejores posibilidades que ser cajero externo*".

Fragmento N°27. Mujer 2.

1308 A1: O tú crees que hay mas ↑contras que pr::os según tú
 1309 A3: Es que es como un tema de ↑piel más que nad::a yo digo pucha va a ser primer::iza lo va
 1310 a pasar m:::al pero ↑si una persona >oye me dice me voy a meter a cajero ay metete<
 1311 A1: Ósea si es una persona cualquiera no le dirías ↑no ↑no te metas no te conv::iene
 1312 A3: ↑N:::o problema tuyo si te metí [metes] o no ósea a mi hermana le digo que no es como
 1313 que tu sabís [sabes] que lo pas::aste mal y:: ↑no (.) a mi hermana le digo no qu::e que haga
 1314 mejor otra cosa
 1315 A2: Hay mejores posibilidades qu::e ser cajer::o (.) externo
 1316 A3: ↑Bueno si encontrai [encuentras] ↑pega [empleo] (.) sí encontrai [encuentras] una mejor
 1317 pega [trabajo] ↑bacán [estupendo] >sino no te queda otra que estar como cajero externo<

Discurso que también devela lo "individualizada" que está su identidad, ya que si no es una persona cercana a ellos, este problema empleado/empleador carece de importancia. Lo cual se evidencia en cuanto a las relaciones parcialmente desarticuladas entre los propios cajeros externos y el estado constante de vulnerabilización de sí mismos.

Fragmento N°28. Hombre 1.

483 en la sucursal de Quilpué todo el mes de febrero< (.) prácticamente (0.2) mandaron a una niña
484 en práctica (0.2) ya pa::ra que le enseñáramos caja y todo (.) ↑yo le enseñe (.) siendo externo
485 (.) que no debería ↑ser ↑según la norma del banco (.) sol- solamente los del banco le pueden
486 enseñar(.)↑pero el problema es que:: hay cajeros que no les gusta enseñar porque uno (.) se
487 distraen (0.2) y pueden perder plata (.) ya (.) y también si ↑pierden ↑plata va a responder el
488 cajero (0.2) entonce::s (.) me preguntaron a mí si yo tenía: disponibilidad de enseñar y ↑yo le
489 dije sí:: no hay problema yo le enseñó (.) entonces esta niña (enseñe)como era en la ↑caja (.)
490 blablabla (.) y: a la vez atender clientes (.) le hice sentarse en mi ↑caja (.) yo le pasaba mi plata
491 [dinero] para que ella pagará (.) pero yo siempre viendo na::- lo que es la parte plata [dinero]
492 (.) ya(.) e::h no no tengo ningún problema en enseñar (.) a mí me gusta enseñar (.) y >siempre
493 cuando uno ve a una sucursal y pasa eso de que llego un alumno en práctica< (.) ↑yo le
494 enseñó=

Mientras no se fortalezcan más allá de estos gestos y que cada uno tenga sus “propios problemas” se seguirá legitimando esta situación de precariedad, invisibilizando con ello estas tensiones para continuar la naturalidad del trabajo bancario. Así el entrevistado lo evidencia esta puesta en escena.

Fragmento N°29. Hombre 1.

214 A3: Me llevo bien ↑con ↑todos los cajeros (.) ↑todos los cajeros partiendo del jefe de
215 servicio hasta la tesorera y todos los cajeros (.)ningún problema- o sea nosotros sabemos (.) los
216 cajeros externos que ellos ganan ↑más pero ↑no es algo que a nosotros no: nos quite el
217 sueño (.)↑no porque: o sea entendemos que: que: e- es así y:: aunque por más ↑que
218 reclamemos no: no se va a cambiar a no ↑ser que lo contrate el banco (.)

DISCUSIONES FINALES

De acuerdo a los análisis de los repertorios auxiliados por las tres metáforas, hemos observado en los cajeros bancarios suministrados una construcción identitaria que se configura adoptando una posición de acatamiento y sometimiento al dictamen que otros realizan sobre su propia vida. Así sostenemos que los repertorios propuestos poseen una función metafórica, dejando entrever la poca capacidad de agenciamiento de estos cajeros en este tipo de trabajo. Damos cuenta que la flexibilidad laboral descifrada dentro de esta relación triangular coincide con lo planteado por Echeverría (2009) como un tipo de subcontratación perversa en Chile, caracterizada por reducir costos y traspasar riesgos a los terceros (Echeverría en Soto 2009), flexibilidad sustentada finalmente en que estos cajeros terminan por asumir el trabajo precario como su mejor opción.

Es así que esta identidad emergente se constituye desde la precariedad laboral, hallándose expresiones como culpa, angustia y abatimiento emocional, todas estas ya reportadas en la literatura por Lechner (2002;), PNUD (2000), Stecher (2009) y Soto, (2009). Esta construcción identitaria se asocia a un proceso de individualización en el cual al cajero se le transfiere toda la responsabilidad sobre sus acciones y decisiones, lo que aumenta su autonomía y al mismo tiempo lo conduce hacia una erosión de sus vínculos sociales, manifestado esto en actitudes pragmáticas e individualistas por sobre acciones colectivas, aspecto coincidente con lo reportado por Martucelli (2007). Lo anterior se ve expresado en cómo estos trabajadores han de hacerse cargo de las pérdidas desde su propio patrimonio, la constante adaptación a las distintas normativas de los bancos y el desinterés por establecer vínculos con otros compañeros de rubro, valiéndose además de todos los medios posibles para cumplir la meta de ser cajero de Banco. Esto se refleja en el utilitarismo de las relaciones sociales que se establecen, concibiéndose estas como desarticuladas y donde la confianza se transforma en un miedo al Otro, miedo como arquetipo de vinculación con la actividad del trabajador (Muñoz, 2012). Cuestión que finalmente sostenemos se transforma en una desconfianza manifiesta, y que permea de manera patente las relaciones en el rubro.

Este miedo surge cuando al cajero se le demanda la utilización de todo su potencial subjetivo y no solo de sus capacidades laborales, tal como concuerda Zamora (2013), así lo fracasos y logros dependerán de sus capacidades individuales (Stecher, 2009). Damos cuenta entonces como los cajeros externos son impregnados aun más de esta angustia y que en este caso es hiperbolizada dado que día a día son puestos a prueba y palpan las diferencias que se establecen con los cajeros bancarios, aun cuando ellos sean valorados en sus funciones. Así, la competencia permanente entre cajeros se transformará en la instancia de socialización por excelencia, desplazando todos los conflictos en el trabajo al binomio trabajador/trabajador (Muñoz, 2012), lo que no resulta casualidad dado el posicionamiento mercantil que configuran tanto EST y Banco.

Tal como lo reportado por Lechner (2002) en cuanto a la internalización y privatización de los riesgos asociados hacia los trabajadores en el panorama general laboral, coincidimos que esto ocurre con los cajeros que vistos como trabajadores por cuenta propia no pueda desentenderse de las órdenes del empresario, pues continua cumpliendo horarios, estando afecto a evaluaciones y a eventuales sanciones; configurando de este modo lo que Hernández y Nava (2012) denominan como falso autónomo, que no más que una subordinación encubierta. Así los cajeros externos están bajo las órdenes, sanciones y espacios físicos determinados por la EST y Banco en su conjunto, aun en carencia de un contrato permanente, incorporando estas variables como una responsabilidad extra-laboral, tal como se develó en el primer repertorio.

Así vemos que este proceso de flexibilización se concentra principalmente en la vida del cajero transitorio, trayendo aparejado que su cuerpo este afecto a la mercantilización y a su disciplinamiento, "a través" de una internalización de una moral que responde a los intereses de poder que buscan que los trabajadores no solamente "hagan" sino también "sean", tal como lo reportado por Muñoz (2012). Este "sean" interpelará a la identidad, vista como resultante de una construcción social, la cual participará en complejo entramado de lo social, cuestión expresada claramente en estas las relaciones triangulares. Esto permite dimensionar

como las actuales políticas de management, evidenciadas en este trabajo, apuntan a crear una fuente de beneficios: la subjetividad implicada en el trabajo, lo que permite subjetivizar a los sujetos en una identidad que permita integrar trabajo y vida haciendo que los cajeros (trabajadores) hagan por sí mismos un control eficiente de su fuerza de trabajo, tal como concordamos Zángaro (2011). Imponiéndose de este modo a la vida del sujeto, aun en trabajos flexibles, discontinuos y temporales como este.

Consideramos que en esta relación triangular se objetiviza el control sobre el propio cuerpo, cuestión que se refleja en los sentimientos de auto-culpa que expresan los cajeros frente a situaciones inexplicables que surgen dentro de su trabajo. Esta auto-culpa encontrará comprensión en el cuerpo, siendo este el lugar donde se encapsulará, transformándose así en el locus conflictual para el sujeto. Este aspecto se manifestó en el constante afán de los cajeros de (de)mostrarse seguros de sí mismos de sus capacidades laborales, siendo el cuerpo ocupado como significante final para salvaguardar y no ver quebrantada su imagen de auto valía en el trabajo, aspecto que nos hace pensar que este no puede quedar indiferente en las comprensiones futuras de identidad que se construyen en el trabajo. Así, el cuerpo será sostenedor y a la vez el factor peligroso y contaminante para las empresas y el sujeto mismo, aspecto evidenciado también por Landa & Marengo (2011). Este se transformará aun más en este caso en el depositario de lo indeseable, ya que en las relaciones laborales triangulares los vínculos son transitorios, pero el cuerpo y el desgaste permanece con el sujeto. Damos cuenta además de cómo en estas relaciones laborales instrumentalizadas, el cuerpo no solo va a estar deslegitimado por la empresa, ya sea por edad ("ser viejo") o por ser madre, sino que este desprecio también estará sustentado por los mismos cajeros al momento de no poder cumplir sus metas, culpándolo de sus fracasos y frustraciones. Vemos así como estos últimos terminan también por hacer suya la misma lógica empresarial de la cual paradójicamente quieren escapar. Todo lo anterior nos hace un llamado a reconsiderar el papel del cuerpo en las relaciones laborales y en las identidades de los sujetos, y así con ello dejar de ser solo un aspecto accesorio y delegado a un segundo plano.

Por otro lado apreciamos que las EST que originalmente en la Ley 20.123 se concibieron explícitamente como promotoras del tránsito hacia el empleo definitivo, en nuestro caso terminan por articular una forma de empleabilidad habitual y recursiva para los cajeros suministrados, configurando así una forma de empleabilidad indefinidamente transitoria. Observamos cómo estos cajeros pese a conocer que las condiciones de la empresa matriz son mucho mejores, aceptan emplearse bajo estas otras, planteamientos también hechos por De la Garza (2005). Lo anterior en definitiva, debido a la esperanza administrada deliberadamente a estos cajeros, emergiendo ésta como un elemento que potencialmente contribuye a un aumento de la rentabilidad y significa además un dispositivo de control que deja al trabajador atado a las exigencias organizacionales (Ascorra, 2009), pero que para el trabajador tiene como meta su empleo definitivo. Damos cuenta entonces cómo estas condiciones son fomentadas activamente por los empleadores, buscando con ello flexibilizar el mercado laboral sin estar sujetos a ninguna restricción derivada de la legislación o la acción sindical (Ozaki, 2000 en Aymara 2005). Creemos entonces que este subterfugio se utiliza para buscar el máximo rendimiento del trabajador permanentemente sin la necesidad que este se vincule totalmente con la empresa principal.

Es así como nos enfrentamos a una situación artificiosa, una ficción creada desde los dispositivos de la flexibilidad que arrastran al trabajador a una desgastante incertidumbre teñida de culpa por no alcanzar sus logros. Aquí el trabajo se logra imponer por sobre la vida de los cajeros a través de compromisos forzados y lealtades utilitarias, siendo banco y EST incuestionables gracias a un amplio abanico de normas y procedimientos que legitiman y naturalizan tanto al medio como el lugar del trabajador. Vemos así un cajero que se ve desfavorecido en una dinámica de competitividad en la que intenta visibilizarse a través de relaciones permeadas por la objetivación del dinero, haciendo que estas se vuelvan superficiales y estrictamente laborales. Sin embargo, este trabajador igualmente busca obtener beneficios de esta situación precaria, rescatando aquellos aspectos positivos o beneficiosos que le reporta a sus intereses particulares una relación laboral y transaccional de este tipo (Ej: Salir más temprano que los cajeros bancarios estables). Lo cual ciertamente les permite hacer su situación particular de empleabilidad mucho más soportable.

Comprendemos entonces a la luz de estos antecedentes que no solamente basta una corrección de la legislación laboral existente y tampoco únicamente con atender al malestar psíquico inmediato producto de su situación, más bien hay que comprender de manera integral que existe una realidad que se está promoviendo paulatina y solapadamente el escenario laboral en Chile. Cuestión que nos invita a reflexionar como científicos sociales, ya que se fomenta un individuo autónomo pero el concepto subyacente a estas políticas corresponde a la de un sujeto débil que hay que reforzar para evitar que caiga en estas "trampas" (Crespo y Serrano, 2012). Cuando nos preguntamos entonces por la identidad que ocurre en un determinado lugar significa romper con el entendimiento estructural de la situación, es finalmente preguntarse por las propias transformaciones de la realidad social y como están impactan a un grupo de personas determinadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramo, L. (2001). Mercado de trabajo, flexibilización y nuevas formas de regulación. *Revista Trabajo*, 4, 145-189.
- Ascorra, P. (2009). *El gerenciamiento de los estados de ánimo: Estudio de caso en una organización chilena*. *Revista IRICE*, 20, 21-32.
- Ávila, H. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. Disponible: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/introduccion%20a%20la%20metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf>
- Aymara, A. (2005) Flexibilización y organización del trabajo. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 11(2), 256 – 276.
- Bauman, Z. (2004) *Modernidad Líquida* (4ª Reimpresión). Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. (2007). *Vida de consumo*. Madrid: Fondo de Cultura Económica de España, S L.
- Battistini, O.(2009). La precariedad como referencial identitario. *Psicoperspectivas Individuo y sociedad*, 8(2), 120-142.
- Beck, U. (2002). *Libertad o capitalismo: conversaciones con Johannes Willms*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- Bensusán, G. (2007). La subcontratación laboral y sus consecuencias ¿problema de diseño institucional o de implementación?. *Cuadernos de integración Andina*, 20, 33-54.
- Berger, P. y Luckmann, T. (1995). *La construcción social de la realidad*, Buenos Aires: Amorrortu.
- Bruner, J. (1991). *Actos de Significado: Más allá de la revolución cognitiva*. Madrid: Alianza
- Caamaño (2005). Las transformaciones del trabajo, la crisis de la relación laboral normal y el desarrollo del empleo atípico. *Revista de Derecho Universidad Austral de Chile*, 18(1), 25-53.
- Cano, E. (1997). *Canvi socioeconomic i precarització laboral en el sistema capitalista*. Tesis Doctoral, Universidad de Valencia. Valencia, España.
- Castel, R. (1997). *La metamorfosis de la cuestión social*. Buenos Aires: Paidós.
- Crespo, E. Revilla, J.C. y Serrano, A. (2009). Del gobierno del trabajo al gobierno de las voluntades: el caso de la activación. *Psicoperspectivas Individuo y Sociedad*, 7(2), 82-101.
- Crespo, E. & Serrano A. (2012). La psicologización del trabajo: la desregulación del trabajo y el gobierno de las voluntades. *Teoría y crítica de la psicología*, 2, 33-48.
- Garabito, G. (2005, mayo). *El trabajo en la identidad y la identidad en el trabajo*. Ponencia presentada en el Encuentro Regional de la AMET, Querétaro, México.
- Salamanca, A. & Martín-Crespo, M. (2007). *El muestreo en la investigación cualitativa*. Disponible en: http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS ADMINISTRADOR/F METODOLOGICA/FMetodologica_27.pdf

- De Grip, A. Hoavenberg J. (1997) Atypical Employment in the European Union. *International Labour Review*, 136 (1). 49-71.
- De La Garza, E. (2000). El papel del concepto de trabajo en la teoría social del siglo XX. En E. De La Garza (Ed.), *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo* (pp.15-35). México D.F: Fondo de Cultura Económica.
- De la Garza, E. (2000a). Fin del trabajo o trabajo sin fin. En E. de la Garza (Ed.), *Tratado Latinoamericano de sociología del trabajo*. (pp755-773). México: Fondo de Cultura Económica.
- De la Garza, E. (2001). Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo. En E. De la Garza & J. Neffa (Eds.), *El Futuro del Trabajo. El trabajo del futuro* (pp. 11-31). Buenos Aires: CLACSO.
- De La Garza, E. (2005). *Antiguas y Nuevas Formas de Subcontratación*. Recuperado en: <http://docencia.izt.uam.mx/egt/publicaciones/capituloslibros/3camara%20de%20diputados.pdf>
- De la Garza, E. (2007). Organización y Flexibilidad del Trabajo, debates teóricos y Estado de la Investigación en México. En E. De la Garza (Ed.), *Los Convenios y Bonos de Productividad en Empresas Mexicanas* (pp.1-37). México: SYyPS.
- De la Garza, E. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. En J. Neffa, E. De la Garza, L. Muñiz (Eds.), *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales, grupos de trabajo*(pp. 111-140). Buenos Aires: CLACSO.
- De la Garza, E., Gayosso, J. & Moreno, S. (2010). La querrela de las identidades: ¿Pasado sistémico, presente fragmentario?. En E. De la Garza & J. Neffa (Eds.), *Trabajo, Identidad y Acción Colectiva* (pp. 9-42). México: Plaza y Valdéz Editores.
- De la Garza, E., Celis, J., Olivo, M., & Retamozo, M. (2011). Crítica de la razón para-posmoderna (Sennet, Bauman, Beck)". En E. De la Garza (Ed.), *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva, Tomo I*, (pp1-34). México: Plaza y Valdéz Editores.
- Denzin, N. (2001). The reflexive interview and a performative social science. *Qualitative Research*.1 (1), 23-46.
- Dubar, C. (2002). *La crisis de las identidades. La interpretación de una mutación*. Barcelona: Bellaterra.
- Echeverría, M. (2001). *Empresas de empleo temporario, mercado laboral y formación para el trabajo*. Santiago: CEPAL.
- Echeverría, M. (2002). *Observaciones sobre encadenamientos productivos, mercado del trabajo, calidad, condiciones y formación laboral en la industria en Chile*. Santiago: CEPAL.
- Echeverría, M y López, D. (2004). *Flexibilidad laboral en Chile: las empresas y las personas*. Recuperado en http://www.dt.gob.cl/1601/articles-74726_recurso_1.pdf
- Echeverría, M. (2010). *La historia inconclusa de la subcontratación y el relato de los trabajadores*. Chile: Dirección del Trabajo.
- Echeverría, R. (2003). *Ontología del lenguaje*. Buenos Aires: Granica
- Ema, J. (2008). Política y vulnerabilidad corporizada: más allá de la victimización. En T. Meri & N. Acedo

- (Eds.), *Encarnac(ç)iones: teorías de los cuerpos*(pp 89-95). Barcelona: UOC.
- Encuesta Laboral ENCLA. (2011). Informe de Resultados. Chile: Dirección del Trabajo
- Enrique, P. (2006). La intervención clínica en contexto de pobreza y exclusión: algunas perspectivas. *Revista venezolana de psicología Clínica comunitaria*. 31-68.
- Escobar, H. & Mantilla, F. (2007). El yo descentrado y situado en la cultura. *Universitas Psychologica*, 1(6). 39-48.
- Fairclough, N. (1995). *Critical Discourse Analysis: the Critical Study of Language*. Londres: Longman Group.
- Fundación Sol (2012). Minuta de empleo N° 23, Abril-Junio. Chile. Recuperado en: <http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2012/08/Minuta-Empleo-AMJ2012.pdf>
- Fundación Sol (2013). Minuta de empleo N° 35, Abril-Junio. Chile. Recuperado en: <http://www.fundacionsol.cl/wp-content/uploads/2013/08/Minuta-Empleo-AMJ-13.pdf>
- Gortz, A. (1999) *La Metamorfosis del trabajo: búsqueda del sentido, crítica de la razón económica*. México: Ed. Sistema.
- Hernández, C. & Nava, Y. (2012) Subcontratación: relación laboral encubierta. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*. 14(3), 333-345.
- Íñiguez, L. (2001). Identidad: De lo personal a lo social. Un recorrido conceptual. En E. Crespo (Ed.), *La constitución social de la subjetividad* (pp. 209-225). Madrid: Catarata.
- Iranzo, C. y Leite, M. (2006). La Subcontratación Laboral en América Latina. En E. De la Garza (Ed.), *Teorías Sociales y Estudios del Trabajo* (pp.404-433). Barcelona: Anthropos.
- Landa, M.I. y Marengo, L. (2011). El cuerpo del trabajo en el capitalismo flexible: lógicas empresariales de gestión de energías y emociones. *Cuadernos de Relaciones Laborales*. 29(1), 177-199.
- Laport, N. , Becker A., y Ocampo, G.(2010) Vinculación Laboral Flexible: Construcción de Identidad Laboral en Psicólogos Adultos Jóvenes. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 9(1), 138-157.
- Lechner, N. (2002). *Las sombras del mañana. La dimensión subjetiva de la política*. Santiago: LOM.
- Leiva, Y. & Muñoz, M. (2010). *Análisis discursivo acerca de la construcción identitaria de los sujetos beneficiarios/trabajadores del Programa Inversión de la Comunidad en la comuna de Valparaíso y una aproximación a su influencia en sus procesos de vinculación social y política*. Tesis para optar al Título de Psicólogo, Escuela de Psicología, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.
- Ley de subcontratación y empresas de servicios transitorios, ley 20.123. Congreso Nacional de Chile y en el sitio web de la BCN. Disponible <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=286451&idVersion=2009-01-30> . Consultado el 7 de abril de 2013.
- Martin-Crespo, M., Salamanca, A. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. C. Nure Investigación, 27. Recuperado en http://www.nureinvestigacion.es/FICHEROS_ADMINISTRADOR/FMETODOLOGICA/FMetodologica_27.pdf
- Martuccelli, D. (2007). Cambio de rumbo. La sociedad a escala del individuo. Santiago: LOM

- Mora, M. y J.P. Pérez (2006). De la Vulnerabilidad Social al Riesgo del Empobrecimiento de los Sectores Medios: un giro conceptual metodológico. *Estudios Sociológicos*. 24(70), 99-138.
- Neffa, J.C (2001). Presentación del debate reciente sobre el fin del trabajo. E. De la Garza & Neffa, J. (Eds.), *El trabajo del futuro, el futuro del trabajo* (pp. 51-97). Buenos Aires : CLACSO
- Neffa, J.C (2010). La transición desde los “verdaderos empleos” al trabajo precario. En E. De la Garza & Neffa, J. (Cords.), *Trabajo, identidad y acción colectiva* (pp.43-80). Madrid: Plaza y Valdés.
- Neffa, J.C, Oliveri, M., Persia, J. & Trucco, P. (2010). La crisis de la relación salarial: naturaleza y significado de la informalidad, los trabajos/empleos precarios y los no registrados. En J. Neffa (coord), *Empleo, desempleo & políticas de empleo* N°1. Argentina: P Ceil-Piette Conicet.
- Neiman G. & Quaranta G.(2006). Los estudios de caso en la investigación sociológica. En I. Vasilachis (coord.), *Estrategias de investigación cualitativa* (pp. 213-237). Barcelona:Gedisa.
- Nueva Encuesta Nacional de Empleo NENE (2013). Instituto Nacional de Estadísticas. Chile: INE
- Offe, C. (1999) *La sociedad del trabajo, Problemas estructurales y perspectivas de futuro*. Madrid: Alianza.
- Olave, P. (2010). Subcontratación laboral: el caso “perverso” de suministro de trabajadores en Chile. *Dimensión económica*, 1(2), 21-31.
- Pok, C. (1992). *Precariedad laboral: Personificaciones sociales en la frontera de la estructura del empleo*. Argentina: CEIL.
- Potter, J. Stringer, P. & Wetherell, M. (1984). *Social Texts and Context: Literature and Social Psychology*. Londres: Routledge and Kegan Paul.
- Potter, J. & Wetherell, M. (1987). *Discourse and Social Psychology*. London: Sage
- PNUD, (2002). *Nosotros los Chilenos: Un Desafío Cultural. Informe sobre Desarrollo Humano en Chile*. Santiago de Chile: PNUD.
- Quintana, F. (2005). Trabajo, no trabajo y neo/postfordismo. *Cuadernos de Psicología Social do Trabalho*, 8, 43-57.
- Ramírez, V. (2008). *La construcción de la identidad profesional de las normalistas Tlaxcaltecas. Un estudio sobre los imaginarios y los procesos sociodiscursivos que definen el ser maestra en dos contextos culturalmente diferenciados: la Normal Urbana Lic. Emilio Sánchez Piedras´ y la Normal Rural Lic. Benito Juárez*. Tesis para optar al grado de Doctor en Estudios Laborales. Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Rendón, T. y C. Salas (2000). La evolución del empleo. En G. Bensusán y T. Rendón (coords.), *Trabajo y trabajadores en México contemporáneo* (pp.25-91).México: Rentería-Pérez.
- López, E. (2007). De las crisis de las identidades a las configuraciones precarias de la identidad. *Thémata Revista de filosofía*, 39, 629-635.
- Sennett, R. (2000). *La corrosión del carácter*. Barcelona: Anagrama.
- Sisto, V. (2008). La investigación como una aventura de producción dialógica. La relación con el otro y los

- criterios de validación en la metodología cualitativa contemporánea. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 7(1), 114-136.
- Sisto, V. (2009) Cambios en el trabajo, identidad e inclusión social en Chile: Desafíos para la investigación. *Universum*, 24(2), 192-216.
- Sisto, V. (2012). Análisis del Discurso y Psicología: A veinte años de la revolución discursiva. *Revista de Psicología*, 21(1), 185-208.
- Sisto, V. & Fardella, C. (2008). Narrándose en la flexibilidad. Un análisis narrativo discursivo de la identidad en tiempos de flexibilidad laboral. *Revista de Psicología*, 17(2), 59-80.
- Sisto, V. & Fardella, C. (2009). *Control Narrativo y gubernamentalidad: La producción de coherencia en las narrativas identitarias. El caso de profesionales chilenos adultos jóvenes en condiciones de vinculación laboral flexible*. Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research, 10(2), Artículo 29. Extraído de <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0902292>
- Soto, A. (2008) *Aspectos Subjetivos vinculados a la flexibilidad laboral: Hacia una comprensión psicosocial del empleo contemporáneo*. Santiago de Chile: LOM ediciones.
- Soto, A. (2009). *Formas y tensiones de los procesos de individualización en el mundo del trabajo*. *Psicoperspectivas Individuo y Sociedad*, 8(2), 102-119.
- Stecher, A. (2009). La competencia por el éxito y la búsqueda de la autenticidad: Modelos de identidad en el Chile actual. *Psicoperspectivas Individuo y Sociedad*, 8(2), 268-292.
- The Boston Consulting Group (2011) *Global Retail Banking 2010-2011*. Recuperado en: https://www.bcgperspectives.com/content/articles/financial_institutions_retail_banking_2010_2011_road_to_excellence/
- Tokman, V. (1999) *La Reforma Laboral en América Latina, un análisis comparado*. Ginebra: OIT.
- Ugarte, J. (2006). Sobre las relaciones laborales Triangulares: La subcontratación y el suministro de trabajadores. *Lus et praxis*, 12(1), 11-29.
- Vaihinger, H. (2007) La voluntad de ilusión en Nietzsche. En F. Nietzsche, *Sobre verdad y mentira en sentido extramoral* (pp. 39-90). Madrid: Tecnos.
- Vygotski, L.S., (1978). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Barcelona: Editorial Crítica
- Weller, J. (2000). *Reformas económicas, crecimiento y empleo: los mercados de trabajo en América Latina y el Caribe*. Santiago: Cepal.
- Weller, J. (2004): El empleo terciario en América Latina: entre la modernidad y la sobrevivencia. *Revista de la Cepal*, (84), 159-176.
- Wetherell, M. (2007) Discursive psychology, linguistic ethnography and questions of identity. *Journal of Sociolinguistics*, 11, 661-681.
- Zamora, J.(2013). *En cuerpo y alma: subjetivación del trabajo y captura total del individuo*. Recuperado en: <http://www.proyectos.cchs.csic.es/fdh/sites/default/files/JAZamora%202013%20Subjetiviaci%C3%B3n%20deltrabajo.pdf>

ANEXOS

A) PAUTA DE PREGUNTAS ENTREVISTAS

1.- Preguntas sobre contextualización sobre el entrevistado.

¿Hace cuánto tiempo llevas trabajando?

¿Cómo llegaste a esta empresa de servicios transitorios?

¿Hace cuánto tiempo llevas trabajando aquí?

¿Fue una opción t  trabajo?

¿Cuántos contratos tienes en el año?

¿En qué consiste su trabajo?

¿Cómo es el proceso de colocación en los bancos?

2.- Plano relacional: Trabajador con Empresa de Servicio Transitorio y Empresa cliente.

¿Qué tipo de relación tienes con la empresa?

¿Qué tipo de relación tienes con la empresa que vas a prestar el servicio?

¿Qué tipo de relación tienes con tus compañeros de trabajo y tus compañeros de EST?

¿Cómo son las relaciones con tu jefatura directa e indirecta?

¿Cómo es el ambiente laboral?

¿Tienes relaciones extra laborales con las personas que trabajas?

3- Expectativas laborales.

¿Qué expectativa de futuro laboral y personal tienes?

¿Qué te gustaría mejorar en t  trabajo?

¿Qué aspectos negativos consideras en este trabajo?

4- Preguntas sobre el carácter transitorio del trabajo.

¿Qué piensas sobre estas relaciones esporádicas que sostiene entre las personas y las empresas que trabajan?

¿Cómo este tipo de trabajo que se dice que es transitorio ha repercutido en tu vida?

¿Qué semejanzas o diferencias hay en el trabajo que haces tú con el trabajo de los empleados fijo en los bancos que has ido a trabajar?

¿Qué te provoca esta diferencia salarial a pesar de que hagan relativamente las mismas tareas?

5.- Posibilidades y fortalezas relatadas por los trabajadores al estar en una empresa de servicio transitorio.

¿Qué cosas te agradan de este tipo trabajo, o te acomodan?

¿Qué te provoca a nivel personal verte envuelto en un sistema de trabajo donde cuentas con variados contratos temporales en el tiempo?

6- Preguntas que invitan a la reflexión.

¿A qué te refieres con ser externo? ¿Qué implica para ti serlo?

¿De qué forma organizas tú tiempo libre, tus espacios extralaborales? ¿Cómo lo compatibilizas con este trabajo?, ¿Cómo repercute esto en tu vida?

¿Qué opinión tienes con respecto a este tipo de empresas de servicios transitorios y la relación que sostienen con sus trabajadores?

¿Qué efectos crees que tiene trabajar de este modo para tus proyecciones personales?

B) CONVENCIONES DE TRANSCRIPCIÓN DE JEFFERSON

SÍMBOLO	NOMBRE	U S O
[texto]	Corchetes	Indica el principio y el final de solapamiento entre hablantes.
=	Signo de igual	Indica un cambio de turno sin interrupción.
(# de segundos)	Pausa	Un número entre paréntesis indica la duración, en segundos, de una pausa en el habla.
(.)	Micropausa	Una pausa breve, normalmente menos que 0.2 segundos
. o ↓	Punto o flecha hacia abajo	Preceden a una bajada marcada de entonación.
? o ↑	Signo de interrogación o Flecha hacia arriba.	Precede a una subida marcada de entonación.
,	Coma	Indica una subida o bajada temporal en la entonación.
-	Guión	Indica una finalización brusca o la interrupción brusca de una palabra o sonido.
>texto<	Símbolos de mayor que / menor que	Indica que el texto entre los símbolos se dijo de una forma más rápida de lo habitual para el hablante
<texto>	Símbolos de menor que / mayor que	Indica que el texto entre los símbolos se dijo de una forma más lenta de lo habitual para el hablante
°	Símbolo de graduación	Indica susurro o expresiones más silenciosas que el resto.
MAYÚSCULAS	Texto en mayúsculas	Indica grito o expresiones más sonoras que el resto.
<u>subrayado</u>	Texto subrayado	Indica palabras o partes de palabras que son acentuadas por el hablante.
:::	Dos puntos(s)	Indican la prolongación del sonido inmediatamente anterior.
(hhh)		Exhalación audible
? o (.hhh)		Inhalación audible
(texto)	Paréntesis	Fragmento incomprensible o del que se tienen dudas. Puede estar vacío o poner lo que se cree haber oído. Puede ir acompañado de especificación de tiempo.
((cursiva))	Doble Paréntesis	Anotación de actividad no-verbal
(x)		Duda o tartamudeo
£palabras£	Libra esterlina	El símbolo de libras esterlinas encierran mensajes en "voces de sonrisa"