

Más allá de la fábrica: los desafíos teóricos del trabajo no clásico y la producción inmaterial

La problematización del concepto de servicio y la atención sobre las producciones «inmateriales» contribuyen a aprehender las nuevas realidades laborales. El análisis lleva a distinguir entre trabajo clásico –en su origen, propio de la industria– y trabajo no clásico –en el que el cliente u otros actores pueden estar involucrados en el propio proceso productivo o distributivo–. De allí se deriva una ampliación no solo del concepto de trabajo sino del de relación laboral, de control sobre el proceso de trabajo y de construcción social de la ocupación. Estas extensiones analíticas no solamente resultan pertinentes para describir antiguas y nuevas formas no clásicas de trabajo, sino para replantear el ámbito de los derechos laborales, las identidades colectivas y las formas de organización de los trabajadores.

ENRIQUE DE LA GARZA TOLEDO

■ Introducción

Durante casi todo el siglo xx los estudios del trabajo privilegiaron la línea que va de los mercados de trabajo a los procesos de trabajo, la regulación de la relación laboral y las organizaciones de los actores vinculados al trabajo asalariado.

Enrique de la Garza Toledo: es doctor en Sociología por El Colegio de México; realizó un posdoctorado en las universidades de Warwick, Inglaterra, y Berkeley, California. Es profesor-investigador del posgrado en Estudios Laborales de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM, México, DF). Es director de la revista *Trabajo*, publicada por la UAM y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Recibió el Premio Nacional de Economía, el Premio Nacional de Investigación Laboral y el Premio Nacional de Ciencias y Artes. Correo electrónico: <egt@xanum.uam.mx>; consulta de textos del autor en <<http://docencia.izt.uam.mx/egt>>.

Palabras claves: servicios, trabajo, informalidad, control, regulación, mercado de trabajo.

Sin embargo, la permanencia o bien la extensión de las actividades no asalariadas en el Tercer Mundo, así como la extensión de trabajos informales, precarios, inseguros, excluidos, no estándares, no decentes, flexibles, no estructurados o atípicos, ha llevado a proponer conceptos como los mencionados. Si bien no se trata de sinónimos, estos remiten a dos dimensiones principales: primero, la ausencia de protecciones y, segundo, los efectos sociales desarticuladores de relaciones sociales y de la identidad, además de la falta de regulación de las unidades informales. Estos, sin duda, son aspectos importantes pero que merecen una nueva reflexión sobre la problematización del propio concepto de qué es el trabajo y, en particular, sobre la relación y organización laboral. Porque al mismo tiempo que las organizaciones tradicionales de los trabajadores asalariados decaían en casi todo el mundo, surgían nuevos movimientos sociales a partir de la década de 1980 (en América Latina, el nuevo indigenismo, los cocaleros, los caceroles, los sin tierra, etc.). Una parte de estos sujetos no tenían aparente vínculo con el mundo del trabajo, pero otros sí se relacionaban con él, aunque no en la forma clásica de relación entre el capital y el trabajo. Como ejemplos de esto último se pueden considerar los movimientos de vendedores ambulantes para defender su espacio de trabajo, el de los taxistas irregulares por su fuente de empleo, el de los microbuseros por el control de las rutas, etc. Es decir, es preciso también explicar las fuentes de la identidad y la acción colectiva en el caso de los trabajadores situados en relaciones no claras de asalariamiento, o bien que cuentan con la intromisión cotidiana de clientes o usuarios, derechohabientes en el proceso de trabajo, para llegar a un concepto ampliado de trabajo, considerado como relación social de producción o circulación de valores de uso que no se restrinja al trabajo asalariado.

En sus orígenes, la sociología del trabajo privilegió como objeto de estudio al obrero de la gran empresa industrial; se preocupó por sus reestructuraciones –del maquinismo a la manera de la Revolución Industrial al taylorismo-fordismo, y de allí a la automatización e informatización y al toyotismo–, pero poco dirigió la mirada hacia otros sectores de los trabajadores. De manera que la mayoría de los conceptos acuñados por esta disciplina siguen arrastrando sus orígenes industriales y modernos. Pero desde hace varios decenios, el empleo industrial ha disminuido en el mundo en favor de los servicios, las micro y pequeñas empresas no han tendido a disminuir en el Tercer Mundo, y los trabajos informales se han incrementado, además de que han aparecido nuevas ocupaciones, como el trabajo en *call centers* o el diseño de software.

La importancia del trabajo clásico asalariado en la gran industria derivaba de la constatación de su relevancia en la creación del producto nacional, al menos en los países desarrollados, pero también de la identificación entre estructura

productiva y sujeto. El crecimiento de este tipo de trabajo fue paralelo en el Primer Mundo a la decadencia del empleo agrícola y la aparición todavía incipiente de servicios modernos. Y, efectivamente, países desarrollados como

los del norte de Europa se convirtieron en la primera mitad del siglo xx en sociedades de asalariados industriales.

**En América Latina,
mediante los conceptos
de «marginalidad» e
«informalidad», se pretendió
dar cuenta de «anomalías»
en el desarrollo por la
coexistencia de sectores
tradicionales y modernos,
sin una clara sustitución
de unos por los otros ■**

En América Latina, mediante los conceptos de «marginalidad» e «informalidad», se pretendió dar cuenta de «anomalías» en el desarrollo mencionado por la coexistencia de sectores tradicionales y modernos, sin una clara sustitución de unos por los otros. Posteriormente se extendieron en los países desarrollados los trabajos llamados «atípicos», «no estructurados», «inseguros», «no estándares», «no decentes», «de exclusión». Es decir que existe

hoy una gran diversidad conceptual para captar nuevos –y en América Latina, antiguos– trabajos distinguibles de los trabajos clásicos. Por «trabajos clásicos» no habría que entender necesariamente los que fueron o son mayoritarios entre la población ocupada (algo que nunca fue cierto para los países subdesarrollados), sino aquellos que fueron considerados en la teorización y la investigación empírica como la línea principal de evolución del trabajo –del maquinismo de la Revolución Industrial al taylorismo-fordismo, al trabajo automatizado o toyotista–, propios sobre todo de la gran empresa industrial, aunque extendibles también a sectores modernos de servicios o de agricultura. Los trabajos clásicos se caracterizan por relaciones laborales diádicas claras entre obreros y patronos y sin participación directa de otros actores en los procesos productivos.

En los países no desarrollados los trabajos no clásicos han sido mayoritarios y, sin embargo, su estudio ha sido simplificado al menos en dos de las tres líneas en que se han desarrollado los estudios laborales:

1. *La perspectiva de estudio del trabajo como ocupación y a la vez como actividad*, es decir, el trabajo en el proceso mismo de trabajo, que significa salario, número de empleados, pero específicamente cómo se trabaja para producir y las relaciones que entablan los actores productivos (los típicos: obreros, supervisores y jefes, la gerencia). En esta perspectiva, los conceptos ordenadores clásicos han sido el de control sobre el proceso de trabajo y el de relación

laboral. El primero involucra el control de tiempos de trabajo, métodos, movimientos, tiempos de intervención, herramientas o equipo, ritmos, calidad, productividad, etc. La relación laboral, por su parte, se reduce clásicamente a la de prestación de un trabajo por un salario.

Para los trabajos que hemos llamado «no clásicos», estas categorías de análisis se complican en varios sentidos:

a) en los procesos de generación de servicios en los que el cliente, derechohabiente o usuario están implicados en el propio proceso de producción y, por tanto, el control sobre el proceso introduce a un tercero que no es asalariado ni empleador;

b) en los trabajos desterritorializados, como la venta a domicilio, que subvierten los conceptos de jornada de trabajo y de espacio productivo;

c) en la producción meramente de símbolos, como la generación de espectáculos públicos o el diseño de software.

Lo anterior se puede volver aún más complejo al considerar los trabajos no asalariados, por cuenta propia, en la familia, etc.

2. *El enfoque económico y sociodemográfico del mercado de trabajo.* Este enfoque es el que más se ha desarrollado en el estudio de antiguos trabajos no clásicos y de algunos de los nuevos. Sin embargo, el nivel de análisis (por género, por estratos de edad, de escolaridad, de región, de ingreso, por estados civiles, etc.) muchas veces no permite distinguir las antiguas ocupaciones de las nuevas, al subsumirlas en variables genéricas como las mencionadas. En este enfoque han prosperado los conceptos de informalidad, precariedad, exclusión, riesgo y trabajo no decente y, nuevamente, el nivel de análisis no siempre permite captar la especificidad de las relaciones de producción en los trabajos no clásicos. Una complicación sería que, en sentido restringido, una parte de estos «otros trabajos» o trabajos no clásicos no forman parte de un mercado de trabajo, aunque sí implican la generación de un bien o servicio para la venta.

Por otro lado, el encuentro entre oferta y demanda de trabajo puede ser enfocado como una construcción social entre vendedores y compradores de trabajo con intervención de otros actores como la familia, el Estado, etc. Es decir, el mercado de trabajo también puede analizarse, a través del concepto de construcción social de la ocupación, como interacción de actores que se

mueven en ciertas estructuras que dan sentido a su situación de vendedor o comprador y que ejercen determinadas acciones.

3. Finalmente, *el enfoque de la regulación del trabajo* que tradicionalmente ha interesado a especialistas en derecho laboral, relaciones industriales, administración, sociología y ciencia política. Aquí el énfasis está puesto en la construcción de las reglas de trabajo en toda una sociedad, en una rama, una empresa o un lugar de trabajo, y en las formas de dirimir los conflictos. En este enfoque, los actores clásicos son los sindicatos, los empresarios y el Estado. Sin embargo, cuando pasamos al trabajo no clásico aparecen problemas importantes: los derechos de los derechohabientes, usuarios o clientes frente a trabajadores y empresas; las reglas, escritas o no, para los trabajos no asalariados, por ejemplo el de los vendedores ambulantes; los problemas de la regulación del trabajo para las actividades sin un territorio o un tiempo de trabajo determinados, etc.

En este artículo consideramos como trabajo no solo el asalariado o aquel que genera productos para el mercado, sino toda actividad humana encaminada a producir bienes o servicios para satisfacer necesidades, y que transforma un objeto utilizando medios de producción a partir de la interacción de los seres humanos (trabajadores)¹.

■ Servicios y productos «intangibles»

El capitalismo moderno se inició sobre todo con la producción físico-material –que no excluye lo simbólico– de las manufacturas (textiles) o las minas, y el concepto moderno de trabajo giró en torno de la fábrica, entendida como concentración de obreros asalariados –con una relación clara capital/trabajo– en un mismo espacio físico, trabajando una jornada diferenciada del tiempo de ocio, utilizando máquinas y una división del trabajo. Este tipo de producción fue el eje del desarrollo capitalista hasta mediados del siglo xx.

Las teorías económicas, sociales y del trabajo se construyeron teniendo en mente al obrero de fábrica, así como sus experiencias de organización, formas de lucha, demandas, derechos e instituciones mediadoras entre empresas, sindicatos y Estado². Sin embargo, desde la segunda parte del siglo xx muchas economías industrializadas se han convertido en economías de servicios, y

1. E. de la Garza: «Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo» en E. de la Garza y Julio César Neffa (comps.): *El futuro del trabajo, el trabajo del futuro*, Clacso, Buenos Aires, 2001.

2. Paul Bouffartigue: «¿Fin del trabajo o crisis del trabajo asalariado?» en *Sociología del Trabajo* N° 29, 1997.

en los países del Tercer Mundo los servicios precarios dan ocupación a una parte muy importante de la mano de obra y representan también gran parte del PIB³. Para la economía convencional no ha sido un problema dar cuenta de esta transformación, porque en esta concepción agregan valor tanto las actividades industriales en sentido restringido (manufacturas, extractivas, electricidad-gas y construcción) como las agropecuarias y los servicios, el comercio, las finanzas y hasta las actividades públicas.

En todas estas actividades hay procesos de trabajo, y algunos han definido los servicios como actividades que generan productos intangibles⁴. Este concepto no deja de ser simplista, ya que «intangible» significa que no puede tocarse, lo que remite a uno solo de los sentidos físicos del ser humano, el del tacto. Tampoco podría decirse que los productos derivados de los servicios no pueden ser observados a través de los sentidos (vista, oído, gusto, olfato, además del tacto), porque un servicio musical puede ser percibido por el oído, así como el postre en el restaurante se capta con el gusto o el olfato⁵. Por lo tanto, «intangible» no es lo mismo que «no físico» (el sonido puede ser muy físico); en todo caso, lo tangible sería lo físico cuyo volumen y forma pueden ser percibidos por la vista y tocados, es decir, los productos industriales o agropecuarios.

Pero esta rudimentaria distinción tiene las siguientes complicaciones:

- a) lo objetivado no es solamente lo que genera la industria o la agricultura, sino que puede haber intangibles objetivados (el programa de software, por ejemplo);
- b) hay servicios en los que una parte es tangible, como el alimento en el restaurante, si bien la producción tangible involucra muchas operaciones o fases intermedias intangibles como el diseño, la contabilidad, la comunicación;

Desde la segunda parte del siglo XX muchas economías industrializadas se han convertido en economías de servicios, y en los países del Tercer Mundo los servicios precarios representan también gran parte del PIB ■

3. Fernando Cortés: «Crisis, miembros del hogar e ingresos» en *Demos. Carta demográfica sobre México*, Instituto de Investigaciones Sociales, UNAM, México, DF, 2000, pp. 35-36.

4. Manuel Castells y Yuko Aoayama: «Paths Towards the Information Society: Employment Structure in G-7 Countries, 1920-1990» en *International Labor Review* vol. 133 N° 1, 1994.

5. Eugenio Zucchetti: «Un mercato del lavoro plurale: tra vecchi e nuovi equilibri» en *Sociologia del Lavoro* N°97, 2005, p. 25.

c) muchos productos intangibles pueden ser percibidos a través de los sentidos, como la música de un concierto, o el cambio de coordenadas de tiempo y espacio que se observa en el transporte de pasajeros;

d) la captación de tangibles siempre tiene un componente de intangible (por ejemplo, la belleza de un auto). Esto apunta a la necesidad de pasar a conceptos más finos que los de tangible o intangible, como puede ser la distinción entre producción y trabajo material (objetivable) e inmaterial (subjektivable), de tal forma que una parte de lo material sería intangible⁶. Es el caso del diseño de software, en el que el objeto a transformar son símbolos o programas

Esto apunta a la necesidad de pasar a conceptos más finos que los de tangible o intangible, como puede ser la distinción entre producción y trabajo material (objetivable) e inmaterial (subjektivable), de tal forma que una parte de lo material sería intangible ■

anteriores objetivados, y el medio de producción puede ser físico-material como la computadora, pero también el propio conocimiento y la fuerza de trabajo del diseñador, que es sobre todo subjetivo-cognitivo. Es decir, también es un medio de producción la capacidad del programador para crear un nuevo programa, que como producto es eminentemente un sistema de símbolos que en tanto algoritmo permite solucionar ciertos problemas. En este diseño no están exentas las interacciones con miembros de un equipo o con

líderes de proyecto, e incluso, a través de la red, con la comunidad de programadores que se apoyan. Aunque este tipo de servicio que genera un producto simbólico objetivable pareciera no ofrecer retos, su alto contenido simbólico implica repensar los conceptos de: tiempo de trabajo –puesto que el programador puede seguir pensando en soluciones al problema fuera de la jornada formal de trabajo–; relación laboral –cuando el programador se puede comunicar a través de la red con una comunidad de programadores que rebasa a los compañeros formales de trabajo y que puede cooperar en las soluciones–; calificación –en tanto el programador requiere de habilidades cognitivas que no son el resultado lineal del conocimiento formal–; división del trabajo –si las operaciones de diseño se pueden estandarizar como pretende la metodología de la llamada ingeniería del software–; identidad de «oficio» con orgullo de capacidad cognitiva –pensar si existe y en qué consiste esta capacidad, que no se reduce a

6. E. de la Garza *et al.*: «Crítica de la razón parapostmoderna» en *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo* año 13 N° 19, 2007.

la repetición o aplicación de conocimientos escolásticos sino que implica la intervención de dosis importantes de imaginación, intuición y creatividad, no sistematizables ni reductibles a rutinas-;

e) algunos servicios suponen el trato directo –cara a cara o virtual a través de las telecomunicaciones– con el cliente en el momento en que el servicio se presta, con la particularidad de que sin los clientes presentes no habría servicio. Así, una parte de lo que se vende en estos casos es el trato con los clientes, al grado de que en ocasiones esta puede ser la dimensión mercantil más importante. Por ejemplo, el cuidado de bebés implica productos tangibles (alimentos, limpieza, etc.) y el trato, y muchos valoran en este servicio más lo segundo que lo primero;

f) existen también servicios no interactivos con el cliente, como la televisión o la radio;

g) en ciertos servicios es crucial la apropiación del espacio: servicios que se prestan en espacios cerrados y en los que durante la producción no hay contacto con el cliente; servicios que se prestan en espacios abiertos pero solo para clientes (restaurantes); servicios que se prestan en espacios públicos abiertos a la ciudadanía, pero en un punto fijo (venta callejera); servicios que se prestan en el hogar; servicios que se prestan sin un punto específico en el espacio o móviles (venta a domicilio, taxis).

Esta problematización del concepto de servicios tiene repercusiones en el contenido o la necesidad de ampliar los conceptos de control sobre el trabajo, relación de trabajo y construcción social de la ocupación.

■ El control sobre el trabajo

El concepto de control sobre el proceso de trabajo⁷ se popularizó en la sociología del trabajo en los años 50, 60 y 70, y la imagen que estaba detrás era la del trabajo taylorizado, muy controlado, frente al trabajo del asalariado de oficio o bien el del artesano autoempleado, y en contraste hacia el futuro con

7. De un trabajo se pueden controlar el horario y la jornada, el espacio productivo, la calidad y cantidad del producto obtenido, las materias primas, las herramientas y maquinaria, el método de trabajo, la calificación, la división del trabajo, la capacitación, el ingreso a la ocupación, la salida de esta, el ascenso, el ingreso o el salario, las prestaciones. En trabajos no clásicos el control puede ser ejercido por el cliente, por ciudadanos, por agentes de la autoridad estatal, por líderes gremiales, por la comunidad de trabajo, por partidos políticos.

el trabajador de procesos automatizados. En el concepto de control clásico influyó mucho la ciencia política norteamericana de los 60, que entendió el control a la manera weberiana, como capacidad de imponer la voluntad a otro. En esta visión, en el proceso productivo se podrían controlar los insumos, la maquinaria y el equipo, la distribución del espacio físico, el tiempo de trabajo, las operaciones que es preciso realizar, la calificación, los conocimientos, las interacciones dentro del trabajo, la cultura y la subjetividad, las relaciones laborales (entrada y salida al trabajo, ascensos, salarios y prestaciones, capacitación, afiliación a sindicatos, control de los sindicatos mismos).

En la perspectiva de Harry Braverman, el control se remitía a un nivel más teórico: en la producción capitalista, para explotar al trabajador, el capital tenía que dominar al obrero dentro del proceso de trabajo. Es decir, esta concepción remitía, antes que al control, al problema clásico de la ciencia política del poder y la dominación, pero acotado al proceso productivo. En general, el ámbito del poder puede implicar la imposición personalizada, o bien abstracta, a partir de reglas organizacionales o técnicas. La dominación se acerca a la legitimidad del mando y, en el extremo, al reconocimiento por parte de los dominados de la capacidad intelectual y moral de la gerencia para dirigirlos (es decir, la hegemonía). Por lo tanto, hunde sus raíces en el campo de la cultura y la subjetividad, en la construcción de los sentidos del trabajo y de las relaciones entre las clases en los procesos productivos y supone los niveles cognitivo, moral, estético, sentimental y las formas de razonamiento cotidianas, sintetizadas en discursos y formas de conciencia no discursivas. La hegemonía, como en general el poder y la dominación, puede ser concebida como una construcción social que implica estructuras dentro de los procesos de trabajo y fuera de estos, interacciones inmediatas y mediatas, así como formas de dar sentido en la producción y en otros espacios de interacciones y niveles de realidad⁸.

Es decir, el poder y la dominación en el proceso de trabajo –que pueden sintetizarse en constelaciones tales como clientelismo, patrimonialismo, caudillismo, dominación burocrática, patriarcalismo, democracia, dictadura, oligarquía, etc.– pueden operacionalizarse a través del concepto de control. Pero en relación con el control, es necesario especificar en qué tipo de relaciones de producción se concreta –de explotación, de autoempleo, familiares, de subcontratación, etc.–. En este camino que va desde lo abstracto del poder y la

8. Stanley Aronowitz: *The Politics of Identity*, Routledge, Nueva York, 1992.

dominación en el proceso de trabajo hacia lo concreto del control con varias modalidades, pueden ser útiles las tipologías del debate acerca del proceso de trabajo –control técnico, administrativo, autocontrol–. Pero tampoco se debe olvidar que todas las formas de control implican ciertas interacciones con niveles diversos de autonomía, y que estas interacciones ponen en juego símbolos, así como intercambios y negociaciones simbólicos, que a su vez implican reglas formales e informales en relación con determinadas estructuras⁹.

Si nos enfocamos en los grandes tipos del trabajo no clásico, en el primer tipo (tipo 1), que se realiza en espacios fijos y cerrados, con trabajo asalariado o no pero con intervención directa de los clientes (por ejemplo, en los supermercados), el problema del control empieza por el que puede ejercer el empleador y la cooperación o resistencia que pueden ofrecer los trabajadores. En esta dimensión caben los aspectos mencionados para el control en el trabajo capitalista, pero hay que añadir el control que puede ejercer en mayor o menor medida el cliente, y el de la propia comunidad de trabajadores. El control del cliente empieza como presión simbólica para que el trabajo se realice en el espacio y tiempo esperados y con la calidad requerida. En este control pueden jugar las reglas organizacionales esgrimidas por el cliente u otras más amplias de la legislación, incluyendo los derechos mercantiles, y hasta el recurso de la apelación a la ética combinada con las emociones. Esta presión puede traducirse en interacciones, peticiones, reclamos, y llegar hasta la demanda legal, según el caso, sin excluir el uso de la fuerza física o simbólica por parte del cliente o del trabajador.

El control del cliente empieza como presión simbólica para que el trabajo se realice en el espacio y tiempo esperados y con la calidad requerida. En este control pueden jugar las reglas organizacionales esgrimidas por el cliente u otras más amplias de la legislación ■

En este marco podría encuadrarse el caso de los trabajadores de McDonald's y Wal-Mart, empresas en las que encontramos niveles de estandarización de las tareas de medios a altos. Incluso hemos postulado que en estos casos se trata de un proceso de trabajo taylorizado para los trabajadores y que se intenta

9. Ira Cohen: *Teoría de la estructuración*, McGraw-Hill, México, DF, 1996.

**Wal-Mart y McDonald's
tratan de infundir una
ideología de pertenencia
a una familia, pero sobre
todo desarrollan procesos
muy controlados por las
gerencias, con miras
también a desactivar
rápidamente cualquier
intento de organización
independiente ■**

taylorizar para la clientela. De hecho, en el diseño organizacional de las gerencias de estas empresas se contempla explícitamente que los clientes «trabajen» para poder recibir los servicios. Se trata de empleos de baja calificación (acomodadores o cajeras y empleados de restaurantes en el caso de McDonald's), con bajos salarios, escasas prestaciones y mucha discrecionalidad por parte de las gerencias, y ha habido importantes obstáculos para la sindicalización. El control sobre el trabajo está muy formalizado a partir de manuales, supervisores, cámaras, el «cliente sospechoso» y los propios empleados y clientes. Las empresas tratan

de infundir una ideología de pertenencia a una familia, pero sobre todo desarrollan procesos muy controlados por las gerencias, con miras también a desactivar rápidamente cualquier intento de organización independiente. En estas empresas, la presencia del cliente es muy importante y genera sentimientos ambivalentes: por un lado debe recibir un buen servicio, pero por el otro resulta ser uno de los que presionan y a veces acusan a los trabajadores de negligencia.

La situación se complica para quienes trabajan en la venta de bienes o servicios ambulantes y en ocupaciones como las de taxista o microbusero, que se realizan en locales o lugares fijos o móviles pero en espacios abiertos a las interacciones con sujetos diversos en el territorio (trabajo no clásico de tipo II). Cuando se trata de trabajo asalariado, valen las consideraciones ya expresadas para esta relación obrero-patronal en el tipo I, pero habría que ahondar en la relación con el cliente. Ahora bien, en el caso de los autoempleados, no se puede hablar de una participación en un «contrato» de trabajo al cual formalmente se pueda apelar –a diferencia del derechohabiente del seguro social, que puede reclamar un servicio previamente pactado–, sino que, en el mejor de los casos, valen las reglas más generales del derecho civil, comercial, penal, del reglamento de policía o del de salubridad. Pero lo que vuelve muy complejo el trabajo en territorios abiertos es la emergencia no necesariamente sistemática de actores de dicho territorio que no implican la relación proveedor-trabajador-cliente. Estos actores pueden ser transeúntes, policías, inspectores, otros trabajadores de la misma ocupación, líderes de organizaciones que pueden no ser sindicatos de este tipo de trabajadores o de otras actividades. Aunque las relaciones de los sujetos mencionados con los trabajadores por su cuenta no son las del trabajo

asalariado en el sentido clásico, sí impactan en el trabajo, así como en el uso del territorio para trabajar, en el tiempo de trabajo, en el tipo de producto, en las ganancias y hasta en la existencia misma de la ocupación. Aun si son interacciones eventuales, no necesariamente son extraordinarias, y muchas veces es posible establecer regularidades en cuanto al tipo de actor que interacciona, el tipo de interacción, los contenidos prácticos y simbólicos y las cooperaciones, negociaciones y conflictos. Por la multiplicidad de actores involucrados con su trabajo y la eventualidad de muchas de las intervenciones, quienes llevan a cabo este tipo de trabajo necesitan estar en un estado permanente de alerta, aunque su referente principal de negociación y conflicto es el gobierno, que actúa como un cuasipatrón que gestiona el uso de los espacios públicos. En estas negociaciones son cruciales las organizaciones de los trabajadores que comúnmente establecen con los gobiernos regulaciones sobre cómo trabajar –uso del espacio, registro de trabajadores, jornadas, etc.–. En este caso, el aspecto central de los conflictos y del control sobre el trabajo es el uso del espacio, sea este relativamente fijo o la ciudad en general.

El tercer tipo de trabajo no clásico (tipo III) se desarrolla en espacios fijos y cerrados privados, empresariales o autoempleados, espacios que se confunden con los de reproducción. Es el caso del trabajo a domicilio, con interacciones precisas con patrones, proveedores y clientes. Lo que en este caso añade complejidad en cuanto al control son las presiones que vienen de la familia, las interfaces y, a la vez, las contradicciones entre los espacios de trabajo y los de alimentación, aseo, cuidado de los niños, descanso o diversión. Es preciso considerar actores adicionales: los hijos, esposos o familiares que cohabitan en el mismo espacio de trabajo o vecinos y que exigen atención, tiempo, afecto u otro tipo de trabajo, como el doméstico, para sus necesidades vitales. En otras ocasiones se trata de espacios empresariales cerrados y fijos, como en el caso de los de los diseñadores de software y los extras de televisión. Son ejemplos extremos, aunque en ambos se trata de trabajadores con cualidades en el ámbito de los significados: para los diseñadores de software, la capacidad cognitiva; para los extras, la imagen estética de su físico. Ambos son tipos de trabajadores poco protegidos, aunque los diseñadores pueden tener salarios más elevados y basar su seguridad en el empleo en sus cualidades cognitivas, lo que los acercaría a un nuevo concepto de oficio. Los extras son comúnmente eventuales y están sujetos al despotismo de quienes los contratan, que pueden ser sindicatos, agencias de contratación de personal o productoras. En estos trabajadores se genera un gran resentimiento, derivado de los desprecios y maltratos y de los bajos salarios, pero también de la frustración por no llegar a ser actores.

■ Entre el patrón y el cliente

En cuanto a la regulación laboral, este tema ha estado asociado en el origen al surgimiento del trabajo asalariado sin regulaciones ni protecciones para los obreros de los siglos XVIII y XIX. Las luchas obreras fueron conquistando un cuerpo de leyes, contratos, etc., que regularían estas relaciones en cuanto al salario y las prestaciones, la entrada y salida de los trabajadores del empleo, los tiempos de trabajo, las funciones a desempeñar, la calificación necesaria, la forma de ascender entre categorías, los mecanismos de resolución de las disputas entre capital y trabajo, las sanciones a los trabajadores cuando incumplen las normas, la movilidad interna, la polivalencia, los escalafones, la participación de los trabajadores o de los sindicatos en las decisiones referidas a cambios tecnológicos o de organización, etc. Lo anterior se extendió más allá del lugar de trabajo hacia el reconocimiento de los sindicatos, de las instituciones de seguridad social y de justicia del trabajo, así como de los vínculos más amplios entre Estado, sindicatos y organizaciones patronales. Durante mucho tiempo se consideró que el enfoque de la regulación laboral solo era pertinente para el trabajo asalariado, debido a que en este tipo de

En sentido ampliado, la relación laboral no sería sino la o las relaciones sociales que en el trabajo se establecen entre los diversos actores que participan interesada o circunstancialmente en él y que influyen en el desempeño laboral ■

relación laboral se podría demandar por el incumplimiento de las normas a los trabajadores o a las empresas, a diferencia de lo que sucede con el autoempleado, a quien se lo consideró ausente de una relación laboral por no contar con un patrón. Pero si bien la relación laboral en sentido restringido puede ser la que se establece entre el capital y el trabajo, que parte del puesto de trabajo y se extiende hasta el Estado y las instituciones de justicia laboral y de seguridad social, *en sentido ampliado la relación laboral no sería sino la o las relaciones sociales que en el trabajo se establecen entre los diversos actores que participan interesada o circunstancialmente en él y que influyen en el desempeño laboral.*

En sentido ampliado la relación laboral no sería sino la o las relaciones sociales que en el trabajo se establecen entre los diversos actores que participan interesada o circunstancialmente en él y que influyen en el desempeño laboral. A partir de esta definición ampliada de relación laboral como interacción social¹⁰, con sus atributos de práctica e intercambio de significados dentro de determinadas estructuras, se debería considerar como actores no solamente a quienes contratan fuerza de trabajo y quienes son contratados: dependiendo del tipo de trabajo, se suman

10. Jean-Pierre Durand: *La chaîne invisible*, Seuil, París, 2004.

actores muy diversos no necesariamente interesados en la generación de un bien o un servicio determinado como, por ejemplo, los inspectores públicos para la venta ambulante¹¹.

En el primer tipo de trabajo no clásico (asalariados en espacios fijos y cerrados en interacción directa con los clientes), vale la pena detenerse en lo correspondiente al cliente. El buen trato al cliente es muchas veces parte de lo pactado en la relación laboral. Para el asalariado que se desempeña en las tiendas Wal-Mart o en un local de McDonald's, la interacción eficiente y cortés del trabajador con este actor puede ser parte de la regulación formal del trabajo. Frente a un incumplimiento de esta norma, el cliente puede acudir a la empresa o a otras instancias de regulación –como sucede, por ejemplo, en el caso de los servicios médicos– para demandar al trabajador o a la propia empresa; eventualmente puede también recurrir al derecho civil o penal. Pero lo más interesante podría ser la regulación informal que apela a la ética, a la cortesía o a las buenas costumbres del trabajador en la atención. Dependiendo del caso, también pueden influir sobre el trabajador sentimientos de compasión (por ejemplo, frente a discapacitados) y la presión simbólica y hasta física de otros clientes que hicieran causa común con los reclamos de uno. La presión del cliente puede encontrar apoyo en reglas de la organización que emplea al trabajador –las horas de entrada o las de salida–, o bien los poros en la actividad del trabajador pueden ser motivos de disputa. Es decir, las reglas burocráticas de la empresa pueden ser empleadas por los usuarios y con esto adquirir esta regulación laboral, en la práctica, un carácter tripartito.

Otro tanto se puede decir de reglas sancionadas directamente por el Estado –sanitarias, criminales, mercantiles– que el usuario puede hacer suyas y esgrimir frente a un mal servicio por parte del trabajador. Cuando corresponde, las reglas pueden provenir directamente de las organizaciones gremiales o políticas a las que pertenezca el trabajador, o bien de ámbitos aparentemente desligados del trabajo, como en el caso de los reglamentos de tránsito, sanitarios, de moral pública, etc. (trabajo no clásico tipo II)¹².

En síntesis, podemos encontrarnos en situaciones de imbricación de reglamentaciones complejas formales e informales, no exentas de contradicciones

11. Ulrich Jürgens: «Shaping the Future of Work» en *British Journal of Industrial Relations* vol. 33 N° 4, 12/1995.

12. Alicia Lindón: «Cotidianidad y espacialidad: la experiencia de la precariedad laboral» en Camilo Contreras Delgado y Adolfo B. Narváez Tijerina (comps.): *La experiencia de la ciudad y el trabajo como espacio de vida*, Miguel A. Porrúa, México, DF, 2006.

y a las cuales los actores pueden apelar en los casos de violaciones o para ganar ventajas en la prestación de los servicios.

■ ¿Un mercado de trabajo?

Posiblemente el concepto que en caso del trabajo ampliado sintetice los dos conceptos anteriores y añada otros elementos importantes sea el de *construcción social de la ocupación*. Otra vez, hay que buscar el origen de la discusión en el trabajo asalariado clásico. El concepto de empleo, entendido como ocupación de asalariados para un patrón, fue pensado durante mucho tiempo en abstracto, como resultado del encuentro entre la oferta de trabajo (fuerza de trabajo, diría Marx) y su demanda. Las variables centrales que supuestamente permitirían explicar el empleo serían el salario y el número de puestos disponibles en relación con los solicitantes de empleo, así como el número de oferentes de trabajo (otros extenderán el análisis hacia la familia)¹³. Sin embargo, en el trabajo asalariado se puede detallar con mayor precisión el modo en que se obtiene un puesto de trabajo.

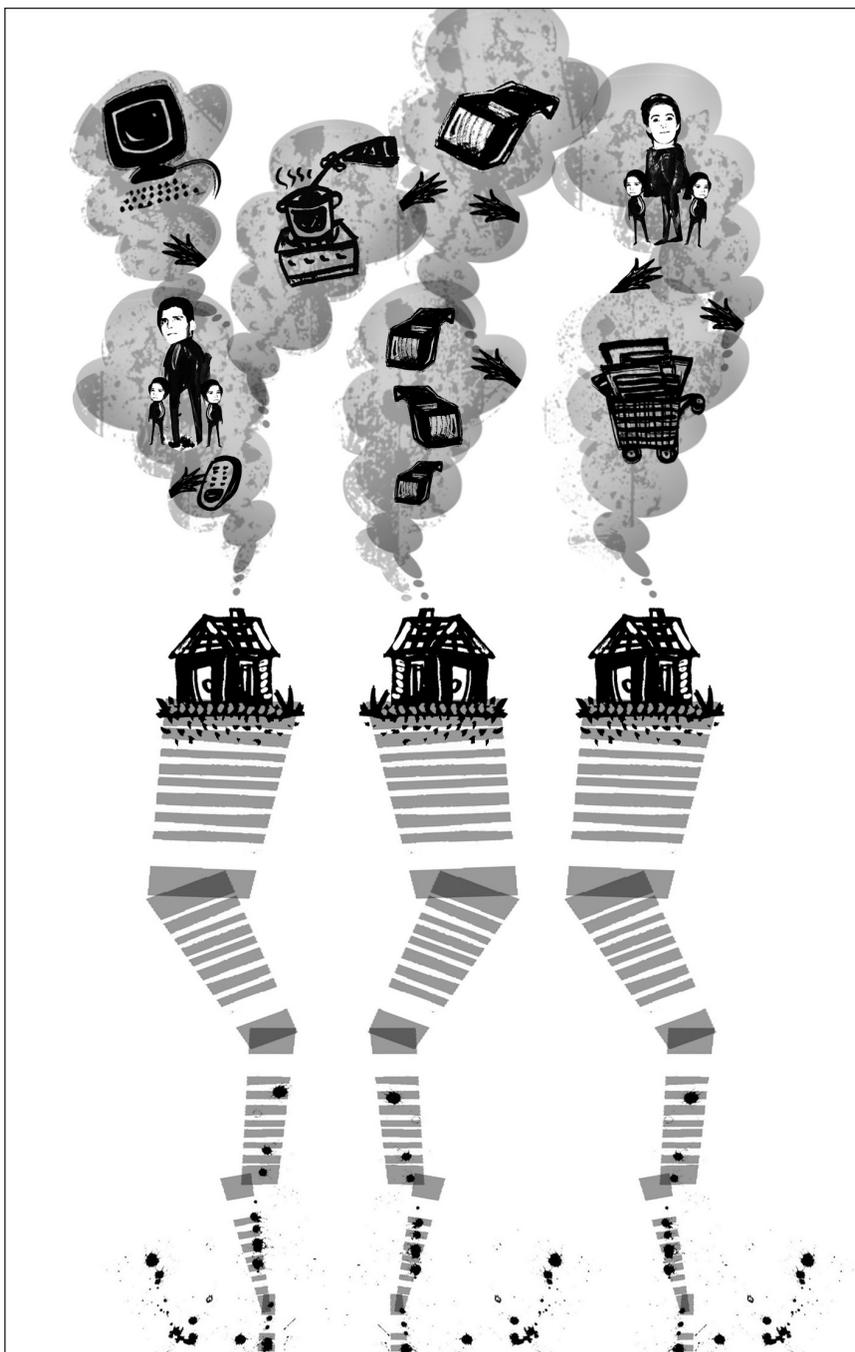
En cuanto a la oferta de fuerza de trabajo, esta es de hecho un tipo de acción emprendida por los que desean emplearse y, como todas las acciones sociales, se parte de condiciones que el futuro trabajador no escogió, de puestos disponibles, de sus redes sociales y de sus propias concepciones acerca del trabajo. Se parte también de cierta estructura de la familia, de ingreso, de jerarquías, de lo que se considera trabajos legítimos, de redes familiares, de amistad o de compadrazgo que permiten llegar a veces a las fuentes de empleo¹⁴. Además, el oferente de mano de obra llega a solicitar empleo con cierto nivel de educación, calificación y experiencia laboral, género, etnia, origen urbano o rural y regional, en cierto momento de su ciclo vital. Por otro lado, se sitúa en estructuras macro que pueden aparecer invisibles para el actor pero que influyen en sus posibilidades de empleo, como la coyuntura de crecimiento o crisis de la economía o las estructuras del mercado de trabajo¹⁵.

Por el lado de la demanda de fuerza de trabajo, esta se vincula a la microeconomía de la empresa, el mercado del producto, las ventas, inversiones

13. Lourdes Benería y Martha Roldán: *The Crossroads of Class and Gender. Industrial Homework, Subcontracting and Household Dynamics in Mexico City*, The University of Chicago Press, Chicago, 1987.

14. Marie-Agnès Barrère-Maurisson: *La división familiar del trabajo*, Lumen/Conicet, Buenos Aires, 1999.

15. Pierre Bourdieu: *The Logics of Practice*, Polity Press, Londres, 1992.



y exportaciones y la macroeconomía que impacta en ella (inflación, tasa de cambio, déficits en cuenta corriente). Pero también se relaciona con la configuración sociotécnica del proceso de trabajo de la empresa (tecnología, organización, relaciones laborales, perfil de la mano de obra, cultura gerencial y laboral) y con las estrategias de la gerencia para el manejo del personal y de las relaciones laborales, etc. Cuando sea el caso, pueden influir las políticas sindicales de contratación de personal, por ejemplo, si se da preferencia a los familiares de los ya empleados. No se deben olvidar las restricciones de las leyes laborales o de seguridad social y los contratos colectivos de trabajo.

En el encuentro entre oferta y demanda de trabajo están involucrados sujetos que tienen intereses –uno, el interés de ser empleado en ciertas condiciones, y el otro, el de conseguir al empleado adecuado–, pero estos no actúan con entera libertad, sino que están limitados o impulsados por estructuras micro, meso y macro como las mencionadas; una vez ubicados en estas estructuras, los actores conciben la relación de trabajo de acuerdo con sus intereses, experiencia y carga cultural y el encuentro puede coincidir por los dos lados o frustrarse.

En los trabajos no clásicos tipo I, la diferencia más sustantiva con los clásicos es la presencia del cliente en el lugar de trabajo y el hecho de que el producto o servicio se genera en el momento del consumo (hay un producto material

**En los trabajos no clásicos
tipo I, la construcción
de la ocupación depende
también directamente
del consumidor ■**

que se vende y consume en el restaurante, por ejemplo). Es decir, la construcción de la ocupación depende también directamente del consumidor; si bien este no contrata al trabajador, el hecho de que el empleado sea contratado por la empresa depende de que aquel esté consumiendo en el acto mismo del trabajo. Es

decir, la repercusión del mercado del producto sobre el empleo es directa. La preferencia del consumidor no se basa solo en el precio y la calidad del producto, sino también en la atención personal, de tal forma que en la construcción social de la ocupación no es posible separar de manera inmediata la demanda de trabajo de la demanda del producto, o al menos estas dos demandas no se dan en fases separadas. Además, la presión por parte del cliente para recibir un producto-servicio de calidad y afectividad adecuadas permanece durante toda la actividad laboral y no forma parte solamente del momento de la contratación del trabajador.

En suma, la construcción social de la actividad es permanente y puede verse coartada por las malas relaciones del trabajador con el cliente y con la propia gerencia. Por el lado del cliente, su demanda de servicio implica buen precio y calidad, pero en la calidad se incluye la calidez de la relación con el trabajador y la organización. En unos casos, el servicio puede ser de compraventa –compra en un supermercado, servicio tradicional de un banco en sucursal–, en otros el producto se consume en el lugar de trabajo –hospitales, hoteles, restaurantes–, pero en todos los casos la calidez forma parte integrante del servicio. Este factor puede alterar la demanda del producto y con esto afectar el empleo.

La construcción social de la ocupación se complica en espacios abiertos, sean los trabajadores asalariados o no de tipo II¹⁶. La demanda del producto influye directamente en la construcción de este tipo de ocupaciones, que en lo inmediato depende de los clientes. Es decir, un condicionante directo de estas ocupaciones es el mercado del producto, en el que cuentan la inflación, el tipo de producto, el nivel de ingreso de la población, etc. Pero muchos otros agentes pueden ayudar u obstaculizar la constitución de la ocupación. Primero, las posibles organizaciones gremiales no sindicales que pueden permitir o impedir ocuparse, además de los miembros de la comunidad de ocupados o de otras competidoras. En segundo lugar, la influencia de actores no laborales pero que comparten el territorio, como los agentes públicos intransigentes o condescendientes, los transeúntes y habitantes de la zona –ciudadanos que protestan por la suciedad, por la invasión de vías públicas, por la delincuencia, por el ruido–. No habría que olvidar a los proveedores de insumos o de productos para la venta, que pueden presionar sobre lo que se ofrece a los clientes y sobre los precios. A su vez, sobre estas construcciones de la ocupación pueden influir las reglamentaciones urbanas o rurales, sanitarias, laborales –cuando se emplean asalariados–, fiscales y los acuerdos corporativos entre organizaciones gremiales y gobiernos. En este sentido, no hay que dejar de lado un concepto ampliado de configuración sociotécnica del proceso de trabajo¹⁷ que implique al cliente como una dimensión importante.

En los trabajos no clásicos tipo III, en los que se trabaja en espacios fijos y cerrados, además de lo señalado para el trabajo asalariado y para clientes,

16. A. Lindón: ob. cit.

17. Entendemos por configuración sociotécnica de los procesos de trabajo al arreglo conformado por el nivel de la tecnología, el tipo de organización del trabajo, la forma de las relaciones laborales, el perfil de la mano de obra y las culturas gerenciales y laborales.

proveedores y mercado del producto, habría que añadir la influencia material y subjetiva de la familia por las posibles contradicciones entre espacio y tiempo de trabajo con respecto al necesario para la reproducción familiar¹⁸.

En todos los casos, la perspectiva de sujetos implica que las estructuras como las configuraciones sociotécnicas de los procesos de trabajo presionan pero no determinan; que estas presiones pasan por la subjetividad de los actores, y que la construcción de controles, de regulaciones o de la propia ocupación

**La construcción de controles,
de regulaciones o de la
propia ocupación implica generar
decisiones en interacción
con otros sujetos situados
también en estructuras
de trabajo o fuera del trabajo
y poseedores de capacidad
de dar significados ■**

implica generar decisiones en interacción con otros sujetos situados también en estructuras de trabajo o fuera del trabajo y poseedores de capacidad de dar significados.

Finalmente, el problema de la estandarización y la rutinización no es exclusivo de las producciones materiales; puede haber estandarización en el trabajo simbólico, por ejemplo la repetición de un show sin interacción con el público,

o bien los intentos de la ingeniería del software de estandarizar el diseño de programas (aunque en un extremo el trabajo de creación-invencción esté menos sujeto a la estandarización, como sucede con el artista o el científico).

■ Conclusiones

Las interfaces entre trabajo y no trabajo y la nueva importancia de los trabajos no industriales llevan sin duda al concepto ampliado de trabajo. Este implica un objeto que puede ser material o inmaterial, en particular la revalorización de objetos simbólicos de trabajo, y una actividad laboral que no solo implica lo físico y lo intelectual sino, más analíticamente, sus caras objetiva y subjetiva. Esta actividad es finalista, supone que el producto existe dos veces, una en la subjetividad y otra objetivada, aunque las objetivaciones pueden serlo también de los significados y en significados. La conexión entre medios y fines en el trabajo pone en juego todos los campos de la subjetividad y no solo los de carácter cognitivo o bien científicos, en particular porque el trabajo

18. L. Benería y M. Roldán: ob. cit.

es una relación con objetos que pueden provenir de la naturaleza o no, pero más específicamente una interacción social, de manera inmediata o mediata, con componentes físicos y subjetivos. La especificidad de cada trabajo no proviene de las características del objeto, ni de las actividades mismas, ni del tipo de producto, sino de la articulación de este proceso de producir con determinadas relaciones sociales amplias, con relaciones de poder, de interés, de influencia, culturales. Finalmente, los límites entre trabajo y no trabajo no son naturales o universales, sino que dependen de las propias concepciones sociales dominantes en este respecto.

El rasgo más relevante en los trabajos no clásicos es la intervención de clientes, usuarios y otros actores en las relaciones laborales, situación que obliga a expandir el concepto de relación laboral, así como el de control sobre el proceso de trabajo. Es decir, crece en el producto la importancia de códigos subjetivos, sean cognitivos, emotivos, morales o estéticos y, por tanto, de la forma de generación de dichos códigos, muchas veces durante la misma interacción con el cliente. De esta manera, el concepto ampliado de relación laboral tendría que captar las especificidades de los trabajos relacionales, es decir, aquellos en los que el producto que se ofrece al cliente es en parte un tipo de relación social. No bastan las variables clásicas con que se analizan los mercados de trabajo (empleo y salario), porque estas no ponen el acento en el trabajo como actividad y en el trabajador como actor. Las repercusiones de la extensión del concepto de trabajo pueden ser importantes en cuanto al derecho del trabajo, que no quedaría reducido a los asalariados, sino que implicaría la mezcla de los derechos laboral, civil, penal, etc. En particular, la falta de un empleador no debería conducir a la negación de la relación laboral en sentido ampliado. ☐

Bibliografía

- Alexander, Jeffrey: *Fin de Siècle*, Verso, Londres, 1995.
- Archer, Margaret: *Cultura y teoría social*, Nueva Visión, Buenos Aires, 1997.
- Berger, Peter y Thomas Luckmann: *La construcción social de la realidad*, Amorrortu, Buenos Aires, 1979.
- Boltanski, Luc y Ève Chiapello: *El nuevo espíritu del capitalismo*, Akal, Madrid, 2002.
- Bolton, Sharon: «Una tipología de la emoción en el lugar de trabajo» en *Sociología del Trabajo* N° 57, primavera de 2006.
- Baudrillard, Jean: *Crítica de la economía política del signo*, Siglo XXI, México, DF, 1974.
- Castells, Manuel: *La era de la información*, Siglo XXI, México, DF, 1999.
- Cicourel, Aaron: *Cognitive Sociology*, The Free Press, Nueva York, 1974.
- David, Paul y Dominique Foray: «Fundamentos económicos de la sociedad del conocimiento» en *Comercio Exterior* vol. 52 N° 6, 6/2002.

- De la Garza, Enrique: *Crisis y sujetos sociales en México*, Miguel A. Porrúa, México, DE, 1992.
- De la Garza, Enrique: «Trabajo y mundos de vida» en Hugo Zemelman (coord.): *Subjetividad: umbrales del pensamiento social*, Anthropos, Barcelona, 1997.
- De la Garza, Enrique: «Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado» en E. de la Garza (coord.): *Teorías sociales y estudios del trabajo*, Anthropos, Barcelona, 2006.
- De la Garza, Enrique: «La querrela de las identidades» en *Trabajo, identidad y acción colectiva*, Plaza y Valdés / Clacso, México, DE, en prensa.
- Gurtvitsch, Aron: *El campo de la conciencia*, Alianza Universidad, Madrid, 1979.
- Heller, Ágnes: *Sociología de la vida cotidiana*, Península, Barcelona, 1977.
- Lukács, Georg: *Historia y conciencia de clase*, Grijalbo, México, DE, 1975.
- Marx, Karl: *Historia crítica de las teorías sobre la plusvalía*, Brumario, Buenos Aires, 1974.
- Negri, Antonio y Michael Hardt: *Multitud. Guerra y democracia en la era del Imperio*, Debate, Barcelona, 2004.
- Potter, Jonathan: *La representación de la realidad. Discurso, retórica y construcción social*, Paidós, Buenos Aires, 1998.
- Schutz, Alfred: *Fenomenología del mundo social*, Paidós, Buenos Aires, 1996.

PÁGINAS

Diciembre de 2010
Lima
Nº 220

ARTÍCULOS: Cerca del pobre, cerca de Dios, **Gustavo Gutiérrez**. La globalización de ayer y de hoy, **Rosa Alayza**. Lima: pensar la ciudad para pensar la educación, **Severo Cuba Marmanillo**. Los afrodescendientes en los documentos de Medellín, Puebla, Santo Domingo y Aparecida, **Ildefonso Gutiérrez Azopardo**. Entre el barrio y la academia. Gustavo Gutiérrez, sacerdote, amigo y teólogo, **Jesús A. Cosamalón Aguilar**. Experiencias meso y micro con enfoque de desarrollo humano, **Felipe Zegarra R.** Sobre los precios de los medicamentos y el derecho a la salud, **Máximo Vega Centeno**, **Jesús Calderón** y **Albano Quinn**. Pastores y amigos de un pueblo pobre, **Gustavo Gutiérrez**. Albano vuelve a la prelatura de Sicuani y se queda con su pueblo, **Rosario Valdeavellano**. Homilía en el funeral de Mons. Albano, **Simón Pedro Arnold, osb.** Albano Quinn Wilson: un religioso pastor de Miraflores y los Andes, **Gastón Garatea**. Carta al provincial dominico del Perú, **Dom Tomás Balduino**. Monseñor Jesús Calderón está a la espera, **Consuelo de Prado, op.** El Padre se llevó junto a sí a Mons. Jesús Calderón, **José María Rojo**. Jesús Mateo Calderón: un hombre de su tiempo, **Manuel Vassallo Pastor**. Primero de noviembre. Un encuentro que encierra memoria, **Felipe Zegarra**. Obispo mexicano recibe el Premio Rafto 2010. Respaldo a Mons. Pedro Barreto en su defensa de la salud de los niños de La Oroya. Mensajes de aliento y ánimo al P. Mario Bartolini. Declaración del Celam. «Aportes a favor de una educación para la inclusión social».

Edita y distribuye Centro de Estudios y Publicaciones, Camilo Carrillo 479, Jesús María – Apdo. 11-0107 – Lima 11, Perú. Tel.: (511) 4336453 – Fax: (511) 4331078. Correo electrónico: <paginas-cep@amauta.rcp.net.pe>. Página web: <www.cep.com.pe>.