

The logo for the journal EMPIRIA, featuring the word in a bold, serif font.

EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales

ISSN: 1139-5737

ISSN: 2174-0682

empiria@poli.uned.es

Universidad Nacional de Educación a Distancia

España

Yrazusta Arango, Juan

La evolución de los discursos del management en las
entidades financieras españolas: el concepto de compromiso 1

EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias
Sociales, vol. 62, 2024, Septiembre-Diciembre, pp. 165-185

Universidad Nacional de Educación a Distancia
Madrid, España

DOI: <https://doi.org/10.5944/empiria.62.2024.42014>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=297181602006>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en [redalyc.org](https://www.redalyc.org)

[redalyc.org](https://www.redalyc.org)

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de revistas científicas de Acceso Abierto diamante

Infraestructura abierta no comercial propiedad de la academia

La evolución de los discursos del management en las entidades financieras españolas: el concepto de compromiso¹

Management discourses evolution in Spanish financial institutions: the concept of engagement

JUAN YRAZUSTA ARANGO

jyrazusta@hotmail.com (ESPAÑA)

Recibido: 09.11.2023

Aceptado: 08.04.2024

RESUMEN

Este artículo analiza la evolución del concepto de compromiso en las entidades de crédito de España a través del examen de las publicaciones periódicas emitidas por estas organizaciones. El estudio se inicia con el análisis del nuevo discurso empresarial, dentro de la llamada cultura del management, la cual tendría como objetivo principal moldear la subjetividad de su plantilla con el fin de su adaptación a los objetivos organizaciones, donde el compromiso representaría un aspecto central. Seguidamente, se describe la transformación que ha sufrido el sistema financiero en España durante los últimos años, permitiendo encuadrar el análisis, en un contexto marcado por una mayor competitividad y flexibilidad y dentro del cual la crisis financiera sufrida en el año 2008 marcará un punto de inflexión en las políticas seguidas por estas entidades, con una fuerte reducción en su personal como de oficinas bancarias.

Dentro del estudio realizado sobre los discursos de estas entidades de crédito, se analiza su transformación desde una situación en la cual es la propia organización la encargada de promover estos valores cercanos al management hacia un nuevo escenario en el que es el propio individuo el responsable de aportar estos rasgos convirtiéndose en responsable de la evolución de la entidad en función de la contribución e implicación que despliegue. Adicionalmente, desde estas instituciones se promueve establecer un nuevo sentido sobre el propio trabajo. El individuo no va únicamente a obtener una contraprestación salarial por las tareas

¹ Mi agradecimiento a Carlos J. Fernández Rodríguez y a las dos personas evaluadoras por sus comentarios, los cuales han enriquecido el presente artículo.

realizadas, sino que pasa a convertirse en un método por el cual puede llegar a realizarse como persona utilizando la promoción de unos ideales de los que formará parte debido a su pertenencia y contribución al desarrollo de la entidad. Por último, debido al papel central que estos comportamientos representan para estas organizaciones, se analiza cómo estas entidades tienden a evaluar y medir de forma periódica el compromiso desplegado por su plantilla.

PALABRAS CLAVE

Entidades financieras, gestión empresarial, subjetividad, discurso, compromiso.

ABSTRACT

This article analyzes the evolution of the concept of commitment in the credit institutions of our country through the examination of the periodical publications issued by these organizations. The study begins with the analysis of the new business discourse, within the so-called management culture, whose main objective is to mold the employee's subjectivity in order to adopt the organization's objectives and in which commitment would represent a central aspect. Next, the transformation that the financial system has undergone in our country in recent years is described, allowing the analysis to be framed in a context marked by greater competitiveness and flexibility and within which the financial crisis suffered in 2008 will mark a turning point in the policies followed by these entities, with a sharp reduction in the number of employees and branches.

Within the study carried out on the discourses of these credit institutions, we analyze their transformation from a situation in which the organization itself is responsible for promoting these values close to management to a new scenario in which the individual is responsible for providing these features and becoming responsible for the evolution of the institution according to the contribution and involvement that he/she deploys. In addition, these institutions promote the establishment of a new meaning of work itself. The individual will not only obtain a salary consideration for the tasks performed but will become a method by which he/she can be fulfilled as a person by promoting ideals of which he/she will be part due to his/her belonging and contribution to the development of the entity. Finally, due to the central role that these behaviors represent for these organizations, we analyze how these entities tend to periodically evaluate and measure the commitment displayed by their staff.

KEY WORDS

Financial institutions, corporate governance, subjectivity, discourse, commitment.

1. INTRODUCTION

Durante las últimas décadas las organizaciones empresariales han sufrido una redefinición en base a factores tales como el incremento de la competencia —tanto entre empresas como a nivel mundial—, la deslocalización productiva, el surgimiento de innovaciones tecnológicas o el de nuevas formas de organización del trabajo (Riesco-Sanz 2012). Su impacto provoca un proceso de reorganización interna, una reducción de los costes y la articulación de una respuesta rápida y flexible que permita adaptarse al nuevo entorno fluctuante, desapareciendo aquellas entidades poseedoras de una estructura más rígida que no han podido articular una respuesta ante estas nuevas exigencias. A estos cambios habría que añadir el nuevo criterio de gestión empresarial imperante, orientado a la creación de valor para los accionistas (Laval y Dardot 2015) e impactando en su forma de gobernanza: se promueve una reducción del tamaño de la organización —centrándose en aquellas actividades principales de la compañía—, se produce la externalización de aquellas tareas que se entienden no esenciales combinándose con la existencia de procesos de fusiones y adquisiciones. El sector financiero no ha sido ajeno a todos estos cambios, viéndose afectado profundamente por un proceso que podemos denominar de reconversión (Olaz 2009) dentro de una coyuntura de baja rentabilidad y alta competitividad, con una tecnología que pasa a convertirse en un elemento de cambio estructural alterando procesos, productos y canales de distribución e impactando en la red de sucursales bancarias, así como la forma de relación con los clientes (Quintas 1994; Uriarte y Ruiz 2018). Clientes que, a su vez, también se han transformado, surgiendo un consumidor más exigente en su relación con las entidades financieras, con una mayor cultura financiera y nuevos hábitos de consumo.

A nivel laboral, nos encontramos en un contexto en el cual “las formas de pensar y nombrar el trabajo y al trabajador están siendo reformuladas” (Candil 2020: 234), produciéndose cambios tanto en las propias relaciones laborales como en las demandas articuladas sobre el personal (Crespo y Serrano 2011). Dentro de estos cambios, los discursos en torno al emprendimiento y sus valores han tomado una posición privilegiada. Atrás quedaron las referencias dirigidas a una plantilla que, ofreciendo lealtad a la organización y una identificación con la tarea, espera verse recompensado tanto con la promoción laboral como con una estabilidad en el puesto. En la actualidad, esta imagen se ha visto quebrada (Serrano et al. 2013), transitando desde una trayectoria en torno a un único empleo caracterizado por una gran seguridad y un desarrollo profesional predecible y lineal, a otro modelo en el cual prima la flexibilización en todos los ámbitos de la organización, afectando a las condiciones del propio trabajo y provocando una individualización e inestabilidad laboral (Alonso 2007; Olaz 2020), un incremento en la contratación temporal y de empleos atípicos, la existencia de horarios laborales variables o la disminución de los costes de despido, provocando todo ello un retroceso de los derechos laborales históricos (Boltanski y Chiapello 2002).

Dentro de este ámbito, el objetivo de este estudio es analizar, junto con la transformación sufrida por el sistema financiero español, la evolución de los discursos gerenciales aplicados en el sector, los cuales representarían “un conjunto de modelos normativos de gestionar factores físicos y humanos dentro del marco organizativo de las empresas” (Alonso y Fernández Rodríguez 2013: 48) actualmente hegemónicos en las organizaciones tanto en su labor de comunicación como en sus prácticas directivas (Fernández Rodríguez 2020). De esta forma, se analiza un concepto nuclear de estos discursos, como es el compromiso, dentro de las publicaciones anuales emitidas por las instituciones de crédito en España cuyos enunciados se enmarcan dentro de la neutralidad valorativa y el descriptivismo (Alonso y Fernández Rodríguez 2018) buscando su encuadramiento en las relaciones de poder existentes, dentro de las cuales determinados grupos sociales buscan establecer su visión de la realidad y analizando la evolución que se ha producido en torno a este concepto.

Con el fin de lograr estos objetivos, el artículo se haya dividido en cinco secciones. Tras esta introducción, se exponen los objetivos y los métodos utilizados en la investigación para continuar con un acercamiento a estas ideologías empresariales y sus implicaciones sobre el trabajador. En la tercera parte, se recoge una breve exposición acerca de la evolución del sector financiero en nuestro país con el fin de encuadrar el análisis realizado. En la cuarta sección, se presenta el estudio de los discursos emitidos por estas organizaciones financieras en torno al compromiso durante los últimos años. El artículo finaliza con una conclusión que resume las aportaciones del análisis realizado y la bibliografía empleada.

2. OBJETIVO Y MÉTODO

Actualmente, nos encontramos en un contexto en continua transformación y lleno de incertidumbres que requiere el incremento de la flexibilidad en todos los planos, lo cual se traduce en una ausencia de seguridad dentro de un ámbito de competencia absoluta (Alonso y Fernández Rodríguez 2013) con el incremento en la rotación de las plantillas y una estabilidad cada vez más difícil de obtener. Junto a esta situación las organizaciones han intentado siempre controlar a sus integrantes con el fin de lograr que estos trabajasen en el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la mejor forma posible (Kirsch 1996), buscando el logro del máximo trabajo efectivo en la utilización de la fuerza de trabajo. En este contexto, la unión del personal con los intereses de la entidad representa un aspecto nuclear, no siendo suficiente en la actualidad el reclamo material al salario o la existencia de coacción para generar una implicación e involucración activa en el proyecto empresarial (Lahera 2004). De esta forma, las entidades se ven avocadas a combinar estos dos elementos —la aplicación de unas políticas laborales flexibles junto con la adhesión de la plantilla a los objetivos de la organización— centrando nuestro análisis sobre aquellos recursos que estas entidades despliegan para poder lograr los propósitos de vinculación del personal buscando “moldear la utilización del trabajo humano” (Lahera 2004: 19) con el fin de

permitir una óptima organización de la producción. El concepto de subjetividad representa un elemento cultural básico, centrándose en las mentes más que los cuerpos, buscando instaurar una serie de valores y comportamientos orientados hacia los objetivos empresariales (Alonso y Fernández Rodríguez 2009). Dentro de este planteamiento, el objetivo de este trabajo es el análisis de la evolución del concepto de compromiso en el sistema financiero en nuestro país a través de su reflejo en las memorias públicas de diversas entidades del sector en los últimos años. El interés sociológico que lleva a su estudio surge de la existencia de un sector, el financiero, fundamental en la actual economía del conocimiento, cuyas características afectan al comportamiento del resto de los sectores existentes (Muñoz 2016) encontrándose en una transformación, aún incompleta de cambio y transformación, que entendemos representativo de los nuevos modos de organización del trabajo existente en la actualidad.

Como método seguido en este estudio, se ha empleado el análisis de las publicaciones anuales emitidas por las entidades financieras de BBVA, La Caixa, Caja Madrid y Bankia entre los años 2005 a 2018, lo que ha llevado a la lectura y análisis de 40 documentos, según el detalle recogido en el Anexo 1. Se han seleccionado estas cuatro organizaciones, dentro del mercado financiero español, al hallarse entre las principales instituciones financieras del país (Statista, 2020). A este respecto, durante la lectura de estos documentos, nos sorprendió la similitud de temas tratados, las acciones y las propuestas establecidas entre las distintas organizaciones. Este aspecto que también fue observado en el análisis realizado por Boltanski y Chiapello (2002) sobre la literatura de gestión empresarial, destacando la homogeneidad en los discursos y el número limitado de cuestiones abordadas, lo cual “se trata, sin lugar a duda, del mejor indicador de su carácter ideológico con vocación dominante” (101). Estos elementos (ser actores principales en el sector junto con la semejanza en los discursos) nos lleva a entender que el análisis realizado representa, en gran medida, la visión del conjunto del sector.

En estas publicaciones periódicas se incluyen comunicaciones sobre su gestión interna (el informe financiero del ejercicio, la gestión interna de los distintos riesgos o las actividades realizadas en las distintas geografías) además de exponer las opiniones en torno a la visión y la organización del trabajo. Es, en este último punto, donde vamos a centrar el análisis realizado, es decir, en el plano de los emisores, de aquellos que tienen el derecho a la palabra (Ibáñez 2016) sabiendo que, si bien todos los discursos mantienen unos elementos comunes, no todos poseen la misma autoridad y trascendencia (Martín Rojo 1997) y donde las nuevas formas de adhesión son generadas a través de una interpretación legítima de la realidad producida por grupos con un acceso privilegiado al poder y los recursos (Alonso y Fernández Rodríguez 2009 2013). Desde esta perspectiva, estos discursos son tomados no como un reflejo de la realidad, sino como su interpretación e incidiendo en los comportamientos y las acciones de los individuos, buscando moldear sus conductas y marcos de referencia. De cara a facilitar el análisis de esta información, creamos una serie de categorías que nos permitiera

emplazar el material extraído y sabiendo que este sistema supone un elemento de máxima importancia en el análisis de contenido (López-Aranguren 2016).

3. EL NUEVO DISCURSO EMPRESARIAL

En la actualidad, desde el ámbito empresarial se emplean una serie de elementos intrínsecos a las personas (Muñoz-Rodríguez y Santos 2017) los cuales son puestos a disposición del logro de los objetivos organizativos tales como el compromiso, la iniciativa, la motivación o el esfuerzo (Alonso y Fernández Rodríguez 2013 2020; Fernández Rodríguez 2019). Dentro de este marco, el emprendimiento representa un principio de conducta básico (Laval y Dardot 2015) buscando moldear la conducta del individuo, fomentando la aceptación e interiorización de valores de corte individualista e incrementando la competitividad y la flexibilidad en las organizaciones (Alonso y Fernández Rodríguez 2020; Bruno 2009). Este giro se produce mediante una manipulación de lo discursivo que logra orientar las capacidades de la plantilla, su comportamiento y actitud a lo requerido por los intereses empresariales (Ampudia de Haro 2019). Estos discursos son difundidos a través de múltiples canales —prensa económica, empresas de consultoría, escuelas de negocio o instituciones económicas internacionales— encontrándose sus emisores formados por empresarios, gerentes, ejecutivos, emprendedores o directivos empresa (Alonso y Fernández Rodríguez 2013 2018) y cuya adhesión al sistema es imprescindible para el buen desarrollo de la organización (Boltanski y Chiapello 2002). Son presentados como los únicos individuos que poseen la razón y ejecutan las decisiones adecuadas, convirtiéndoles en una especie de superhéroes de la vida moderna (Alonso y Fernández Rodríguez 2018; Wood 1989), magnificando las cualidades que poseen y siendo una pieza clave del crecimiento económico² (Rowan 2010).

A nivel organizacional, estos cambios operarán dentro de la transformación acontecida en la forma en la cual se realiza la supervisión de las plantillas: de un control externo, propio de una época anterior, se pasa a la búsqueda de un sujeto individualizado cuyos valores mercantiles se encuentran interiorizados mediante una suerte de autocontrol (Alonso y Fernández Rodríguez 2020) y el cual incluye una dimensión moral al establecer cómo debe comportarse (Vázquez 2005). Adicionalmente, esta nueva gestión de los individuos ha sido facilitada por una serie de elementos coercitivos que han incrementado la dependencia del asalariado respecto a la gerencia (Laval y Dardot 2015): la inseguridad propiciada por las modernas formas de empleo precarias, la erosión de las condiciones laborales o la amenaza de pobreza vinculada a la pérdida de empleo crean una disminución de protecciones y una sensación de riesgo que facilita la disponibilidad y entrega a los nuevos requisitos organizacionales.

² Esta importancia dada a la figura del directivo debemos enmarcarla en el giro neoconservador que se produjo durante los años ochenta dentro del cual se buscaba implementar en el sector público los mecanismos de gestión que operaban en el privado (Saavedra 2009).

Por último, destacar que este discurso gerencialista, cuyos dispositivos utilizados en este sector han sido analizado en otros estudios (Yrazusta 2023), no se limita al ámbito laboral, rebasando este campo e instalándose ampliamente en distintos ámbitos de la sociedad, impregnando nuestro lenguaje e ideas —para un análisis desde un punto de vista feminista sobre este tipo de literatura de gestión ver Kelan (2008), Medina-Vicent (2018)— y afectando de esta forma al modo en que pensamos, juzgamos y actuamos (Rose 1989). Sus requerimientos van a influir en cómo se construyen las subjetividades de los individuos, cómo se ven a sí mismos, se relacionan o elaboran su existencia (Medina-Vicent 2018) convirtiéndose en una referencia del comportamiento global de los sujetos y un modelo por el cual estructurar su vida (Vázquez 2005), afectando a ámbitos extralaborales e íntimos que hasta ahora había escapado de esta racionalidad (Landa et al. 2019; Santos 2014), ya sea el mundo educativo y académico, la sexualidad, el cuidado del cuerpo o el propio entretenimiento (Ampudia de Haro 2019; Díaz 2014; García Martín 2020; Jódar y Gómez 2007; Vázquez 2005).

4. EVOLUCIÓN DEL SECTOR FINANCIERO

Tras este análisis de las características del nuevo discurso empresarial, en este apartado presentamos una breve evolución de las entidades de crédito a través de la variación ocurrida a nivel de oficinas bancarias desde finales del siglo hasta el presente. Estos dos elementos nos permitirán situar el estudio elaborado a través de la combinación de estos ámbitos. De esta forma, durante los años ochenta existía en España un panorama marcado por numerosas sucursales de pequeño tamaño, con una plantilla reducida y que gestionaban un menor volumen de recursos en comparación con la media europea. Este contexto se debe encuadrar dentro de un entorno de baja densidad de población unido a una política orientada al mantenimiento de una amplia capilaridad de oficinas como palanca para la obtención del negocio proveniente del crecimiento y la financiación de promociones inmobiliarias (Bergés y García 2007; Fernández de Lis y García 2008; Fuentelsaz y Salas 1992; Maudos y Fernández 2008). En los años noventa, el favorable ciclo económico impulsó la actividad del sector financiero, produciéndose un fuerte incremento en el número de sucursales bancarias y, en especial, en las Cajas de Ahorro, incrementando entre 1992 y 2004 en un 50% su red de sucursales y un 27% la plantilla disponible. En los años siguientes, España mantuvo esta senda alcista, registrando durante el periodo 1997-2006 un incremento del 15% en el número de oficinas y asumiendo las entidades una mayor tasa de riesgo basado en un incremento del nivel de créditos a empresas y particulares, evolución que no se correspondía a la mostrada a nivel europeo (Fuentelsaz, Gómez y Palomas 2007; Maudos y Fernández 2008).

El año 2008 va a marcar el cambio de signo en el sector derivado del impacto de la crisis financiera. Esta crisis, originada en el mercado hipotecario norteamericano, tuvo una rápida transmisión al resto de los sistemas financieros revelando la interdependencia existente. Su origen hay que buscarlo en los años

precedentes —marcados por una alta liquidez, una volatilidad moderada y unos bajos tipos de interés y prima de riesgo— lo cual condujo a una escasa percepción del riesgo. Su transmisión se apoyó en tres palancas: la exposición existente a las hipotecas de dudosa calidad crediticia, el incremento de la prima de riesgo —provocando una dificultad en la financiación— y la corrección de los precios en el mercado inmobiliario (Álvarez 2008; Fernández de Lis y García 2008). A nivel de entidades financieras, se produjo una reducción de su número, con la desaparición de 630 de ellas en Estados Unidos y 50 en Europa y un alto coste en ayudas públicas (Ontiveros et al. 2012). Esta disminución vino ocasionada internamente en el sector por una restricción en la demanda de servicios y productos financieros —centrado el crédito dado al sector privado—, un aumento en la morosidad y una bajada en los niveles de actividad económica y de demanda solvente. Esta situación condujo a estas entidades a reaccionar, disminuyendo el número de sucursales como medida a través de la cual preservar la rentabilidad del negocio e impulsado por las medidas establecidas por el regulador destinadas a lograr una reestructuración del sistema bancario que mejorase su estabilidad ante la falta de confianza en los mercados financieros, obligando a un nivel de intervención no recogido desde la Gran Depresión —aspecto que se centró, en nuestro país, en las figuras de las Cajas de Ahorro y provocando su práctica desaparición (Fernández de Lis y García 2008; Martín-Oliver y Ruano 2015; Martín-Oliver, Ruano y Salas-Fumás 2017)—.

Todas estas transformaciones han ido parejas a la variación en el tamaño de la plantilla. Si durante los años 90 y el principio del siglo XXI las plantillas de las entidades se mantuvieron estables e incrementan su número durante el “boom crediticio” ocurrido entre 2003 y 2008, se produjo una reducción drástica a partir de esta fecha situándose, en el año 2015, el número de oficinas y de personal en niveles inferiores a los registrados a mediados de los años 80 (Carbó y Rodríguez 2016; Garrido 2017). En la actualidad, el cómputo medio de ambos sigue una tendencia decreciente en todos los países de la Unión Europea (Banco Central Europeo 2020) y no siendo nuestro país una excepción: a pesar de ser la práctica totalidad de la población en España cliente de una entidad financiera (Alvira y García 1990) si en 2015 existían 31.087 sucursales operadas por un total de 202.961 personas, cuatro años más tarde, en 2019, se registraban 24.004 oficinas y 181.575 individuos trabajando, lo que representa una reducción respectiva a nivel porcentual del 30% y 12% (Banco de España 2020). Adicionalmente, en Europa se ha producido un incremento en los niveles de concentración en el sector, aspecto que ha tenido un mayor impacto en nuestro país (Cruz-García et. al 2018; Maudos y Fernández 2008). Así, en España durante el año 2000 se produjo una reducción significativa de las compañías financieras, acaparando los cuatro principales bancos existentes el 50% del mercado (Alloza 2008), aspecto que se ha ido recrudeciendo en los últimos años (Garrido 2017) produciéndose en el año 2020 dos grandes fusiones —CaixaBank y Bankia, por un lado, que darían como resultado el principal banco del país y Liberbank y Unicaja, por otro, que formaría la quinta entidad financiera española (San Basilio y Arnal 2021)—.

5. ANALIZANDO LOS DISCURSOS DE LAS MEMORIAS FINANCIERAS EN LA BANCA ESPAÑOLA

Las formas y los requisitos exigidos al individuo de épocas pasadas en torno al trabajo están siendo reformuladas (Candil 2020). En la actualidad, ante el inicio de la fragmentación de los mercados y dentro de una situación de estancamiento de las técnicas de producción en serie, se produce una transformación en los discursos empresariales otorgando a las personas una mayor libertad y capacidad en la toma de decisiones (Alonso y Fernández Rodríguez 2009; Du Gay 2019) y en dónde emergen las “actitudes de compromiso” como uno de sus ejes centrales (Balcells 1994) las cuales pueden generar situaciones negativas para el individuo (Chen et al. 2020). De esta forma, en este apartado analizamos la evolución que se produce a nivel discursivo en torno al concepto de compromiso en las entidades financieras en España.

En las primeras memorias analizadas, cuyo periodo se sitúa previo a la crisis financiera del año 2008, la información disponible acerca de la plantilla de las compañías se reduce a ofrecer cifras en torno a la plantilla existente, la formación realizada o las promociones y los beneficios sociales otorgados. Es un discurso centrado en aquellas acciones que la entidad —a través de su departamento de recursos humanos— ha ido ejecutado en el periodo. Dentro de este contexto, el compromiso se muestra como un elemento que surge desde la organización hacia sus recursos humanos “el Protocolo de Igualdad y Conciliación pactado (...) se concretan nuevas medidas de igualdad, permisos, excedencias y programas de formación para promover el bienestar de los empleados de Servicios Centrales y de la Red Territorial que están claramente por encima de las previstas tanto en la ley como en el Convenio del sector” (La Caixa 2007: 135). Se trataría de un modelo en el cual este rasgo representaría un valor que debe ser impulsado desde la entidad utilizando diversas vías —tales como la formación, los beneficios sociales, la retribución flexible o las medidas existentes de conciliación entre la vida profesional y personal— y que, en base a las ventajas que suponen para el trabajador, se logre crear este sentimiento en la plantilla. “BBVA entiende la formación como compromiso con sus equipos” (BBVA 2006: 133). Esta visión expuesta en las primeras memorias analizadas nos remite a la lógica benevolente señalada por Revilla y Tovar (2011) en la cual, en base a unas condiciones que la entidad ofrece, la persona incrementa su rendimiento y motivación al valorar positivamente estos factores, aceptando los elementos perniciosos que se produzcan en la relación laboral dentro de un ejercicio de compensación.

En los años posteriores a la crisis financiera del año 2008 que, como se ha analizado en el apartado anterior, tuvo un gran impacto a nivel de entidades financieras, este discurso se transforma produciéndose un giro en el cual el compromiso ya no se muestra como algo que debe ser desarrollado —o no únicamente— por la organización. El empleado surge como un actor al cual le corresponde aportar, de forma autónoma, este compromiso con la entidad. “Contar con un entorno laboral positivo y unos equipos motivados y comprometidos” (La

Caixa 2016: 48), cuando no nos encontramos en una situación en donde el papel de la entidad parece quedar totalmente desdibujado en la cual el trabajador sería la única figura que debe de proporcionar estos rasgos “estoy comprometido: me comprometo con mi rol y mis objetivos» (BBVA 2017: 79). Esta vinculación en torno a la organización es, además, recogida como un requisito necesario con el fin de poder adaptarse a la nueva coyuntura existente —muy marcada por el impacto tecnológico y las nuevas entidades que se crean basadas en este ámbito, las denominadas “FinTech” (Philippon 2017)— y lograr el éxito empresarial. Así, se presenta como un aspecto ineludible que debe ser abordado con el fin de no quedarse relegado frente a la competencia, a través de unos trabajadores que sean capaces de volcarse con su organización: “tenemos un banco formado por un equipo muy comprometido y que está preparado para aprovechar las oportunidades del futuro” (Bankia 2016: 6).

De este modo, se relaciona la marcha de la empresa con la actividad ejecutada por la plantilla “situamos a las personas en el centro de nuestro modelo de gestión, ya que solo lograremos nuestros retos estratégicos con un equipo humano satisfecho, formado, motivado y comprometido” (La Caixa 2014: 93), dentro de un contexto en el cual ya no se exige que los trabajadores realicen ciertos niveles de esfuerzo sobre las tareas sino que pasan a ser encargados del óptimo desarrollo del proceso y sus resultados (Adler 1988). Los trabajadores se transforman en responsables del rendimiento de la empresa —aún cuanto esto dependa en numerosas situaciones de elementos sobre los cuales no poseen control (Serrano et al. 2013)— “ninguno de los objetivos que se plantea el banco es posible sin un proyecto profesional ilusionante y que comprometa a todas las personas que trabajan en el grupo” (Bankia 2016: 40) produciéndose una evolución por la cual pasa a considerarse que el desarrollo de la propia organización es dependiente de las cualidades aplicadas en el trabajo así como de la gestión que logren hacer sobre sí mismo y entendiendo la empresa como algo propio “todos los empleados son propietarios y corresponsables de este proyecto (...) Asumo los objetivos del Banco como propios y hago todo lo que está en mi mano para conseguirlos” (BBVA 2017: 19). De esta forma, pareciera como, durante los años posteriores a la crisis financiera del año 2008 —dentro de un marco de fuerte presión competitiva, con una necesidad de ofrecer un mejor servicio y el impacto que estaba suponiendo el cambio tecnológico— las entidades financieras requirieron de un mayor compromiso por parte de su plantilla como forma de adaptación a esta nueva situación no favorable a sus intereses y sabiendo que el compromiso desplegado por su plantilla representa una ventaja fundamental dentro de la actual economía (Ariza-Montes et al. 2013).

Por otro lado, desde el punto de vista empresarial, este compromiso se convierte en una especie de entusiasmo³ que la persona va a desplegar en el trabajo (Pérez-Zapata et al. 2017; Zafra, 2017) logrando desarrollarse profesional y personalmente y realizando todo lo que pueda por la entidad (Sánchez 2014), en un

³ Aspecto analizado por Zafra (2017) en ámbitos precarizados donde la vocación y la motivación surgen frente a una situación de inestabilidad continua y futuro aplazado.

modelo *win-win*⁴ por el cual, siguiendo sus propios deseos, aplica sus energías disfrutando de lo que hace, a la vez que la entidad alcanza sus objetivos, dentro de un esquema en el que ganarían las dos partes (Candil 2020). Así, nos encontramos en las publicaciones continuas referencias a cómo los empleados deben ser “apasionados” en lo que realizan o como su trabajo es “ilusionante” “ninguno de los objetivos que se plantea el banco es posible sin un proyecto profesional ilusionante y que comprometa a todas las personas que trabajan en el grupo” (Bankia 2016: 40), “trabajando con pasión e ilusión” (BBVA 2017: 79). De esta forma, se apela al recurso de una emoción compartida para el logro en la consecución de las tareas a realizar y venciendo todos los impedimentos existentes: “somos apasionados. Cumplimos en todo momento, con firmeza y decisión, los compromisos adquiridos tanto con los clientes como con la entidad, realizando los esfuerzos que sean necesarios para lograrlo” (Bankia 2018: 11).

Adicionalmente, esta serie de valores no puede ser únicamente ejercitado por la gerencia. Toda la plantilla de la entidad, sin importar su cargo o responsabilidad, deben ser uno avanzando hacia la consecución de los mismos fines “somos un solo equipo” (BBVA 2017: 79). Se busca crear una suerte de gran familia con un objetivo común “todos los que trabajamos en esta entidad sabemos que juntos podemos llevar a cabo un gran proyecto” (Bankia 2015: 9), dejando a un lado las diferencias individuales (de ideas, afinidades o comportamientos) que pudieran existir (Wood 1989) y superando el histórico enfrentamiento entre capital y trabajo en pos de una colaboración a favor de unos intereses mutuos. Asimismo, este discurso va a apelar a aspectos más afectivos que racionales, conjugando los “entusiasmos particulares” (Alonso y Fernández Rodríguez 2013: 73) con los objetivos de la organización como forma de lograr sus propósitos: “Confío en el otro: confío desde el primer momento en los demás y trabajo con generosidad, colaborando y rompiendo silos entre áreas y barreras jerárquicas.” (BBVA 2017: 19) buscando crear una “adhesión moral” (Serrano et al. 2013: 118) con los intereses de la entidad que le conduzca no solo a cumplir con sus funciones, sino que, además, se implique en la marcha de la organización (Alonso y Fernández Rodríguez 2009).

Otro de los rasgos sobre los cuales se produce una evolución a lo largo de los discursos analizados, y que va a influir en el impulso del compromiso aplicado, es el nuevo sentido dado en torno al propio trabajo. Las tareas a realizar se transforman, no únicamente como forma de obtener una compensación económica, sino en un medio por el cual realizarse y crecer personalmente, pasando a formar parte de la construcción de su identidad (Du Gay 2003 2019) y otorgando un sentido a su propia persona (Willmott 2007). De esta forma, si en los primeros años únicamente su desarrollo se vincula a contraprestaciones materiales, tales como la existencia de un sistema de retribución flexible o la posibilidad de ac-

⁴ La otra cara de la moneda sería el modelo *win-lose* por el cual el trabajador debido a la interiorización de los discursos promovidos por la gerencia sobre “yo emprendedor”, activación y empresarialización es conducido a situaciones de estrés laboral, *burnout*, adicción o intensificación del trabajo (Pérez-Zapata et al. 2017; Pongratz y Voß 2003).

ceder a productos y servicios bonificados —“la política retributiva es una de las piedras angulares en la gestión de las personas y una herramienta clave para las áreas. La base de esta política busca principalmente un compromiso de todos los profesionales” (BBVA 2006: 132)—, en los años posteriores este discurso va a cambiar. Ya no solo se invoca los incentivos económicos como fórmula para el logro de una adhesión y el compromiso de los actores económicos, sino que se va a apelar a una “noción más general de bien común” (Boltanski y Chiapello 2002: 99). La organización pasa a ser regida por unos grandes ideales que guían su conducta y son aplicados a su entorno, dentro de un lenguaje que apela a lo emocional y busca que el empleado se sienta parte de algo que es por definición bueno (Alloza 2008). Se persigue, de este modo, dar un significado al trabajo realizado y formando parte de un proyecto empresarial que sea considerado un honor para el asalariado (Castellanos y Pedreño 2005), surgiendo dentro de las publicaciones de estas organizaciones, apelaciones al progreso, la justicia, el desarrollo económico o el bienestar financiero. De este modo se quiere “contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad” (La Caixa 2018: 10), “se propone contribuir a que el crecimiento sea positivo y sostenible” (Bankia 2018: 67) o se promueve la “inversión en la comunidad, para fomentar el cambio social y crear oportunidades para todos” (BBVA 2017: 23) ayudando a sus clientes a poder “cumplir sus objetivos vitales” (BBVA 2018: 19) y aspirando a ser, más que una entidad financiera, “un motor de oportunidades y tener un impacto positivo en la vida de las personas y en los negocios de las empresas” (19). La organización, de este modo, se transforma en el ámbito en el cual los individuos-trabajadores pueden alcanzar su plenitud, combinando su propia realización como personas con su bienestar material y la prosperidad de la comunidad (Laval y Dardot 2015).

Por último, cabe señalar cómo, al transformarse el compromiso de las plantillas en un factor clave para las entidades, estas van a tratar de medir su grado de vinculación a través de diversas encuestas realizadas de forma periódica. “Se llevó a cabo el primer Estudio de Clima Profesional de Bankia, con el que se pretendía (...) disponer de información objetiva y relevante sobre la satisfacción y compromiso de los profesionales del banco.” (Bankia 2015: 42). BBVA (2017) por su parte “realiza, con carácter general, una encuesta para medir el compromiso de los empleados y conocer su opinión” (83). De este modo, se busca distinguir las “actitudes comportamentales de los trabajadores” (Lahera 2004: 79) que lleven a desplegar la pasión requerida en las tareas que realizan. Posteriormente, con esta información reunida se van a desarrollar planes de acción encaminados a incrementar el compromiso de la plantilla. “Para fomentar su satisfacción y compromiso, en 2015 se llevó a cabo un estudio que permitirá diseñar planes de acción globales” (Bankia 2015: 12). La Caixa (2017) “considera esencial asegurar la satisfacción de sus empleados y contar con un entorno laboral positivo y unos equipos motivados y comprometidos. En este sentido, lanza bienalmente un Estudio de Opinión que recoge la voz de todos los profesionales de CaixaBank y que permite identificar y priorizar acciones de mejora” (50), cuando no se premia directamente este mayor compromiso y participación: “el reconocimiento

al trabajo bien hecho es imprescindible para la motivación, la implicación en el proyecto y el compromiso de las personas en la consecución de los retos individuales y la contribución a los objetivos del equipo. CaixaBank reconoce la actitud y contribución de los profesionales mediante premios individuales (...) los homenajes a los mejores equipos de ventas, que premian a las oficinas con los resultados más destacados, y a los mejores vendedores a título individual” (La Caixa 2014: 98) mostrando públicamente este trabajo realizado y de forma que sirva tanto como reafirmación de lo realizado como forma de señalar los comportamientos a seguir para el resto de la plantilla.

6. CONCLUSIÓN

El neoliberalismo no se reduce únicamente a la aplicación de una política económica específica, por el contrario, representa una racionalidad centrada en el gobierno de la conducta de los individuos (Laval y Dardot 2015) pudiendo ser definido como “el conjunto de los discursos, de las prácticas, de los dispositivos que determinan un nuevo modo de gobierno de los hombres según el principio universal de la competencia” (15). Dentro de este ámbito, el objetivo de este artículo es contribuir al estudio de la organización del trabajo existente en la época posfordista a través del examen de los discursos públicos emitidos por diversas entidades financieras de nuestro país a lo largo de los últimos años (en concreto desde el año 2005 al 2018) centrándonos en la importancia de los aspectos culturales e identitarios generados y cómo estos tratan de impactar en la subjetividad de la plantilla⁵ (Fernández Rodríguez 2022).

En el análisis realizado hemos comprobado cómo el compromiso es un rasgo cuyas características no se mantienen fijas a lo largo del tiempo: de ser un elemento promovido por la entidad, dentro de una lógica en la cual el empleado está dispuesto a aceptar aspectos negativos de su puesto de trabajo (tales como la existencia de largos horarios, una alta presión o la dificultad para conciliar con la vida personal) —aspectos que van a provocar un desgaste a nivel personal (Pérez-Zapata y Álvarez 2023)— como forma de compensación sobre aquellos elementos que la organización le proporciona (beneficios sociales, promociones o altas retribuciones), para convertirse posteriormente en un atributo a aportar, uniendo sus objetivos con los de la organización y sintiéndose responsable de su evolución. De esta forma, se incrementa el espíritu de pertenencia con la entidad estimulando no únicamente la realización de lo propuesto, sino que utilice sus energías creativas (sus ideas o proyectos) hacia el logro de los objetivos organi-

⁵ Esta implicación positiva buscada por la empresa afecta a los trabajadores del conocimiento —que la entidad entiende que son esenciales para el logro de sus objetivos— aplicando una gestión a corto plazo y con vínculos débiles para el resto de la plantilla que desempeñe funciones no estratégicas y cuyo número se intenta reducir (Alós 2008). Estos últimos trabajadores son también afectados por los discursos del *management* buscando que se encuentren motivados y apliquen entusiasmo al trabajo que deben desarrollar (Walkerdine 2006).

zativos sintiéndose dichoso de aplicar esta creatividad en un entorno empresarial (Alonso y Fernández Rodríguez 2018; Willmott 2007).

Este cambio ha de analizarse dentro del contexto económico y social originado por la crisis financiera producida en el año 2008. Afectó a todos los sectores de la economía e incluyendo el bancario que sufre una reducción de sus beneficios y del tamaño de su plantilla. Se produjo un clima de desconfianza en todo el mercado financiero, con una contracción de la liquidez existente, un incremento de las dificultades de financiación y el impacto sobre los precios de la vivienda (Álvarez 2008; Ontiveros et al. 2012) provocando un incremento del desempleo, las desigualdades y la pobreza (Laparra y Pérez Eransus 2013).

De este modo, dentro de este contexto, muy marcado por el impacto de la crisis y el incremento de la competencia en el sector, planteamos que se ha producido un proceso de intensificación de aquellos discursos relacionados con el *management* —siendo el compromiso uno de sus elementos centrales— representando un mecanismo de adaptación de estas entidades financieras a este nuevo ámbito, en el cual es demandada una plantilla más flexible hacia las necesidades organizativas. De este modo, a nivel profesional son requeridos actualmente aspectos que hasta ahora habían quedado al margen de la relación laboral y se incluían en el ámbito privado de la persona, superando los requisitos formales asociados al contrato de trabajo y en donde la adhesión a este tipo de comportamientos se basa en la propia iniciativa del individuo, prescindiendo de la existencia de otros impedimentos para su logro —ya sean requerimientos familiares, personales o estructurales— (Nuno Matos 2015). De esta forma, se consuma un proceso por el cual los individuos interiorizan estos requerimientos y ejercen sobre sí mismos unos mecanismos de control tendentes a adecuarse a estos discursos (Martín Rojo 1997) que ofrecerían el punto de vista del directivo, sin entrar a valorar los distintos medios o fines existentes (Alonso y Fernández Rodríguez 2009 2013 2018) buscando reducir el conflicto tradicional entre el trabajador y la dirección y donde la solución a los problemas no vendría de la ejecución de procesos colectivos sino de adaptaciones individuales a las transformaciones existentes. Por último, cabe señalar cómo, a futuro, se estima que el proceso de reducción de empleados y oficinas bancarias continúe incrementándose, impulsado por un entorno orientado hacia digitalización de los servicios financieros y la existencia de nuevos competidores (Carbó y Rodríguez 2016 2023; Conesa, Espinosa, Forte y Tortosa-Ausina 2016). Este panorama sitúa al trabajador de entidades de crédito en una situación precarizada, ante el riesgo de un paro no buscado (Alonso y Fernández Rodríguez 2009), moviéndose en un ambiente totalmente variable que conduce a que estos discursos, y en especial el compromiso objeto de este análisis, se transforme en una condición demandada por las organizaciones y asumida en todo momento por el individuo sin ningún tipo de crítica hacia sus posibles consecuencias.

7. BIBLIOGRAFÍA

- ADLER, P. S. (1988): "Automation, skill and the future of capitalism" *Berkeley Journal of Sociology*, 33, pp. 1-36.
- ALLOZA, A. (2008): "Brand engagement and brand experience at BBVA, the transformation of a 150 years old company", *Corporate Reputation Review*, 11(4), pp. 371-379.
- ALONSO, L. E. (2007): *La crisis de la ciudadanía laboral*, Madrid, Anthropos.
- ALONSO, L. E., y FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, C. J. (2009): "Usos del trabajo y formas de gobernabilidad: la precariedad como herramienta disciplinaria" en *Trabajo, subjetividad y ciudadanía: paradojas del empleo en una sociedad en mutación*, Madrid, Editorial Complutense, pp. 229-258.
- (2013): *Los discursos del presente: Un análisis de los imaginarios sociales contemporáneos*, Madrid, Siglo XXI.
- (2018): *Poder y sacrificio. Los nuevos discursos de la empresa*, Madrid, Siglo XXI.
- (2020): "Capitalismo y personalidad: Consideraciones sobre los discursos empresariales de la rentabilización del yo a través de la marca personal", *Política y Sociedad*, 57(2), pp. 521-541.
- ALÓS, R. (2008): "Segmentación de los mercados de trabajo y relaciones laborales. El sindicalismo ante la acción colectiva". *Cuadernos de relaciones laborales*, 26 (1), pp. 123-148.
- ÁLVAREZ, J. A. (2008): "La banca española ante la actual crisis financiera. Estabilidad financiera", 15, pp. 23-38.
- ALVIRA, F. y GARCÍA, J. (1990): "El cliente: nuevo centro de la estrategia bancaria", *Papeles de Economía Española*, 43, pp. 202-225.
- AMPUDIA DE HARO, F. (2019): "Gerencialismo universitario y publicación científica", *Debats*, 133(1), pp. 47-62.
- ARIZA-MONTES, J. A., LUCIA-CASADEMUNT, A. M. y MORALES-GUTIÉRREZ, A. C. (2013): "La implicación emocional de los empleados de banca en Europa", *Universia Business Review*, (38), pp. 32-49.
- BALCELLS, J. (1994): "El capital humano y la formación como factores de competitividad", *Papeles de economía española*, 58, pp. 297-310.
- BANCO CENTRAL EUROPEO (2020): *EU structural financial indicators: end of 2019*, disponible en <https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2020/html/ecb.pr200608~4613968937.en.html> [consulta: 14-4-2023]
- BANCO DE ESPAÑA (2020): BIEST. Sistema de búsqueda de información estadística, disponible en http://app.bde.es/bie_www/faces/bie_wwwias/jsp/op/Home/pHome.jsp [consulta: 13-11-2022]
- BANKIA (2015): *Informe BFA-Bankia. Año III*, disponible en <https://multimedia.caixa-bank.es/lacaixa/ondemand/criteria/bankia/statics/docs/informes-anuales/informe-bfa-bankia-ano-3.pdf> [consulta: 13-11-2022]
- (2016): *2016 Informe anual Bankia*, disponible en <https://multimedia.caixabank.es/lacaixa/ondemand/criteria/bankia/statics/docs/informes-anuales/informe-anual-bankia-2016.pdf> [consulta: 10-11-2022]
- (2018): *Informe anual 2018*, disponible en <https://www.bankia.com/recursos/doc/corporativo/20120927/anual/informe-anual-bankia-2018.pdf> [consulta: 8-11-2022]
- BBVA (2006): *150 años adelante. Informe anual 2006*, disponible en: https://accionistasinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2017/04/AnnualRep06_tcm926-346374.pdf [consulta: 14-4-2023]

- (2012): BBVA en 2012, disponible en https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2017/04/BBVAen2012_tcm926-394674.pdf [consulta: 5-2-2023]
- (2017): BBVA en 2017, disponible en <https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2018/03/BBVA-en-2017-1.pdf> [consulta: 27-2-2023]
- (2018): BBVA en 2018, disponible en https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2019/03/BBVAen2018_Esp.pdf [consulta: 5-3-2023]
- BERGÉS, A. y GARCÍA, A. (2007): “El sesgo inmobiliario del sistema bancario español”, *Análisis financiero internacional*, 127, pp. 7-13.
- BOLTANSKI, L., y CHIAPELLO, E. (2002): *El nuevo espíritu del capitalismo*, Madrid, Akal.
- BRUNO, I. (2009): “«The ‘Indefinite Discipline’ of Competitiveness Benchmarking as a Neoliberal Technology of Government”, *Minerva*, 47 (3), pp. 261-280.
- CANDIL, C. (2020): “Tecnologías de subjetivación del intraemprendedor: el caso de la consultoría”, *Revista Española de Sociología*, 29(2), pp. 233-248.
- CARBÓ, S., y RODRÍGUEZ, F. (2016): “Otro giro en la reestructuración bancaria”, *Cuadernos de Información Económica*, 252, pp. 84-97.
- (2023): “Digitalización y competencia financiera: el papel de las FinTech”, *Dossieres EsF*, 49, pp. 17-21.
- CASTELLANOS, M. L. y PEDREÑO, A. (2005): “La mirada del turista y la corporeidad del trabajo en la reestructuración productiva del sector turístico”, en *El trabajo recobrado: una evaluación del trabajo realmente existente en España*, Buenos Aires, Miño y Dávila Editores, pp. 221-264.
- CHEN, H., RICHARD, O. C., BONCOEUR, O. D. y FORD Jr, D. L. (2020): “Work engagement, emotional exhaustion, and counterproductive work behavior”, *Journal of Business Research*, 114, pp. 30-41.
- CONESA, D., ESPINOSA, P., FORTE, A., y TORTOSA-AUSINA, E. (2016): “¿Existen demasiadas sucursales bancarias en España? Un análisis para el periodo 1999-2011”, *Cuadernos Económicos de ICE*, 92, pp. 199-232.
- CRESPO, E. y SERRANO, A. (2011): “Regulación del trabajo y el gobierno de la subjetividad: la psicologización política del trabajo”, en *Perspectivas recientes y críticas en la Psicología Social actual*, Madrid, Biblioteca Nueva, pp. 244-261.
- CRUZ-GARCÍA, P., FERNÁNDEZ DE GUEVARA, J. y MAUDOS, J. (2018): “Concentración y competencia bancarias en España: el impacto de la crisis y la reestructuración”, *Revista de estabilidad financiera*, 34, pp. 59-80.
- DÍAZ, E. (2014): “La Construcción Educativa Del Nuevo Sujeto Neoliberal”, *El Viejo Topo*, septiembre 2014, pp. 38-47.
- DU GAY, P. (2003): “Organización de la identidad: gobierno empresarial y gestión pública”, en *Cuestiones De Identidad Cultural*, Buenos Aires, Amorrortu, pp. 251-281.
- (2019): *Consumo e identidad en el trabajo*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.
- FERNÁNDEZ DE LIS, S. y GARCÍA, A. (2008): “Algunas implicaciones de la crisis financiera sobre la banca minorista española”, *Estabilidad financiera*, 15, pp. 55-72.
- FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, (2019): “Presentación”, en *Consumo e identidad en el trabajo*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas, pp. XV-XXXIX.
- (2020): “La relevancia del discurso gerencial para los estudios organizacionales: reflexiones durante un evento pandémico”, *Innovar*, 30(78), pp. 35-48.
- (2022): *Cadenas, redes y algoritmos. Una mirada sociológica*, Madrid, Editorial Catarata.
- FUENTEELSAZ, L. y SALAS, V. (1992): *Estudios sobre banca al por menor*, Bilbao,

Fundación BBV.

- FUENTEELSAZ, L., GÓMEZ, J., y PALOMAS, S. (2007): «La reestructuración de la red de oficinas en el sector bancario español: 1995-2005», *Papeles De Economía Española*, 114, pp. 173-187.
- GARCÍA MARTÍN, L. (2020): La gestión de la fuerza de trabajo académica en la racionalidad neoliberal: hacia un sujeto académico emprendedor. Cadenas globales de precariedad: trabajo y desigualdad, disponible en <https://fes-sociologia.com/uploads/attached/Actas%20V%20Encuentro.pdf> [consulta: 12-5-2023]
- GARRIDO, A. (2017): “Perspectivas del sistema bancario español: ¿Evolución o revolución?”, *Mediterráneo Económico*, 2017, 29, pp. 49-62.
- IBÁÑEZ, J. (2016): “Perspectivas de la investigación social: el diseño en las tres perspectivas”, en *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza, pp. 42-75.
- JÓDAR, F. y GÓMEZ, L. (2007): “Educación posdisciplinaria, formación de nuevas subjetividades y gubernamentalidad neoliberal”, *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 12, pp. 381-404.
- KELAN, E. K. (2008): “The discursive construction of gender in contemporary management literature”, *Journal of Business Ethics*, 81(2), pp. 427-445.
- KIRSCH, L. J. (1996): “The management of complex tasks in organizations: Controlling the systems development process”, *Organization science*, 7(1), pp. 1-21.
- LA CAIXA (2007): Informe anual La Caixa (2007), disponible en https://fundacion-lacaixa.org/documents/10280/944807/informe_anual_2007_es.pdf [consulta: 3-2-2023]
- (2014): Informe corporativo integrado (2014), disponible en https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/InformeCorporativoIntegrado2014_CaixaBank.pdf [consulta: 3-2-2023]
- (2016): Informe corporativo integrado (2016), disponible en https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Informacion_accionistas_inversores/Informacion_Economica_Financiera/CaixaBankInformeCorporativoIntegrado2016.PDF [consulta: 3-2-2023]
- (2017): Informe corporativo integrado (2017), disponible en https://www.caixa-bank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/ICI_2017_ESP.pdf [consulta: 9-2-2023]
- (2018): Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2018, disponible en https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/PDFs/Informacion_accionistas_inversores/IDG_31122018_WEB_CAS.pdf [consulta: 20-2-2023]
- LAHERA, A. (2004): La participación de los trabajadores en la democracia industrial, Madrid, Editorial Catarata.
- LANDA, M.I., BLÁZQUEZ, G. y CASTRO, C. (2019): “Emprender como estilo de vida. La actitud en las dinámicas laborales de trabajadores del fitness y el entretenimiento infantil (Córdoba, Argentina)”, *Debats, Revista de cultura, poder y sociedad*, 133(1), pp. 27-45.
- LAPARRA, M. y PÉREZ ERANSUS, B. (2013): Crisis y factura social en Europa: causas y efectos en España, Barcelona, La Caixa.
- LAVAL, C. y DARDOT, P. (2015): La nueva razón del mundo. Ensayo sobre la sociedad neoliberal, Barcelona, Gedisa.
- LÓPEZ-ARANGUREN, E. (2016): “El análisis de contenido tradicional” En *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación*, Madrid, Alianza, pp. 594-616.

- MARTÍN ROJO, L. (1997): "El orden social de los discursos", *Discurso*, 21-22, pp. 1-37.
- MARTÍN-OLIVER, A. y RUANO, S. (2015): "Reestructuración bancaria y accesibilidad a los servicios financieros en España. Un análisis desde la competencia espacial", *Papeles de Economía Española*, (146) 1, pp. 180-198.
- MARTÍN-OLIVER, A., RUANO, S. y SALAS-FUMÁS, V. (2017): "The fall of Spanish cajas: Lessons of ownership and governance for Banks", *Journal of Financial Stability*, 33, pp. 244-260.
- MAUDOS, J. y FERNÁNDEZ, J. (2008): *El sector bancario español en el contexto internacional: evolución reciente y retos futuros*, Bilbao, Fundación BBVA.
- MEDINA-VICENT, M. (2018): "Mujeres y emprendimiento a través de Lean In: una perspectiva crítica", *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 36(2), pp. 305-323.
- MUNOZ, R. (2016): "Las lecciones no aprendidas del sistema financiero español. Dos crisis en perspectiva en el marco normativo de la Unión Europea", *Revista Via Iuris*, 20, pp. 165-187.
- MUÑOZ-RODRÍGUEZ, D. y SANTOS, A. (2017): "Las "cárceles del capital humano": trabajo y vidas precarias en la juventud universitaria", *Recerca, Revista de pensament i anàlisi*, 20, pp. 59-78.
- NUNO MATOS, J. (2015): "Laughter, fado, and dance: employability and emotional management in Randstad Portugal's Facebook page", *Revista Española de Sociología*, 23, pp. 57-72.
- OLAZ, Á. (2009): "Nuevas formas de organización del trabajo en el sector financiero", *Arxius de sociologia*, 20, pp. 115-129.
- (2020): *El miedo como estrategia ante el colapso del sistema. Cadenas globales de precariedad: trabajo y desigualdad*, disponible en <https://fes-sociologia.com/uploads/attached/Actas%20V%20Encuentro.pdf> [consulta: 8-3-2023]
- ONTIVEROS, E., MARTÍN, Á., NAVARRO, M. Á. y RODRÍGUEZ, E. (2012): *Las TIC y el sector financiero del futuro*, Barcelona, Fundación Telefónica, Ariel.
- PÉREZ-ZAPATA, O., ÁLVAREZ, G. y CASTAÑO, C. (2017): "Engagement y/o intensificación del trabajo ¿opción y/o obligación?: «Si no haces lo que te gusta, te tiene que gustar lo que haces»", *Política y Sociedad*, 54(3), pp. 707-732.
- PÉREZ-ZAPATA, O. y ÁLVAREZ, G. (2023): "Prioridades de prevención en la salud mental de los trabajadores: la intensidad del trabajo y la vida social", en *Precarização do trabalho, desigualdade social e saúde do(a) trabalhador(a) no contexto socio-político e econômico do Brasil e da Espanha pós 2008*, *Praxis*, pp. 179-205.
- PHILIPPON T. (2017): "«The FinTech Opportunity», Bank for International Settlements, disponible en <https://www.bis.org/publ/work655.pdf> [consulta: 20-10-2023]
- PONGRATZ, H. J. y VOß, G. G. (2003): "From employee to 'entreployee': Towards a 'self-entrepreneurial' work force?", *Concepts and Transformation*, 8(3), pp. 239-254.
- QUINTAS, J. R. (1994): "Tecnología y estrategia en la banca de fin de siglo", *Papeles de economía española*, 58, pp. 174-190.
- REVILLA, J. C. y TOVAR, F. J. (2011): "El control organizacional en el siglo XXI: en busca del trabajador autodisciplinado", *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 135(1), pp. 47-67.
- RIESCO-SANZ, A. (2012): "Empresas sin asalariados y asalariados sin empresas. Apuntes sobre la crisis y transformación del empleo", *Lan Harremanak. Revista de Relaciones Laborales*, 27(2), pp. 134-148.
- ROSE, N. (1989): "Governing the enterprising self", En *The Values of the Enterprise Culture: the Moral Debate*, London, Routledge, pp. 141-164.
- ROWAN, J. (2010): *Emprendizajes en cultura. Discursos, instituciones y contradiccio-*

- nes de la empresarialidad cultural, Madrid, Traficantes de sueños.
- SAAVEDRA, J. (2009): "Descubriendo el lado oscuro de la gestión. Los critical management studies o una nueva forma de abordar los fenómenos organizacionales", *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y reflexión*, 17(2), pp. 45-60.
- SAN BASILIO, C. y ARNAL, J. (2021): "La solidez del sector bancario español en el año de la pandemia", *Economistas*, 172, pp. 62-71.
- SÁNCHEZ, M. A. (2014): "Compromiso laboral y estrés en los empleados de Bancos y Cajas", *Pecunia*, 16/17, pp. 85-100.
- SANTOS, A. (2014): "La política en manos de los empresarios: el imparable ascenso de la ideología del emprendedor", *Papeles de relaciones ecosociales y cambio global*, 127, pp. 29-43.
- SERRANO, A., MARTÍN, M. P. y CRESPO, E. (2013): "La regulación paradójica del trabajo y el gobierno de las voluntades" En *Crisis y precariedad vital: trabajo, prácticas sociales y modos de vida en Francia y España*, Valencia, Tirant lo Blanch, pp. 115-144.
- STATISTA (2020): Ranking de los principales bancos de España en 2020, según volumen de activos totales, disponible en <https://es.statista.com/estadisticas/567267/bancos-operativos-en-espana-por-volumen-de-activos-totales/> [consulta: 22-03-2024]
- URIARTE, L. M. y RUIZ, M. A. (2018): "Sociedad red y transformación digital: hacia una evolución de la consciencia de las organizaciones", *Economía industrial*, 407, pp. 35-49.
- VÁZQUEZ, F. (2005): "“Empresarios de nosotros mismos”: biopolítica, mercado y soberanía en la gubernamentalidad neoliberal", En *La administración de la vida: estudios biopolíticos*, Barcelona, Anthropos, pp. 73-103.
- WALKERDINE, V. (2006): "Workers in the new economy: Transformation as border crossing", *Ethos*, 34(1), pp. 10-41.
- WILLMOTT, H. (2007): "La fuerza es la ignorancia, la esclavitud es la libertad: la gestión de la cultura en las organizaciones modernas", en *Vigilar y organizar: una introducción a los Critical Management Studies*, Madrid, Siglo XXI, pp. 103-160.
- WOOD, S. J. (1989): "New wave management? Work, Employment and Society" 3(3), 379-402.
- YRAZUSTA, J. (2023): "Impulsando el emprendimiento en oficinas bancarias: dispositivos utilizados a nivel de entidades financieras", *Recerca*, 28(2), pp. 1-26.
- ZAFRA, R. (2017): *El entusiasmo*, Barcelona, Anagrama.

ANEXOS

Anexo 1: relación de memorias anuales analizadas⁶

Entidad	Año	Título
BBVA	2005	Informe anual 2005
BBVA	2006	Informe anual 2006
BBVA	2007	Informe anual 2007
BBVA	2008	Informe financiero 2008
BBVA	2009	Informe financiero 2009
BBVA	2010	Informe anual 2010
BBVA	2011	Informe financiero 2011
BBVA	2012	BBVA en 2012
BBVA	2013	BBVA en 2013
BBVA	2014	BBVA en 2014
BBVA	2015	BBVA en 2015
BBVA	2016	BBVA en 2016
BBVA	2017	BBVA en 2017
BBVA	2018	BBVA en 2018
La Caixa	2005	Informe anual 2005
La Caixa	2006	2006 Informe anual “la Caixa”
La Caixa	2007	2007 Informe anual “la Caixa”
La Caixa	2008	Informe anual “la Caixa” 2008
La Caixa	2009	Informe anual “la Caixa” 2009
La Caixa	2010	Informe anual “la Caixa” 2010
La Caixa	2011	Informe corporativo integrado 2011
La Caixa	2012	Informe anual Grupo “La Caixa”

⁶ Para este trabajo fue escogida esta organización (Caja Madrid) al representar una de las principales entidades que, junto con Bancaja, Caja Canarias, Caja Ávila, Caixa Laietana, Caja Segovia y Caja Rioja, formarían Bankia. Por lo cual, han sido analizadas las memorias de Caja Madrid hasta el año 2010 para, posteriormente, examinar aquellas correspondientes a la nueva entidad creada (Bankia). No se pudieron localizar las memorias anuales correspondientes a los años 2005 de Caja Madrid y 2011 de Bankia (año de reestructuración), aspecto que entendemos no invalida el análisis realizado.

La Caixa	2013	Informe corporativo integrado [2013]
La Caixa	2014	Informe corporativo integrado [2014]
La Caixa	2015	Informe corporativo integrado [2015]
La Caixa	2016	Informe corporativo integrado 2016
La Caixa	2017	Informe corporativo integrado 2017
La Caixa	2018	Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2018
Caja Madrid	2006	Informe anual 2006
Caja Madrid	2007	Informe anual 2007
Caja Madrid	2008	Informe anual 2008
Caja Madrid	2009	Informes anuales/Informe anual 2009
Caja Madrid	2010	Informe anual 2010
Bankia	2012	INFORME BFA-BANKIA Año 0
Bankia	2013	INFORME BFA-BANKIA Año I
Bankia	2014	INFORME BFA-BANKIA Año II
Bankia	2015	INFORME BFA-BANKIA AÑO III
Bankia	2016	2016 INFORME ANUAL BANKIA
Bankia	2017	INFORME ANUAL 2017
Bankia	2018	INFORME ANUAL 2018

Fuente: elaboración propia.

