



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

UNIDAD IZTAPALAPA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

POSGRADO EN CIENCIAS ANTROPOLÓGICAS

**Trabajadores sufrientes en el Mercado de Gestión de la
Incertidumbre. Un estudio etnográfico sobre las Empresas de
Gestión de Capital humano**

LEONARDO SALAS DOMÍNGUEZ

Tesis de Doctorado en Ciencias Antropológicas

Directora: Dra. Angela Giglia Ciotta

Asesores: Dra. Natalia Radetich Filinich

Dr. José Antonio Pérez Islas

Ciudad de México

Marzo, 2021



Andrés Salas Martínez
(12 de abril de 1948- 21 de agosto de 2020)

Al hombre, al maestro de vida, a mi mejor amigo: me hubiera gustado que estuvieras aquí leyendo esto, para poder decir juntos “lo logramos”. Sin embargo, cuando partiste descubrimos que la vida funciona como una maquinaria cuyo engranaje nunca alcanzaremos a comprender.

No te culpo y mucho menos puedo enunciar-te un reclamo por haber sucumbido ante la fragilidad de la vida.

Ahora que no estás, le diré a la gente que espero me perdonen si alguna vez evadí algún mensaje tuyo por tratar de avanzar en esta obra, y diré a mi favor —como una excusa anunciada— que me gustaba pensar que estarías presente el día que me tocara mostrar estos resultados.

Ahora —tarde como casi siempre— comprendo que uno de mis grandes errores ha sido el olvidar que en la vida no hay marcha atrás y que el tiempo (como si se tratase de un ente metafísico que se empeña en ser nuestro enemigo) no perdona esos grandes descuidos.

Sin dudar, esta fue una carrera que transitamos juntos, y nunca nadie sabrá lo duro que ha sido correr el último tramo sin tu presencia, sin tu voz, sin una palmada en la espalda... sin saberte cerca.

Para mí fuiste un gran hombre y gran parte de las metas que he logrado fueron gracias a tus enseñanzas, a tu apoyo y a que siempre confiaste en mí...

Contra toda racionalidad, me gusta pensar que estás en alguna parte y que desde allí observas que hemos llegado a la meta.

En donde sea que te encuentres, ¡infinitas gracias, papá, y que la eternidad y las estrellas te sean leves!

Para mi compañera: nunca tendré el suficiente tiempo, espacio o vida para encontrar una forma de enmendar el daño que pudiera causarte al exponer tu vida en nombre de la comprensión del sufrimiento en un mundo del trabajo tan convulso. Natalia Radetich lo dijo, “en ese mundo, tú funges el papel de Virgilio, guiando a Dante dentro de un infierno cotidiano” del que muy pocos escapan, pero del que todos desean salir algún día... Todas las palabras no son suficientes para decirte que has sido una estrella que ha guiado mi rumbo desde hace más de 10 años, que tú me regalaste la dicha de ser padre, de educar a una hija, de conocer el cariño que jamás pensé llegar a experimentar. Siento en el alma si alguna vez me ha convertido en la razón de tu sufrimiento o tu desesperación; me arrepiento si alguna vez he dejado que mis propios demonios te alcancen. No ha sido fácil nada de lo que hemos logrado, sin embargo tú decidiste apoyar al ser humano que un día encontraste, a punto de claudicar ante la vida... y aquí estamos. Gracias por ayudarme a remar contra corriente, no tengo nada más que darte, solamente ésta obra en la extensión de sus virtudes, asumiendo como propios todos los errores que contenga

En este camino tortuoso llamado vida, agradezco que tú hayas sido la persona que se quedó a mi lado.

Para mí hija Paula: gracias por sonreír, por los pequeños detalles, por ser tú, inunca te rindas!

Para ti que vienes en camino: ojalá el mundo sea diferente cuando ya estés en él.

Agradecimientos

Reconozco de manera amplia a los jóvenes que participaron como informantes en esta investigación: gracias por la enorme confianza que tuvieron conmigo en los momentos en que recogí sus testimonios acerca de su sufrimiento que han experimentado en sus espacios trabajo; gracias por el tiempo compartido. Siempre estaré agradecido por la forma en la que compartieron conmigo sus experiencias de vida, primordialmente, porque no es fácil hablar del sufrimiento propio sin ocultar algunos matices y situaciones penosas, sin embargo, ellos trataron de no limitarse en ese sentido.

Gracias a mis profesores de la UAM Iztapalapa, especialmente gracias a la Dra. Angela Giglia Ciotta, quien me acompañó durante esta investigación; agradezco, sobre todo, su esfuerzo durante la fase final de la redacción de esta tesis: gracias por confiar en que los resultados serían favorables.

A la Dra. Natalia Radetich Filinich, por sus comentarios lúcidos y puntuales que enriquecieron de manera significativa el análisis que propuse en un principio: sin duda, su aportación fue muy valiosa, solamente lamento no haber logrado un examen tan profundo como me hacían pensar las palabras reconfortantes que recibí cada vez que ella leía uno de mis adelantos de tesis.

Al Dr. José Antonio Pérez Islas, por su apoyo y por sus comentarios a mi investigación: gracias por la atenta lectura al a la versión semifinal de este texto y gracias por los comentarios que, sin duda, me han hecho reflexionar acerca del trabajo juvenil en los tiempos contemporáneos, sin duda son temas que quedan pendientes para una investigación posterior.

Un agradecimiento al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) que, a través del Programa de Posgrados de Calidad, permite el desarrollo de investigaciones a nivel posgrado. Sin este apoyo esta investigación no hubiera sido posible.

A mis compañeros del Posgrado en Ciencias Antropológicas, especialmente a Lizet Quintanilla y Gabriela Montoya, quienes a través de nuestro pequeño seminario me ayudaron a resolver algunos problemas graves en lo que respecta a la transmisión de ideas. A Gabriela Martínez Castillo, por su apoyo y por la empatía que siempre ha mostrado conmigo. A Angélica Eliú Patiño, por su carisma y por ser una buena amiga. A Poncho, a Federico y quienes no he alcanzado a nombrar en este pequeño texto.

A mi familia, por el apoyo constante a lo largo de todo este tiempo: gracias a mi madre y a mi hermano por estar conmigo siempre, sin su apoyo este camino hubiese sido más difícil de recorrer.

Índice

Agradecimientos.....	5
Introducción: antecedentes de la investigación y objetivos.....	10
El acercamiento a las empresas de gestión de capital humano y a la investigación sociolaboral.....	25
Objetivos de la investigación.....	27
Actores de la investigación.....	29
Metodología.....	30
La autoetnografía.....	32
Capítulo 1: Sufrimiento en el trabajo y el Mercado de Gestión de la Incertidumbre.....	36
1.1 Sufrimiento en el trabajo en el contexto de la precarización generalizada	36
1.2 Trabajo emocional	54
1.3 Siglo XX: nacimiento y ocaso de un modelo de protección para los trabajadores	56
1.4 Industrialización por Sustitución de importaciones.....	57
1.5 Globalización y apertura de mercados en Latinoamérica.....	59
1.6 El trabajo en la era digital: liberalización y flexibilidad del mercado de trabajo	62
1.7 El Mercado de Gestión de la Incertidumbre y sus protagonistas	66
Capítulo 2 Fragmento de una vida laboral: Ana, sus inicios y el Mercado de Gestión de la Incertidumbre.....	75
2.1 Los inicios de la vida laboral de Ana: construcción de un habitus socioespacial en un trabajo desregulado.....	75
2.2: Las redes de un trabajo invisible: visitantes freelance en el MEGI (Mercado de Gestión de la Incertidumbre)	82
2.3 El nivel del trabajo formal del MEGI.....	101
2.3.1 Las redes necesarias para un trabajo en solitario.....	103
2.4 Ana y su incorporación en el mercado formal de gestión de la incertidumbre	106
2.4.1 El contrato de prueba y el temor a la incompetencia.....	107
2.4.2 Desesperación y decepción.....	109
2.4 El despido como una fuente de sufrimiento: los esfuerzos banalizados.....	112

Capítulo 3. Trabajadores fijos estables: RRHH Outsourcing	116
3.1 Mi acercamiento con los Ejecutivos de Estudios Socioeconómicos	117
3.1.1 El servicio de investigación sociolaboral en el MEGI: una realidad del mercado laboral mexicano.....	121
3.2 El archivo de evidencias de un trabajo de investigación sociolaboral	125
3.3 El paso del “buen” al mal ambiente laboral: la consolidación de un espacio de sufrimiento continuo.....	137
3.3.1 Aquí nadie es indispensable, pero... ..	144
3.3.2. Acercamiento a un trabajo digno	146
3.3.2.1 Derechos laborales condicionados.....	148
3.4 Desencanto y sufrimiento en el trabajo: cuando el trabajo imaginado es contrastado con el trabajo real	151

Capítulo 4: La trayectoria laboral de Lidia y de los jóvenes de la empresa EOC. El sufrimiento en el trabajo y la creación de redes dentro del MEGI.....	156
4.1 Los trabajadores fijos interconectados dentro de la empresa Estrategias Organizadas y Consultivas (EOC).....	157
4.2 Responsables de cuenta: tejiendo redes hacia el exterior de la empresa.....	163
4.2.1 Métricas y metas (im) posibles, ¿vales lo que produces?.....	170
4.2.2¿Qué son los KPI (Key Performance Indicators)?.....	173
4.2.3 La evaluación individual y sus efectos	174
4.2.4 Cuestión de horarios	176
4.2.5 Sin comedor para no perder tiempo.....	178
4.3 Aquí (también) nadie es indispensable, pero.....	179
4.4 La lucha por un gran cliente	180
4.5 “Hoy no vamos a pagarles porque los clientes no pagaron”: ¿o es por la evasión de impuestos?	187
4.6 Enfermedad y trabajo: el caso de Fabiola.....	192
4.7 La interconexión: cobertura del territorio nacional	196
4.7.1 Relaciones iniciales entre fijos interconectados y desperdigados	197
4.7.2 “Perder un cliente”.....	203
4.7.3 Los gastos de la empresa son más importantes que los salarios de los trabajadores: el <i>homeoffice</i> como presión para recibir su salario	208
4.8 ¿Por qué no abandono el trabajo que tanto me hace sufrir?	211

4.9 Salidas al campo: incertidumbre de relación ciega	213
Capítulo 5: Trabajadores desperdigados: (auto)etnografía desde las entrañas de un monstruo de múltiples formas	216
5.1 Las migas que dejó Amanda.....	216
5.2 Entre tanta incertidumbre es posible forjarse un nombre	222
5.3 Algunos lazos que se rompen: no hay derechos en el submercado laboral.....	224
5.3.1 Moverse para trabajar y trabajar para moverse	237
5.3.2. Sacándole jugo a la posición espacial de los individuos	245
5.3.3 "Así administro mi tiempo y soy libre, pero dependo del trabajo que me manden" .	249
5.4 ¿Autoexplotación o superexplotación ante el manejo de los tiempos de trabajo?	251
5.4.1 Penetrando en los espacios privados -íntimos ¿De precario a precario?.....	252
5.5 "Este es mi espacio y aquí mando yo".....	257
5.5.1 “Secuestrado” por dos horas en casa de un candidato.....	258
Reflexiones finales a manera de conclusión.....	261
Bibliografía.....	281
Anexo: El retorno de la vigilancia panóptica a través de medios físicos y digitales, la otra cara del MEGI	300

Introducción: antecedentes de la investigación y objetivos

Durante el mes de abril del año 2013 tuvo lugar la XXVII Feria de Empleo de la Ciudad de México. Dicho evento fue organizado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y por la Secretaría del Trabajo del Distrito Federal, y tuvo como sede las instalaciones del Palacio de los Deportes, ubicado en la delegación Iztacalco en la Ciudad de México. Para Ana y para mí, que llevábamos algunos meses desempleados, esa feria del empleo se presentó como una oportunidad excelente para tratar de (re)insertarnos en el mercado laboral. Días previos al evento nos registramos por Internet y cada uno obtuvo un número de folio que nos identificaba como “buscadores de empleo”; una noche antes del evento preparamos varias solicitudes de empleo y un número considerable de nuestros *curriculum vitae* (CV) impresos, los cuales, según nuestros cálculos, nos ayudarían a obtener un trabajo estable.

Al llegar a las inmediaciones del Palacio de los Deportes pudimos notar que había más de 2000 personas formadas -probablemente el número era mayor, sin embargo, ese fue el cálculo que nosotros logramos hacer de manera arbitraria-. La mayoría de las personas que asistimos a aquel evento estábamos vestidos con ropa “formal”, y en conjunto formábamos una fila sempiterna afuera de aquel recinto: marchábamos rumbo a la entrada de aquel recinto con folders color *beige* en mano —que contenían nuestras solicitudes de empleo y otros documentos necesarios para buscar trabajo en nuestro país—, con la esperanza de encontrar un buen empleo. Como una suerte de desfile alternativo, al lado de esa enorme fila, circulaban algunas personas que vendían artículos de papelería (folders, bolígrafos, solicitudes de empleo y lápices); otras personas vendían alimentos, que auxiliaban a quienes no habían probado bocado alguno en las primeras horas de aquel día; con esas personas compartíamos una característica fundamental: estábamos buscando una opción para “ganarnos la vida” -aunque siempre he pensado que, en aquel momento, ellos iban un paso más adelante que nosotros -.

Dos horas después de nuestra llegada a la fila de los “buscadores de empleo” pudimos entrar al famoso “Domo de cobre”¹, una vez dentro nuestra esperanza de encontrar

¹ El Palacio de los deportes fue construido en 1968 por los arquitectos Félix Candela, Antonio Peyri y Enrique Castañeda Tamborrel con la finalidad de que en este complejo se llevaran a cabo los juegos olímpicos de aquel año; recibe el nombre de “Domo de cobre” porque el material de los paneles del techo está construido de ese metal.

empleo se mantuvo firme porque en nuestra mente yacía la idea de que encontraríamos muchas ofertas acordes con nuestros perfiles. Con mucho ánimo al inicio, nos acercamos a la mayoría de *las islas*² que estaban dispersas en los diferentes puntos de aquel lugar (en la entrada, a la mitad y en las salidas principales). Las primeras ofertas de empleo que encontramos fueron para trabajar como “personal operativo” -término usado para referirse a los puestos de trabajo relacionados, primordialmente, con el trabajo manual, la producción y la distribución de productos- como por ejemplo, ayudantes generales, almacenistas, operadores de maquinaria pesada, choferes, etc.; en algunas otras islas se ofertaban empleos como “vendedores de *cambaceo*”³ o como operadores telefónicos -que son trabajos que se caracterizan porque en éstos se manejan *sueldos base* bajos pero que, a decir de los reclutadores que nos explicaron las características de esas vacantes, mejoraban con “las jugosas comisiones que se podían obtener”-. Ninguna de esas opciones era viable para nosotros.

Por lo descrito en el párrafo anterior, el optimismo y la seguridad con los que comenzamos aquel día comenzaron a disminuir con cada isla que visitábamos. Cabe aclarar que dicho sentimiento de desasosiego no tuvo nada que ver con la falta de ofertas de empleo, ya que -tal como se promocionó en los carteles que promovieron aquel evento, y en la página de internet de la STPS- participaron muchas “empresas contratantes de distintos rubros”. Los problemas -al menos para nosotros- eran varios y de distinta naturaleza pero resaltaban tres: 1) los sueldos ofrecidos no eran, por lo menos de entrada, sinónimo de estabilidad, ya que iban desde el salario mínimo para las vacantes operativas hasta esquemas mixtos de pago dentro de los *call centers*, empresas de ventas y otro tipo de empleos que son conocidos por que se basan en el pago de comisiones 2) las empresas en donde había vacantes se ubicaban lejos del lugar en donde vivimos -muchas de éstas se encontraban en la zona norte o centro de la Ciudad y nosotros habitamos en la zona oriente del Estado de México- y 3) el tipo de contratación ofrecida no era lo que esperábamos

² Como si se tratara de una pequeña plaza comercial, al interior del Palacio de los Deportes se ubicaban distintos módulos, rectangulares en su mayoría, dentro de los cuales se encontraban los reclutadores de las empresas que ofertaban los empleos. A su vez, estos espacios estaban adornados con los logos de las empresas y con letreros que especificaban de, manera acotada, de qué trataba cada oferta de empleo.

³ El cambaceo, o venta puerta por puerta, es una técnica de venta tradicional en el mercado mexicano -y quizá en muchas otras partes del mundo-, consiste en el trazo de una ruta geográfica en la que los vendedores ofrecen los productos de manera directa a los consumidores.

encontrar: algunos reclutadores nos hablaron de vacantes sin ápice de seguridad social – aunque en los letreros anunciaban lo contrario, quizá para poder participar en la Feria- o el acceso a ésta se encontraba condicionada a la “superación de, por lo menos, un contrato de prueba”.

Por si fuera poco, después de pasar más de tres horas visitando islas –durante las que incluso visitamos hasta tres veces la misma isla- y escuchando la descripción de un gran número ofertas de trabajo que algunos reclutadores intentaban exponer como “buenas opciones”, nos encontramos con que nuestros perfiles difícilmente encajaban en vacantes que requerían, por ejemplo, de conocimientos económico-administrativos (como el manejo puntual de software administrativo y la exigencia de 3 o 4 años de experiencia en ese rubro), además de que dimos de frente con la nula oferta de puestos de trabajo para antropólogos -o por lo menos nos quedó claro que en esa feria no las encontraríamos-. Pese a ese cúmulo de desilusiones distribuimos todos nuestros CVs y las solicitudes de empleo entre los reclutadores, ahora con el renovado objetivo de que, por lo menos, uno de los dos lograra encontrar trabajo ese día.

Ante un apremiante sentimiento de preocupación y casi al final del evento -cerca de las cuatro de la tarde-, volvimos a pasar delante de un isla donde dos reclutadoras se encargaban de ofertar varias vacantes para trabajar como “encuestador de campo con contratación inmediata y prestaciones superiores a las de la ley, dentro de una reconocida empresa de investigación de mercados” (quizá una hora antes ya habíamos visto el letrero, pero decidimos no acercarnos porque no era una opción que contemplábamos como viable en ese momento). Al no tener más remedio, nos acercamos y las dos jóvenes reclutadoras nos dieron una atractiva descripción de la vacante, ellas insistieron en que, de ser contratados, estaríamos “respaldados por una empresa de talla internacional”, además de decirnos -en repetidas ocasiones- que dentro de esa empresa “había oportunidades amplias de crecimiento laboral” y que contaríamos con seguro social desde el primer día; por esas razones decidimos dejar nuestros últimos CVs con ellas y nos retiramos del lugar. Durante el trayecto de regreso a casa, Ana y yo coincidimos al expresar el gran vacío que sentimos por no haber encontrado “las grandes ofertas de trabajo que habíamos imaginado”.

A lo descrito en el párrafo anterior se sumó otro problema, durante esa etapa de nuestra vida: siete días después de aquella Feria del Empleo nos encontrábamos en casa con

los ánimos por los suelos, porque no habíamos recibido ninguna llamada de los reclutadores con los que tuvimos contacto. “Probablemente nuestras solicitudes de empleo habían terminado en un basurero”, pensaba Ana ante aquel escenario. Sin embargo, aquel sentimiento -que parecía inquebrantable- fue interrumpido por la llamada telefónica de una de las reclutadoras de la empresa de Investigación de Mercados; ella le dio un mensaje a Ana: “ambos teníamos que presentarnos en la oficina de la empresa ya que habíamos pasado uno de los filtros de selección y el siguiente era una entrevista presencial”.

El 26 de abril de ese año salimos de casa rumbo a las oficinas de dicha empresa — las cuales estaban ubicadas en la delegación Benito Juárez, muy cerca de la avenida Río Churubusco. Al llegar al lugar fuimos entrevistados individualmente y realizamos una serie de pruebas psicométricas. Ana y yo salimos casi al mismo tiempo y las reclutadoras quedaron en comunicarse con nosotros, lo cual sabíamos que, dada la experiencia que teníamos buscando empleo, podía significar un rechazo inminente. No obstante, un día después (el 27 de abril) nos llamaron nuevamente -pero ahora de manera individual- para informarnos que teníamos que presentarnos ese mismo día, o a más tardar el día siguiente, “para firmar contrato”.

Y así comenzó todo. Al llegar al edificio donde ya habíamos estado antes —y tras esperar cerca de quince minutos afuera de una pequeña oficina que estaba arreglada para ser el área de Recursos Humanos— nos llevaron a otro lugar ubicado a varias cuadras de esa oficina: se trataba de un edificio de cinco pisos en el que se ubicaban diferentes empresas -una por cada piso-; estando en aquel complejo, y por la forma en la que se encontraban dispuestos los muebles de aquel lugar, lo primero que pensamos es que se trataba de una especie de “oficina secundaria”, ese fue, quizá, uno de los pensamientos más inexpertos que tuvimos acerca de aquel complejo. Minutos después las reclutadoras se fueron del lugar y ambos quedamos en manos de otras dos personas, quienes nos pidieron corroborar nuestros datos personales para elaborar nuestros contratos; posteriormente entramos a una pequeña oficina que se encontraba conformada por paredes de cristal; después de una larga espera por fin firmaríamos el convenio de trabajo que nos llevaría de vuelta al mundo del trabajo. Puedo afirmar que comenzamos esa experiencia con el pie izquierdo —como se dice coloquialmente— ya, que cuando nos entregaron el contrato para

firmarlo, nos percatamos que los imagotipos⁴ que venían impresos en sus páginas no tenían nada en común con los de la empresa de Investigación de Mercados, únicamente aparecían los de la empresa que nos estaba (sub) contratando — ¿dónde quedaba el respaldo de una empresa de talla internacional, entonces? Firmamos aquel contrato apresuradamente, debido a que nos indicaron que no teníamos tiempo para leerlo “porque había más personas esperando para firmar su contrato de trabajo”; además de nuestra firma, colocamos la huella digital de nuestro dedo índice de la mano derecha en todas las páginas y, al final, firmamos un *acuerdo de confidencialidad* que nos prohíbe, aunque no sabemos el alcance que tiene dicho documento, revelar los nombres de ambas empresas y otro tipo de “secretos comerciales”.

A grandes rasgos, y sin tomarlo como algo serio en un principio -y particularmente, por no haber tenido otra opción en ese instante-, tuvimos nuestro primer acercamiento con el mundo de la subcontratación de personal en el mercado laboral mexicano, ya que la empresa que nos contrató no fue la que nos ofertó el trabajo en aquella Feria del Empleo, sin embargo *maquilaba*⁵ nuestros pagos de nómina —que incluía un pago quincenal de viáticos para la movilidad y otra cantidad de vales de despensa—; al mismo tiempo esta empresa (que por practicidad nombraré “subcontratadora”) nos registró como sus trabajadores ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), además de que era la encargada de llevar el registro del trabajo que realizábamos a lo largo de cada quincena. En este sentido, me parece necesario indicar que el proceso de reclutamiento de los trabajadores de la empresa de Investigación de Mercados comenzó en su área de Recursos Humanos, y era llevado a cabo por su personal, pero la contratación y la administración de la nómina de los encuestadores se llevaban a cabo por la subcontratadora.

Al haber comenzado una relación de trabajo de esa manera, nos enfrentábamos a una realidad en la que la empresa subcontratadora era la encargada de responder ante cualquier incidente que se presentaba con nosotros, esto en lugar de que la empresa que nos había ofertado el trabajo, a través de sus reclutadoras, nos diera su respaldo. Esa dinámica

⁴ Forma gráfica de representar un producto, empresa o marca.

⁵ En el rubro de los Recursos Humanos, especialmente entre las empresas de *outsourcing*, se conoce como “maquila de nómina (*Payrolling*)” “al servicio en el que se contrata a una empresa externa para que realice todas las actividades relacionadas con el pago de nómina del total o, de una parte, de los empleados de una empresa. En el caso mencionado, la empresa de outsourcing se encargaba del pago de nómina de los empleados que fuimos contratados de manera masiva para cerrar el proyecto de encuestas del año 2013.

le transfería a la subcontratadora gran parte de las responsabilidades y de las obligaciones que —en teoría— la empresa de Investigación de Mercados, a la que representábamos con nuestro trabajo cotidiano, debía tener para con nosotros. De esta manera, nos sumergimos en un mercado de trabajo que se caracteriza por estar permeado por las relaciones inseguras entre empresas y trabajadores, o como lo explica Enrique Martínez (2009), en donde “la empresa beneficiaria -en este caso esta empresa de Investigación de Mercados- utiliza la subcontratación como una forma [...] de evadir responsabilidades que nacen de una relación de trabajo estable” (p. 33).

Un ejemplo de las peripecias que teníamos que pasar por el hecho de trabajar bajo este esquema de subcontratación era que, en caso de que existiera algún mal cálculo con el pago de nuestro *salario* —es decir, que nos pagaran menos o más encuestas—, no teníamos más opción que acudir a las oficinas de la empresa subcontratadora, para que nos ayudaran a resolver el problema, porque el área de Recursos Humanos de la empresa de Investigación de Mercados únicamente fungía como conexión con la subcontratadora, y como administradora de sus trabajadores centrales —los directivos y los jefes de cada área—, que según sabíamos eran los únicos que se encontraban trabajando directamente con ellos.

En caso de que nosotros —todos los encuestadores de campo que fuimos contratados en aquella época— tratáramos de resolver cualquier malentendido con la empresa subcontratadora, la mayoría de las veces eso solía terminar en situaciones engorrosas, ya que acudíamos a la oficina de la empresa de Investigación de Mercados solamente dos veces por semana —únicamente íbamos a entregar las encuestas que habíamos realizado—: al tratarse de un trabajo que se realizaba mayormente “en campo” nuestro(s) espacio(s) de trabajo se conformaba(n) por los lugares por donde transitábamos —calles, avenidas, callejones, etc.—, los medios de transporte público que usábamos —Metro, Metrobús, microbuses, combis, bicitaxis, etc.— y, de manera efímera, el frente de los domicilios en los que aplicábamos las encuestas. Por lo tanto, la oficina de aquella empresa era para muchos un “lugar ajeno”.

Entonces bien, me parece que el principal resultado de haber estado contratados a través de una empresa externa, era que fungíamos como una especie de trabajadores satelitales cuyas problemáticas eran resueltas con la misma respuesta: “háblenlo con quien

los contrató, nosotros no podemos resolver sus problemas...”, pero al tocar las puertas de los domicilios que visitábamos para “aplicar las encuestas”, teníamos que presentarnos como trabajadores de la empresa que desconocía nuestras peticiones “porque no éramos su problema”. Lo más notorio de esta relación —frágil— de trabajo era que ante cualquier contingencia estábamos —y nos sentíamos— desprotegidos, porque al momento en que los directivos de la empresa de Investigación de Mercados mediaban las relaciones de trabajo —*empresa—empleado(s)*— a través de una subcontratadora, éstas se volvían más complejas ,al tener un tercer elemento en cuestión (*empresa—subcontratadora—empleado(s)*); dicha relación —que se caracterizaba por su opacidad—, le permitía a la empresa de Investigación de Mercados transferir gran parte de sus responsabilidades a la subcontratadora, con la finalidad de poder centrarse solamente en los procesos que le competían en su ramo; es decir, trabajaba con más tranquilidad mientras le delegaba algunas tareas *cargadas de incertidumbre* a la empresa externa.

Para Ana y para mí, que —he de confesar— no teníamos una vasta trayectoria laboral, esto era motivo de preocupación. A pesar de nuestro sentir, algunos de nuestros compañeros de trabajo —sobre quienes tenían más experiencia en el ramo de la investigación de mercados— tomaban esto con una aparente normalidad, y no como un atropello que podía ponerlos ante situaciones desventajosas, laboralmente hablando. Esa forma de comportarse —el hacer de cuenta como que no sucede nada— ante las condiciones de trabajo que se imponen por parte de ésta ,y muchas otras empresas, puede pensarse mejor si se le mira como una conducta que ayuda a paliar con las condiciones adversas o como una forma de comportamiento interiorizado ante una incertidumbre estructural que se repite una y otra vez a lo largo de una trayectoria laboral —y, por lo tanto, durante una parte de la trayectoria de vida— y que se resume en la frase que escuchábamos frecuentemente al hablar con nuestros compañeros: “las cosas son así y ni ustedes ni nadie las van a cambiar”. Esta frase tan extendida en el mundo del trabajo refleja, en palabras de Fiorella Mancini (2017), “una especie de normalización de la incertidumbre [...] y una internalización de la inseguridad como parte integrante (y no disruptiva) del curso de vida de los trabajadores” (p. 18).

Dicho con otras palabras, para la mayoría de quienes fueron nuestros compañeros de trabajo, parecía no representar un riesgo del que tenían que preocuparse el hecho de vivir

con la incertidumbre de no estar respaldados por aquella empresa, y el tener que acudir con la subcontratadora en busca de respuestas en caso de alguna contrariedad; probablemente lo que les importaba en ese momento era “tener un trabajo, lo que era mejor que no tener nada”, o por lo menos eso aparentaban con gestos estoicos. Por otra parte, hablando en términos monetarios, el *salario base* que percibíamos por realizar el trabajo de encuestadores de campo se encontraba por debajo del salario mínimo de aquel año⁶, pero mejoraba con el pago por *productividad* que recibíamos por cada encuesta realizada. Si bien en el contrato que firmamos había quedado establecido que por cada encuesta *efectiva* recibiríamos “un pago de \$50 pesos adicionales al salario base”, en realidad el pago que recibíamos era de \$35 pesos por cada una: es probable que la subcontratadora recibiera, por parte de la empresa de Investigación de Mercados, los \$50 pesos netos y que está se quedara con \$15 pesos, lo que puede especularse como una suerte de comisión por la administración de nuestra nómina, sin embargo nunca pudimos comprobar esta hipótesis, pero de ser cierta esto ocurría con cada uno de los trabajadores —cerca de 150 o más— que fuimos contratados de forma *masiva* para poder iniciar y cerrar el proyecto de encuestas del año 2013.

Todos los encuestadores percibíamos un *salario mixto* que nunca superó los \$6000 pesos mensuales, y que estaba compuesto por un sueldo base y el pago adicional por encuesta levantada; Ana y yo —por lo menos— teníamos la tranquilidad de que, al estar dados de alta ante el IMSS, nuestra hija —quien tenía poco más de un año de edad en aquel entonces— era *derechohabiente* de ese sistema de salud pública. A pesar de esto, estar afiliados a la seguridad social no significaba una protección de la que nosotros dos podíamos hacer uso, ya que las jornadas de trabajo solían extenderse hasta por 14 horas —si contábamos el tiempo de desplazamiento desde la casa en la que vivíamos al primer *punto* donde realizaríamos las encuestas, el traslado a otro punto y el retorno a casa—. Esto no nos permitía acudir al médico en caso de alguna enfermedad.

Ni hablar de hacer uso del derecho a *incapacidad* en caso de que hubiésemos tenido algún accidente andando en la calle —lo cual por fortuna nunca ocurrió—, porque nuestro ingreso se hubiera visto disminuido de manera considerable, ya que según la Ley Federal

⁶ El 21 de diciembre del año 2012 quedó establecido que el 1° de enero del año 2013 el salario mínimo para la Zona "A", en la que se incluyen todas las delegaciones del otrora Distrito Federal, quedaría fijado en \$64.76 diarios.

del Trabajo (LFT) se recibe el 60% del salario registrado ante el IMSS, y nosotros estábamos registrados con un salario muy bajo: “En esos trabajos hay que estar en movimiento para ganar dinero, si te quedas parado significa dejar de comer, es por eso que odio hacer encuestas”, comenta Ana mientras su mirada se pierde en un punto fijo de la pared que tiene delante, lo que me hace pensar que mientras me habla a su mente llega el recuerdo punzante de que en aquella época pasábamos muy poco tiempo con nuestra hija, debido a que salíamos de casa para trabajar cuando la pequeña aún dormía y regresábamos cuando ya se encontraba durmiendo nuevamente.

Recuerdo muy bien que en aquella época nos levantábamos muy temprano, desayunábamos, preparábamos sándwiches para no gastar en comida y, antes de salir rumbo al trabajo, llevábamos a nuestra hija a casa de mi mamá quien nos apoyaba cuidándola mientras nosotros estábamos trabajando. En mi memoria quedó marcada una sensación indescriptible de agotamiento, sobre todo el trabajo se tornó muy pesado antes de que nos despidieran. Para mí algo realmente desgastante era que casi todos los días soñaba que me encontraba haciendo encuestas. Era una especie de *disturbio mental* el que me afectaba en aquel entonces: soñar que trabajaba para levantarme a trabajar.

Una de las explicaciones plausibles, aunque no lo meditaba de manera tan clara en ese entonces, era que el trabajo había ocupado muchos espacios en nuestra vida cotidiana, en mi caso incluso se filtró hasta el *mundo onírico*. Esa fue una etapa muy particular en mi vida, debido a que solía pensar a diario en la *dimensión afectiva* que suele desprenderse del mundo del trabajo, y que se ve afectada cuando se viven condiciones inciertas; esa dimensión que engloba un sinfín de afectos y emociones variopintas y a la que trataré de dar forma a través de la vida de Ana y de los relatos que se anclan con la experiencia de otros trabajadores que han vivido situaciones similares a las que vivimos en aquella época: experiencia que puede serán descritas a través del concepto de *sufrimiento en el trabajo*.

Regresando al relato central de esta introducción: para cerrar el proyecto de encuestas de aquel año, los coordinadores del proyecto de la empresa de Investigación de Mercados rentaron seis camionetas tipo *van* para que visitáramos los domicilios en los que había sido imposible levantar las encuestas durante los meses anteriores: “¡la gente les dará las respuestas por hartazgo o por lástima, pero no es posible que nos digan que la gente no quiere contestar la encuesta!”, éstas fueron las palabras del coordinador del proyecto al

informarnos que teníamos que regresar a los domicilios donde incluso ya nos detestaban, por las innumerables veces que fuimos a tocar la puerta con el mismo cometido—y en muchos de los cuales algunos compañeros habían sufrido agresiones físicas y verbales.

Cabe mencionar que la gasolina para que se movieran dichas camionetas teníamos que pagarla nosotros con los viáticos que recibíamos para la movilidad. Eso tenía sentido, pero la cantidad de dinero que nos daban únicamente nos alcanzaba para trasladarnos del lugar en donde vivíamos a la oficina —o a los lugares donde teníamos que levantar las encuestas—, así que al final una parte de nuestro salario se fue en dotar de combustible a dichos vehículos.

En aquel entonces, más allá de la afectación corporal que se traducía en un cansancio omnipresente, nos dimos cuenta de que la vida de ambos estaba invadida por el trabajo —lo cual no es raro, en tanto tengamos presente que ésta es la actividad humana, que puede llegar a articular la vida en todo momento—: todas nuestras actividades que solíamos planear fuera de nuestros horarios de trabajo—lo que algunos insisten en llamar "tiempo libre"—, de alguna manera se tenían que acoplar con éste. Baste decir que todos los planes que realizábamos tenían que ajustarse con nuestros horarios “autoimpuestos” de trabajo; esto corresponde a lo que expresa José Castillo (2015) con una simpleza aguda: “la invasión del trabajo en la vida de las personas es abrumadora y difícilmente se le puede poner coto o límite” (p. 68).

El agotamiento físico y mental, pero, sobre todo, el agotamiento anímico eran algo casi cotidiano para ambos —sin negar que existían días en los que el trabajo nos traía auténticas satisfacciones—. Pero ese trabajo era nuestra fuente constante de ingresos, así que, de alguna u otra manera, teníamos que soportar todo lo que éste produjera en nuestra vida cotidiana, incluso si iba en contra de lo que nos habían enseñado en la universidad, en contra de lo que habíamos aprendido en el seno de nuestras familias, o en contra de lo que habíamos leído acerca del *trabajo digno*: incluso si las experiencias negativas eran más grandes que las satisfacciones.

Aunado a esto, y justo en la recta final de aquel proyecto de encuestas, fuimos testigos del despido masivo —llegamos de manera masiva y nos fuimos de la misma forma— de muchos de nuestros compañeros de trabajo. Durante los últimos dos meses dentro de la empresa las pláticas cotidianas —vía telefónica o cuando coincidíamos en la

oficina— con ellos giraban en torno al *miedo* de ser despedidos y lo difícil que sería encontrar trabajo de manera inmediata; ante tal escenario, lo único que nos quedaba era “trabajar lo mejor posible para que eso no sucediera a la brevedad”. Recuerdo el llanto de uno de nuestros compañeros, al enterarse de que no le renovarían su contrato, un llanto que reflejaba lo mucho que le importaba el trabajo, por ser el sustento de él y de su familia, pese a que él tenía un segundo trabajo como luchador aficionado —quizá uno de los trabajos más precarios e inciertos en México.

Y entre la ola de despidos masivos, el día llegó. El tres de octubre de 2013, tras el término de un tercer *contrato temporal*, Ana y yo perdimos de manera abrupta —pero anunciada por el día a día— el único trabajo formal que habíamos conseguido en nuestra trayectoria laboral, trabajo que ya nos había hecho experimentar un tipo de sufrimiento muy concreto. Como mencioné al inicio, nosotros, al ser una pareja recién formada, teníamos en mente la idea de que sería fácil conseguir la estabilidad económica que brinda un trabajo formal. ¡Qué equivocados estábamos! Así recomenzó uno de tantos ciclos de inseguridad que tambaleó nuestra estabilidad económica y emocional en aquella época. Esto nos llevó a vivir, nuevamente, la amargura del desempleo, la cual se traducía en un desconsuelo casi inquebrantable que nos llevó a dibujar delante de nosotros un futuro sin contornos, borroso e incierto.

El día que recibimos la noticia de nuestro despido, también, asistimos a una junta en la que nos felicitaron por el trabajo realizado durante los últimos días y por el esfuerzo que le imprimíamos a éste. Al terminar dicha reunión, Ana y yo fuimos llamados a la oficina del gerente del "proyecto de encuestas". Estando allí, él nos solicitó que le regresáramos la grabadora de voz y el teléfono celular que nos había proporcionado para comunicarnos cuando estábamos en campo, y nos dijo que "no había sido posible renovar nuestro contrato" —¿pero cómo, si acababan de decir que nuestro trabajo era excelente?—, pero, aseguró que “había luchado para que me quedara en la empresa”, lo cual, sospecho, era más una forma de tratar de suavizar la noticia de nuestra inminente destitución porque tenía tiempo que querían despedirnos, o por lo menos a mí, por mi costumbre de contradecir a los directivos de esa área en las juntas que organizaban para exponer los resultados de nuestra productividad mensual, conducta que me gustaba tomar por la forma en la que menospreciaban nuestro trabajo al afirmar que, por ejemplo, “nuestro esfuerzo jamás era el

que ellos esperaban”, aunque en esa ocasión había sido distinto.

De los dos, siempre he tenido la impresión de que Ana fue la más afectada por aquel suceso, pues ella, hasta antes de ese momento, mantuvo la esperanza de que ese trabajo “duraría, por lo menos, unos meses más, en lo que conseguíamos algo superior” lo cual nos acercaría a la estabilidad que tanto deseábamos. Durante el tiempo que trabajamos en la empresa de Investigación de Mercados, ella siempre conservó la expectativa de que se daría un cambio contundente que nos encaminaría hacia un trabajo mejor o que, por lo menos, nos permitirían subir de puesto para aspirar a un salario más estable —como nos habían mencionado insistentemente las reclutadoras durante la Feria del Empleo, y como siguieron mencionando antes de esfumarse y dejarnos en manos del personal de la empresa subcontratadora. Sin embargo, no fue así.

En lo que a mí concierne, al perder aquel trabajo, me sentí liberado porque ya no tendría que tocar otra puerta y, sobre todo, porque ya no tendría que decir el famoso *speech*⁷ con el que nos presentábamos ante las personas que contactábamos para encuestarlas: "hola, mi nombre es Leonardo Salas y vengo de la empresa de investigación de mercados, estamos llevando a cabo un estudio para la medición de...", y aguantar los rechazos que eran algo cotidiano —“gajes del oficio”, decían nuestros compañeros. Esta descripción de mi sentir, contrastada con el sentimiento de desamparo que vivió Ana al perder nuestra fuente de ingresos, puede leerse como una suerte de desinterés, desapego o desafección de mi parte, porque mientras ella se preocupaba por nuestro futuro inmediato yo me sentí muy contento de liberarme del trabajo que, durante seis meses, me había llevado a tolerar situaciones y actitudes que impactaban en la percepción que teníamos de nosotros mismos como trabajadores; particularmente, yo resentía la falta de reconocimiento a nuestros esfuerzos, como lo eran el madrugar para llegar temprano a trabajar, realizar el mayor número de encuestas —a costa de trabajar muchas horas al día— y, sobre todo, por el poco tiempo que pasábamos con nuestra hija pequeña.

Esta situación, en la que Ana y yo vivimos nuestra primera experiencia en un trabajo “formal” envueltos en la incertidumbre y la inestabilidad, que hoy en día son un rasgo prominente de muchos trabajos dentro del mercado laboral mexicano, es sólo un

⁷ El *speech*, o habla, es un recurso usado en las encuestas, y en otro tipo de trabajo como en la atención al cliente, para presentarse ante las personas de manera rápida, concisa —y, por lo tanto, repetitiva—.

ejemplo de las situaciones a las que se enfrentan muchas personas en la actualidad. La suma de condiciones como éstas puede sintetizarse —cómodamente— con el concepto de *precariedad laboral* —o *trabajo precario*—, mismo que permite describir muchos rasgos estructurales del trabajo en los mercados latinoamericanos. En este sentido, puedo decir que este primer acercamiento empírico a la precariedad laboral fue el motivo que detonó mi interés en el tema del trabajo al que tienen acceso quienes se (re)integran al mercado de trabajo en México; interés que después se convertiría en una preocupación seria y que continuó creciendo.

Recapitulando parte de la experiencia esbozada, el hecho de estar contratados por medio de una empresa subcontratadora no fue, *per se*, lo que nos acercó al fenómeno del trabajo precario. Más bien, el cúmulo de prácticas que esto acarrea fueron el problema: el pago del sueldo medido por la productividad —eufemismo usado para encubrir lo que se conoce como trabajo a destajo y que abre paso a los esquemas mixtos de pago que son una transgresión a la LFT—, la violación de los términos del contrato individual —especialmente en lo que refiere al tema del pago—, la inexistencia de un contrato colectivo —la supresión del derecho a la asociación sindical— y la inexistencia de un pago por horas extra —porque no existía una jornada fija de trabajo. Estas condiciones en conjunto son una muestra de cómo se *flexibilizaba* aquel trabajo en pro de la empresa y en contra de los trabajadores, pese a que la insistencia por parte de los directivos era que “nuestro trabajo era mejor que el de ellos, ya que podíamos manejar nuestros tiempos a nuestro antojo”.

Otra referencia importante de aquella experiencia fue que muchos de los trabajadores, con los que convivíamos día con día, eran jóvenes que percibían la noción de derechos laborales como una realidad “ajena a su vida cotidiana”, un ideal que era inexplicable e inaplicable: “no, amigo, eso de respetar tus derechos déjasele a otros países, aquí las cosas son así y hay que echarle ganas”, me dijo uno de ellos al preguntarle qué opinaba sobre el trabajo que hacíamos. En una ocasión, otro compañero me dijo: “fíjate que te dan unos u otros, ya ves aquí, corremos con suerte porque tenemos seguro social... no se puede todo en esta vida”. Afirmaciones como éstas, me hacían pensar que estamos frente a una generación de jóvenes que vivimos una realidad en la que las garantías derivadas del trabajo asalariado formal son una realidad inaccesible para muchos de nosotros, por lo menos en una etapa de nuestra historia de vida. En el caso contrario, quienes llegan a contar

con algunos de estos derechos, por lo general, los viven de manera fragmentada: aparecen algunos derechos como la seguridad social, pero otros como el pago de horas extra quedan en el olvido.

Aunque en un principio sentíamos que el problema de la precarización del trabajo respondía a cuestiones individuales —acostumbrábamos pensar que nuestra formación como antropólogos era un punto que teníamos en contra al buscar trabajo—, después fue más claro que se trataba de una preocupación colectiva y de una problemática enraizada en el núcleo del mundo del trabajo, ya que la precariedad laboral puede pensarse como una “condición estructural de la economía y del horizonte social y cultural de los sujetos” (Giglia y Miranda, 2014: 12). Por lo tanto, hay que aceptar que dicha precarización se manifiesta como un fenómeno constante —y que transforma la forma de percibir el mundo— que es difícil eludir cuando se entra en el mercado laboral actual. En este sentido, es preciso subrayar que algunos de los compañeros de trabajo que tuvimos en aquella empresa tenían preocupaciones similares a las nuestras, cuyos matices pueden resumirse con una pregunta: *¿cómo hacemos para sobrevivir en un mercado laboral en el que se ofrecen condiciones precarias de trabajo?* Sin duda, ésta es una de las preguntas que articula la presente investigación y que desde los inicios en mi tesis de maestría he ido precisando.

Después de aquel empleo, obtuve una serie de trabajos discontinuos, que de alguna manera me llevaron a profundizar los matices de esa pregunta inicial. Entonces bien, este cúmulo de experiencias me llevaron a trazar una serie de interrogantes que complementan a la pregunta inicial: *¿cuáles son las condiciones laborales a las que tienen acceso los jóvenes —y los no tan jóvenes— que se (re)integran al mercado laboral?, ¿cómo transforma su vida cotidiana esta integración?; una vez en el mercado de trabajo ¿qué tipo de experiencias se viven en relación con las condiciones de trabajo a las que tienen acceso? y ¿cómo (re)significan su vida y sus capacidades a través de esas experiencias?*

En términos de investigación, en un principio llegué a pensar que la respuesta a algunas de estas interrogantes podía encontrarla si me enfocaba en comprender la “lógica” que subyace a la etapa del sistema económico actual, y, especialmente, la lógica que hace que dentro de este tipo de empleos —como el de los encuestadores de campo— las condiciones de trabajo sean tan adversas. Al transformar estas experiencias en un protocolo

de investigación, tuve la fuerte convicción de realizar un estudio antropológico en el que se incluyera(n) la(s) experiencia(s) de jóvenes dedicados a la “aplicación de encuestas” y que, por ende, trabajan en distintas empresas de investigación de mercados, especialmente en las más “pequeñas”, conocidas como “maquilas⁸”.

Dichas maquilas de encuestas se mantienen gracias a que absorben parte del trabajo que debería desarrollar una empresa encuestadora principal con su personal central. A grandes rasgos, esta práctica genera la desvalorización de un trabajo que de por sí es mal pagado y que sorprende por el grado de flexibilidad y de opacidad con el que se lleva a cabo, pero que, paradójicamente, permite a la empresa central llevar a cabo los proyectos de encuestas al tiempo que brinda trabajo temporal a los trabajadores de las maquilas, sin que estos tengan si quiera derecho a saber cuánta paga recibirán por el trabajo que realicen.⁹

El plan de llevar a cabo una investigación en este tipo de empresas, donde se crean espacios laborales que están en relación constante con los lugares que atraviesan los encuestadores —como lo es espacios públicos, al igual que en el empleo que nosotros tuvimos— me parecía adecuado, ya que llegué a pensar que dentro de las maquilas de encuestas se degradan las condiciones de trabajo a tal grado que la precarización llega a un punto tan alto, que las convierte en un ejemplo *prototípico* para entender este fenómeno en el mercado laboral actual. Es decir, concibo a estas empresas como creadoras de espacios de trabajo donde se puede apreciar la parte más adversa del mercado laboral mexicano porque —como ya mencioné— el trabajo de un encuestador oscila entre el espacio público

8 Se conoce como maquilas a las empresas que dependen de las grandes casas encuestadoras para perdurar, y cuya función es proveer de encuestadores temporales —que la mayoría de las veces trabajan sin contrato— a las primeras, para el levantamiento de encuestas en algún proyecto.

9 Piénsese en el caso de una Casa Encuestadora que realizó un estudio de “Política” en el Estado de Querétaro, a finales del año 2013; ésta fue contratada por un partido político que deseaba saber cuáles son las tendencias de votación en diversos municipios (principalmente en San Juan del Río). Para poder concretar el proyecto en tiempo y forma se tomó la decisión de “contratar” a cinco maquilas que proporcionaron en total 50 encuestadores para llevar a cabo dicho estudio en un periodo de seis días. Una noche antes del levantamiento de encuestas se citó a los encuestadores para indicarles los pormenores del estudio, antes de salir rumbo a Querétaro. Durante esta junta, a una de las presentes se le ocurrió preguntar “cuánto pagarían por encuesta levantada”, la reacción fue el descontento de todos los presentes, especialmente los dueños de cada una de las cinco maquilas. Lo anterior indica que cada maquila maneja su propio esquema de pago, aunque recibe la misma cantidad de dinero por encuesta levantada: en el caso de la persona que hizo la pregunta, ella recibiría un pago de 50 pesos por encuesta; por los comentarios de los trabajadores directos de la Casa Encuestadora, que tratan de decirlo en voz baja, ellos recibirán un pago de 130 pesos por encuesta más un pago de viáticos.

—como son las explanadas, avenidas con gran afluencia de personas, etc.—; los espacios semipúblicos como centros y plazas comerciales, y espacios que me gusta describir usando el calificativo de *subrepticios*, como el transporte público que es usado para recorrer la ciudad, lo que hace que la flexibilidad laboral sea parte indisociable de dicho trabajo. Además, porque el salario de quien lo realiza es bajo e inestable.

El acercamiento a las empresas de gestión de capital humano y a la investigación sociolaboral

Justo cuando me encontraba redactando un primer protocolo de investigación, en el que proponía un acercamiento a jóvenes encuestadores y su experiencia, Ana consiguió un trabajo como “Ejecutivo de Estudios Socioeconómicos” dentro de una empresa que, por seguridad, he nombrado RRHH Outsourcing, la cual oferta distintos servicios relacionados con la *Gestión de Capital Humano*.

Cuando Ana entró a trabajar como Ejecutiva de Estudios Socioeconómicos, ella conoció la existencia de un servicio llamado *investigación sociolaboral*, del que echan mano algunas empresas y que sirve para —como ella lo ha resumido al explicarme de qué se trata dicho servicio— para “conocer el pasado laboral y la forma en la que se desenvuelven en su espacio de proximidad los candidatos que ellos pretenden contratar y que conta de dos partes, el estudio socioeconómico, que es la visita domiciliaria y la investigación sociolaboral, la investigación de gabinete y el estudio global ya terminado”. A grandes rasgos, su trabajo consistía “en realizar *estudios socioeconómicos*” (laborales) y para lograrlo tenía que conjuntar trabajo de oficina (dentro de la empresa) y trabajo de campo (visitas domiciliarias).

Como una práctica sistemática y estructural, cuando Ana entró a trabajar como ejecutiva de estudios socioeconómicos el primer contrato que firmó fue de prueba, y lo mismo sucedió con los que fueron sus compañeros de trabajo en aquella época. Tener un contrato de este tipo implicaba que debía estar bajo observación durante tres meses, “para ver si era digna de quedarse con el contrato por tiempo indeterminado”; por esta razón ella se mantenía con la preocupación de que “cualquier error podía costarle su estancia en dicha empresa”. Cabe recalcar un punto central de la descripción del trabajo que ella realizaba:

sus actividades fluctuaban entre la oficina de esta empresa y los domicilios de las personas a las que visitaba para aplicarles los estudios socioeconómicos.

Entonces bien, el contacto de Ana con diversos espacios públicos y la movilidad a lo largo y ancho de la Ciudad de México eran parte fundamental de sus actividades diarias; derivado de esto, en mi tesis de maestría me centré en un análisis entre la relación que existe entre la movilidad espacial —aunada a las características caóticas de la Ciudad de México—y el trabajo que ella y sus compañeros desarrollaban. En ese trabajo de tesis encontré que la movilidad era una de las actividades que más repercute en la calidad de dicho empleo, esto a pesar de que los trabajadores tenían seguridad social y algunos bonos extras (seguro de gastos médicos menores y vales de despensa) que lo acercaban a la definición de “trabajo digno”.

Por otra parte, gracias a las redes que Ana tejió con sus compañeros de trabajo, pude acercarme a la experiencia de otros jóvenes que laboran dentro de otras Empresas de Gestión de Capital Humano (EGCH) —como las he definido para el análisis en este trabajo de investigación— como lo es la empresa RRHH Outsourcing. En un sentido amplio, las EGCH conforman un mercado laboral que propongo llamar **MEGI (Mercado de Gestión de la Incertidumbre)**, en el que participan empresas que contratan servicios de *outsourcing* para, precisamente, disminuir la incertidumbre —entendida como falta de certeza y exceso de opacidad— en procesos relacionados con el rubro de los Recursos Humanos.

En otras palabras, las EGCH se centran en ofrecer servicios que eliminan —o, por lo menos, tratan de aminorar— la incertidumbre de procesos como la contratación de personal de otras empresas; en el caso mencionado (el de la investigación sociolaboral), el servicio que éstas brindan consiste en ayudar a seleccionar trabajadores cuyos requisitos han sido totalmente verificados. En este caso, conviene apuntar que dentro de las EGCH se generan dinámicas de trabajo que se caracterizan por las altas exigencias en lo que respecta a la cantidad —y a la calidad— del trabajo que los empleados deben entregar, esto aunado al hecho de que, generalmente, en dichos procesos el cliente que encarga el servicio participa como un “segundo jefe”, al tener la capacidad de intervenir en cualquier momento en la toma de decisiones.

A decir de los interlocutores de esta investigación, el trabajo relacionado con la investigación sociolaboral y con los estudios socioeconómicos “es de los más demandantes y de los peores pagados”. Lo anterior podía notarse por el alto nivel de exigencias dentro de las empresas en las que estos jóvenes trabajaron, lo cual contrastaba con el sueldo que percibían como ejecutivos de estudios socioeconómicos y, por si fuera poco, con el nulo crecimiento laboral. Esto se sumaba a la movilidad cotidiana —tanto para desplazarse de la casa al trabajo y viceversa, así como a los domicilios de los candidatos. En suma, pude inferir que Ana y sus compañeros de trabajo articulaban su experiencia laboral a través del sufrimiento derivado de las condiciones de trabajo que vivían, sin embargo, ese no fue el tema central de mi tesis de maestría.

Por su parte, el análisis en este trabajo de investigación me ha llevado a comprender cómo el sufrimiento en el trabajo, además de ser un articulador en la vida de las personas que se suman al mercado laboral mexicano —donde prima la precariedad laboral y otros aspectos del trabajo no digno— da como resultado lo que llamo *trabajadores sufrientes*. Esta afirmación no es azarosa, más bien se trata de una realidad manifiesta y que — por desgracia— pareciera imposible de erradicar. En este sentido, puedo —y debo de— señalar que el sufrimiento es el pilar de una economía en la que abundan las oportunidades de empleo precario.

Entonces bien, las preguntas centrales en esta investigación son *¿cómo se articula la vida de estos trabajadores con base en el sufrimiento en la etapa actual del capitalismo? ¿Cómo se moldean las subjetividades y las experiencias de estos trabajadores?* Al ser ésta una investigación antropológica, me parece que para responder estas interrogantes es necesario conocer y exponer la experiencia de quienes son los actores del trabajo vivo en el mundo laboral actual.

Objetivos de la investigación

Esta tesis se centra en el estudio, análisis y reflexión del fenómeno del sufrimiento en el trabajo derivado de la precarización de las condiciones de trabajo en México. Dicho fenómeno no es una problemática tangencial, ya que el trabajo es una de las actividades centrales en la vida de los seres humanos en la etapa actual del sistema de acumulación; por

lo tanto, atraviesa diversos aspectos de la vida en sociedad. En este sentido, y partiendo de la hipótesis de que éste afecta a un sinnúmero de trabajadores que se insertan dentro de un mercado laboral en el que las condiciones de trabajo a las que tienen acceso los llevan a perder las esperanzas de tener un futuro mejor, uno de los objetivos de esta investigación es el de construir un marco teórico que permita entender y describir el sufrimiento en el mundo del trabajo y sus manifestaciones contemporáneas.

Para llevar a cabo esta investigación, realicé el trabajo de campo con jóvenes que laboraron dentro de dos EGCH en la Ciudad de México —y que algunas veces se vinculan de manera remota con otras empresas ubicadas al interior del país—, y cuyas actividades se relacionaban con el servicio de *investigaciones sociolaborales*. Es necesario tener presente una realidad: todas las EGCH son empresas de *outsourcing*: por lo tanto, otro objetivo de esta investigación es el de documentar la forma en la que distintos actores hacen funcionar el *outsourcing* en México; este objetivo se da en un ambiente en el que el enemigo declarado del mundo del trabajo es, precisamente, el uso que se ha dado en el país a este proceso empresarial.

Me gustaría destacar un punto importante, aunque no lo analizaré detalladamente: el (ab)uso de esta práctica ha creado un (sub)mercado laboral en el que participan muchos trabajadores formales y muchos otros que trabajan por “cuenta propia” —*freelances* que, con su sufrimiento y su desvinculación de los sistemas de protección social, sostienen a las empresas que se insertan formalmente en el MEGI.

Como un dato importante, todo apunta a que el trabajo analizado en esta tesis —el relacionado con la *investigación sociolaboral*— es una realidad propia del mercado laboral en mexicano; ante este hecho, me parece, es necesario comprender cómo funcionan las EGCH y, principalmente, es obligatorio estar al tanto de quiénes son los actores que participan en este mercado, ya que ellos son los que participan en la conformación de distintas redes en las que sus derechos laborales suelen degradarse. A grandes rasgos, en el MEGI se crean espacios de trabajo en los que es posible observar cómo algunos procesos, que antes se llevaban dentro del área de Recursos Humanos de una organización (como la contratación de personal, el manejo de la nómina, la capacitación, etc.), son dejados en manos de empresas de *outsourcing*.

Al ser el *outsourcing* la base sobre la que se sostiene dicho mercado, los espacios

laborales que se generan en el MEGI pueden ser pensados y analizados como una muestra del deterioro en el mercado laboral actual, además de que, en conjunto, en estas empresas se gestan espacios de trabajo en donde las diferentes estrategias de productividad llevan a los trabajadores a sufrir de manera sistemática. Como quedará expuesto, estos lugares al ser dotados de significado por parte de sus trabajadores pueden ser considerados como espacios laborales de sufrimiento continuo.

Actores de la investigación

Esta investigación se centra en la vida, los testimonios y, sobre todo, capta las experiencias de sufrimiento de trabajadores que laboran dentro de EGCH. Como resultado del análisis de los datos recolectados a lo largo de mi trabajo de campo, he propuesto aquí una tipología para clasificar a los trabajadores que se relacionan con la realización de investigaciones sociolaborales: dentro de esa tipología encontramos a los trabajadores *fijos y fijos interconectados*, los cuales, como característica principal, están contratados de manera formal por alguna EGCH; por otra parte se encuentran los que denomino *trabajadores desperdigados*, que se vinculan de manera “esporádica” con muchas empresas para realizar visitas domiciliarias, y cuya característica principal radica en el hecho de que se encuentran desafiados de dichas empresas —y por ende de cualquier sistema de protección social—. Esta desafiación hace que una gran parte de su trabajo sea invisible, pero primordial para el sostenimiento del MEGI.

Quienes participaron como informantes en esta investigación tienen características que los convierten en un grupo más o menos homogéneo: poseen estudios de nivel superior —o por lo menos consiguieron llegar a la universidad—, además de que son trabajadores jóvenes (no rebasaban los 30 años de edad al momento de las entrevistas y las pláticas informales) y tienen conocimientos sobre el uso de diversas tecnologías de la información, algunas de las cuales usan para mapear y planificar sus movimientos a través de los distintos espacios urbanos dentro de la Ciudad de México y su Zona Metropolitana (esto puede verse como una suma de capitales que ellos ponen en juego durante la realización de su trabajo).

Es necesario reafirmar que Ana es la persona que se convirtió en la informante

central de esta investigación, y que sus redes de trabajo se convirtieron en parte del objeto de estudio de ésta. Por respeto a la privacidad de cada uno de los informantes sus nombres han sido cambiados, al igual que los nombres de las empresas en las que laboraron, lo mismo sucede con todas las empresas que mencionan al hablar de su experiencia, ya que la mayoría son muy conocidas en distintos ambientes comerciales.

Metodología

¿Cómo asir la lógica de un fenómeno que se reinventa con rapidez, y que se manifiesta de maneras tan diversas en el mercado de trabajo actual? ¿Cómo acercarse al sufrimiento en el trabajo que genera el trabajar dentro de las Empresas de Gestión de Capital Humano? Me parece que estos han sido los principales retos a los que me enfrenté durante el trabajo de campo, especialmente porque como antropólogo elegí el método etnográfico para intentar asir dicha realidad. En este sentido siempre estuve al tanto de que “la información etnográfica puede servir como una llave que abre esas cajas negras llamadas conceptos y categorías; (ya que) nos muestra sus procesos y funcionamiento internos y nos permite problematizarlos” (Zamorano, 2014: 118).

Al abordar el fenómeno del sufrimiento en el trabajo he tomado como base la perspectiva de los interlocutores que participaron a lo largo de la investigación: los entrevistados brindaron sus testimonios acerca de lo que han vivido al trabajar dentro de EGCH —o al vincularse de manera con alguna(s) de ésta(s)—. Cómo se verá en los capítulos siguientes, dichas empresas fungen como una suerte de bisagra (*articulación*) entre aquellas que solicitan “mano de obra”, los buscadores de empleo y los sujetos que trabajan dentro de las mismas; esto cristaliza una serie de *redes de subcontratación* dentro de las cuales notoria la erosión los derechos laborales de sus trabajadores.

En la primera etapa de esta investigación utilicé una técnica de investigación basada en grupos focales (seis en total)— que dio por resultado mi tesis de maestría—; durante esta etapa participó un grupo de jóvenes que trabajaron en el área de Estudios Socioeconómicos de la empresa RRHH Outsourcing. Desde ese entonces comenzó a gestarse mi interés por este tema, pero no fue hasta finales del año 2016, justo al concluir con esa etapa de la investigación, cuando el psiquiatra y psicoanalista francés Christophe

Dejours visitó la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y atrajo la atención con la conferencia “Sufrimiento en el trabajo: itinerario teórico en psicopatología del trabajo”; un día después de aquella charla, algunos investigadores de diversas procedencias institucionales nos reunimos con él dentro de las instalaciones del Instituto de Investigaciones Sociales (IIS), con la finalidad de platicar de manera más cercana.

Tanto la presentación del tema, así como las charlas con Dejours me posicionaron ante la idea de que en la actualidad hay que pensar y analizar el sufrimiento en el trabajo no como un epifenómeno, sino como una emoción que, al estar relacionada con una actividad cotidiana como lo es el trabajo, articula la vida individual de las personas y la vida en sociedad de manera transversal. Sin duda, estos dos eventos me llevaron a adentrarme en la obra de este autor y, sobre todo, me sirvieron para apuntalar una investigación que aborda el *sufrimiento en el trabajo*. Mi sorpresa fue mayor cuando al analizar nuevamente los testimonios de los jóvenes que participaron en la primera etapa de esta investigación, se hizo evidente que ellos describen cómo ha evolucionado la *organización del trabajo* en lo que respecta a las empresas dedicadas a la gestión de capital humano y cómo estos cambios afectan directamente a otros trabajadores como ellos; además, pude darme cuenta de que una parte significativa de mi experiencia en el mundo del trabajo —también— puede ser descrita en el mismo sentido.

Entonces bien, el fenómeno del sufrimiento en el trabajo se presentó, para mí, como un hallazgo, a pesar de que lo había vivido en carne propia no hacía mucho tiempo atrás y pese a que mis interlocutores lo habían expresado abiertamente al describir su vida cotidiana. Al tratarse de una investigación que se centra en la(s) experiencia(s) de sufrimiento en el trabajo, y en la dimensión afectiva del trabajo, retomé la propuesta de Alicia Lindón (2006), para comprender lo que hay detrás de este fenómeno, ya que decidí “tomar el punto de vista de quien trabaja, antes que hacerlo exclusivamente desde la perspectiva de los procesos de trabajo y los procesos productivos” (p. 334). Es decir, opté por estudiar el “trabajo como experiencia”, lo cual ayudó a centrarme en tres niveles analíticos:

- "Tomar el punto de vista de quien trabaja
- Integrar el trabajo con las otras dimensiones de la totalidad llamada "vida cotidiana".

- Incorporar la espacialidad como parte del trabajo" (Lindón, 2006: 46)

Al tomar como base estos tres puntos que propone Lindón, me fue posible construir un objeto de estudio particular. Entonces bien, la realización de entrevistas etnográficas fue fundamental para lograr una aproximación puntual al sufrimiento de los individuos en cuestión.

La autoetnografía

Si bien iniciamos el trabajo de campo con un proyecto en mente, muchas de las motivaciones para la elaboración de éste suelen provenir de experiencias personales previas. Siendo más explícito, y como he venido señalando, mi interés por el tema central de esta investigación tuvo su génesis y cuando entré a trabajar a la empresa de investigación de mercados en el año 2013. Al empleo en la empresa de investigación de mercados, le siguieron una serie de trabajos intermitentes, que de alguna manera me llevaron a percibir que la dimensión afectiva juega un papel preponderante en las relaciones que se crean dentro de los espacios de trabajo.

Al comenzar esta introducción narrando una de las experiencias que me llevó a acercarme al tema del sufrimiento en el trabajo, quiero dejar claro que dicho interés surgió de mi experiencia como trabajador y continuó forjándose al observar y compartir mi vida cotidiana con Ana; es decir, el objeto de estudio de la presente investigación es lo que Rosana Guber (2013) describe como un *objeto de conocimiento eminentemente empírico*. Entonces bien, retomando a esta misma autora, lo que propongo es un estudio en el que no se diluyen las diferencias entre objetividad y subjetividad social, en tanto se analizan de manera integral.

Para tomar como punto de partida mi propia experiencia como trabajador, gran parte de esta investigación se sustenta en el método autoetnográfico y en su forma de escritura. Cabe mencionar que, desde la perspectiva de Leon Anderson (2006), una característica primordial del análisis autoetnográfico radica en el hecho de que el investigador es "un miembro de pleno derecho en el grupo o escenario de investigación, (2) es visible como miembro en los textos publicados por el investigador y (3) está comprometido con una agenda de investigación enfocada en mejorar la comprensión

teórica de fenómenos sociales más amplios"¹⁰ (Anderson, 2006: 375, traducción propia). Es decir, la perspectiva autoetnográfica requiere, de manera primordial, que el investigador asuma una posición — o por lo menos lo intente—, en la que se desdibuje de manera notable la posición de autoridad en la que se encuentra como etnógrafo al momento del contacto con sus interlocutores. Este tipo de etnografía "reclama que, cada vez más, el etnografiado sea a la vez el etnógrafo y viceversa" (Besserer y Oliver, 2014: 9)¹¹. Por otra parte, resulta necesario tener presente que la autoetnografía es “una metodología cualitativa cuyo distintivo central es partir de lo individual en la investigación, para desde ahí lograr comprender el contexto espacio—temporal en el que se vive la experiencia individual, en sus dimensiones cultural, social y política” (Bénard, 2019: 9).

Más puntualmente, me gustaría situar mi investigación en la vertiente que menciona Sergio Bologna (2006), en el sentido en el que lo hicieron los *operaístas italianos*: "la vuelta a la investigación empírica o tal como se decía en el entorno de los *Quaderni Rossi* con la <<coinvestigación>>" (Bologna, 2006: 40). Ya que, en este caso, para tratar de comprender la dinámica del trabajo en las Empresas de Gestión de Capital Humano (EGCH), fue necesario investigar de manera empírica cómo se realiza el trabajo, lo cual logré al integrarme como trabajador desperdigado durante más de dos años. Dicha incursión me ayudó, entre otras muchas cosas, a comprender cuál es el papel que juega la movilidad espacial en las experiencias de sufrimiento de los trabajadores desperdigados.

Otra característica de los trabajadores que participaron como informantes en esta investigación es que su vinculación con el mundo del trabajo se da a través del uso de diversas tecnologías de la información. A su vez, la forma en la que se enlazan trabajadores fijos con trabajadores desperdigados suele ser a través de distintos grupos de Facebook. Para lograr captar las dinámicas que se dan dentro de estos espacios virtuales, eché mano de lo que se conoce como netnografía (*netnography*), especialmente dentro de un grupo en el que participaba Ana y Lidia. A lo largo de mi exposición estas conversaciones realizadas en

¹⁰ El texto original dice: "(1) a full member in the research group or setting, (2) visible as such a member in the researcher's published texts, and (3) committed to an analytic research agenda focused on improving theoretical understandings of broader social phenomena."

¹¹ Para ahondar más en esta idea, conviene revisar el texto " *Ensamblando la ciudad transnacional. Etnografía especular de los espacios transnacionales urbanos*" de Federico Besserer y Daniela Oliver; a lo largo de éste ambos autores logran explicar, de manera didáctica, parte de la historia de la autoetnografía y cómo ésta ha permitido nutrir diversos tipos de estudios, especialmente los estudios transnacionales.

espacios virtuales ocupan el papel de evidencias etnográficas, a la par de las entrevistas y las observaciones en campo.

**Primera parte:
Descubriendo un
territorio laboral
poco estudiado: el
MEGI**

Capítulo 1: Sufrimiento en el trabajo y el Mercado de Gestión de la Incertidumbre

*Ahí cae la lluvia
Viene, viene el sufrimiento
Pero si la lluvia pasa
¿Cuándo pasa el sufrimiento?
¿Cuándo viene la esperanza?*

Alí Primera
“Techos de cartón”
Album “De una vez” (1973)¹²

Hay poco interés sobre el sufrimiento cotidiano... ¡y sin embargo está muy cerca!
Christophe Dejours

1.1 Sufrimiento en el trabajo en el contexto de la precarización generalizada

Para el análisis central de esta investigación, he construido una definición operativa de “sufrimiento en el trabajo” que lo describe como *una emoción que persiste en la temporalidad, que se vincula con una serie de experiencias —socializadoras— que se manifiestan a lo largo de una trayectoria ocupacional y que se relacionan con una gran multiplicidad de factores de riesgo e incertidumbre estructurales, y que colocan a los individuos ante situaciones de amenaza*. Es decir, abordo el sufrimiento en el trabajo como una emoción enmarcada en un contexto en el que se viven fenómenos ampliamente extendidos como la precarización del trabajo. Cabe dejar claro que para este análisis retomo la mirada de Christophe Dejours (1992), quien señala que la precarización del trabajo —y por lo tanto el sufrimiento derivado de este fenómeno— es una consecuencia de las transformaciones que se han dado en la *organización del trabajo*, la cual “por un lado, genera un rápido y grandioso enriquecimiento, mientras que por otro provoca una pobreza y una miseria estremecedora, que produce [...] todo tipo de desgracias, de patologías

¹² Dato recuperado de “Atlas Etnográfico Cultural del Estado Falcón, Venezuela y el Caribe” de José Millet (2009): <https://sites.google.com/site/atlasdelestadofalcon/Home/discografia-de-ali-primera-por-jose-millet>.

individuales y de violencias colectivas que nos hacen recordar el capitalismo salvaje del siglo XIX en Europa (p. 32).

En un principio, hablar de sufrimiento en el trabajo nos conduce a reflexionar acerca de la noción de *sentir*, que suele atribuirse a un sujeto individual, debido a la percepción de la existencia de una corporalidad particular; empero debemos tener presente “que el cuerpo individual es un cuerpo social y, por tanto, las maneras de sentir” también lo son (Domínguez y Ziri6n, 2017:11). En este sentido, David Le Breton (1999a) ha propuesto que para estudiar las emociones es necesario examinar la forma en que 6stas se construyen y se expresan socialmente. En un contexto de precarizaci6n generalizada del trabajo conviene tener presente que la precarizaci6n de las condiciones laborales puede conducir a los individuos a vivir distintas situaciones de vulnerabilidad (Gonz6lez, Moreno y Escobar, 2016). Dicha vulnerabilidad puede leerse como la p6rdida de la independencia social que el trabajo ofrece (Mancini, 2016), sustancialmente porque la precarizaci6n del trabajo conlleva “a la desvinculaci6n del salario de las protecciones y garant6as asociadas con ese tipo de remuneraci6n” (Aimetta, 2007, 578).

Al abordar el sufrimiento en el trabajo, mi inter6s espec6fico se centrar6 en aquellas experiencias derivadas de algunas violencias “suaves e invisibles” —a veces no tan sutiles—, que son herencia de los mecanismos disciplinarios de principios del siglo XX y finales del siglo XIX, seg6n Michel Foucault (2009), y que se encuentran ampliamente extendidas en el mundo del trabajo contempor6neo. Me gustar6a recalcar que al igual que otros estudiosos de los temas laborales, considero que las acciones que implican el *trabajar*, son actividades que articulan —casi— enteramente la vida de todo trabajador: 6stas se vuelven a6n m6s trascendentales ya que nos encontramos en una etapa en la que la *intensificaci6n del trabajo* ha permitido que 6ste invada la mayor6a de las esferas de la vida cotidiana (Castillo, 2015). Con esto en mente, sostengo la hip6tesis de que, en la etapa actual del sistema de acumulaci6n, debido a las pr6cticas empresariales que se efect6an en busca de una mayor acumulaci6n de capital y en detrimento de los derechos laborales de los trabajadores, los individuos subjetivan el trabajo en constante relaci6n con el sufrimiento; esto moldea su subjetividad al tal punto que se ancla al coraz6n del sistema econ6mico y sirve para su sost6n.

Entonces bien, la lectura de la realidad que presento en este trabajo es una que toma

en cuenta la producción de subjetividades relacionadas con la importancia del trabajo contemporáneo en la vida cotidiana: se trata de una lectura antropológica que parte de la forma en cómo los sujetos experimentan la *centralidad del trabajo*. En este sentido, retomo la propuesta de Christophe Dejours (2013; 2009b), quien plantea que el concepto *centralidad del trabajo* es primordial para analizar el *sufrimiento en el trabajo*, ya que éste se enfoca en la relación que existe entre la subjetividad y el trabajo como acción. Este autor, distingue entre cuatro formas de relación del trabajo con la subjetividad:

- I. la relacionada con la salud del sujeto,
- II. la relacionada con la división sexual del trabajo,
- III. la relacionada con la comunidad y
- IV. la relacionada con la teoría del conocimiento.

Cabe resaltar que el concepto de “centralidad del trabajo” propuesto por Dejours pone énfasis en el resultado de la confrontación de los sujetos con el *nivel real* del trabajo — lo que Marx denominó *trabajo vivo*—, al tiempo que se distancia “de la tesis de la articulación entre individual y colectivo, o también de aquella de la interiorización de lo social en el funcionamiento psicológico defendida por la sociología [...] al defender una concepción dinámica de los vínculos entre psíquico y social mediatizada por el vínculo con el trabajo” (Dejours y Gernet, 2014: 47). Desde esta perspectiva —dialéctica—, el trabajo atraviesa totalmente la construcción de subjetividad de los trabajadores, mientras va moldeando otros aspectos de la vida cotidiana, como lo es la relación con otras personas en los lugares de trabajo y con las personas con quienes los trabajadores conviven diariamente.

A pesar de que muchos trabajadores manifiestan abiertamente que, entre el cúmulo de emociones que se desprenden de su experiencia en los espacios laborales, el sufrimiento ocupa un lugar preponderante, este fenómeno no ha sido incorporado como un tema central en la gran mayoría de las investigaciones que exploran el mundo del trabajo. A pesar de esto, un gran número de estudiosos—especialmente quienes lo abordan el trabajo desde una perspectiva cualitativa— han tocado el tema de manera indirecta. El acercamiento a la dimensión emocional-afectiva en el mundo del trabajo ha sido abordado desde distintas perspectivas e intereses desde hace ya varios años. Por ejemplo, en los años noventa. “la

dimensión más examinada de la emoción en la investigación del comportamiento organizacional ha sido el medio por el cual la organización forma, dirige e impone sanciones para garantizar la exhibición de sentimientos disidentes” (Domagalski, 1999: 843)¹³, pero no se ha centrado en cómo las emociones como el sufrimiento articulan los procesos de trabajo.

En este punto primigenio, y para apuntalar un análisis consistente, conviene tener presente la definición de dos conceptos que ayudan para comprender las condiciones objetivas y sociales en las que se despliega el fenómeno estudiado:

- 1) *condiciones de trabajo*: remite a “los ambientes físicos (temperatura, presión, ruido, vibraciones, radiaciones, altitud, etc.), químicos (productos manipulados, vapores y gases tóxicos, polvo, humo, etc.) y biológicos (virus, bacterias, parásitos, hongos), las condiciones de higiene, de seguridad, y las características métricas y espaciales del puesto de trabajo (Dejours, 2009a: 31)

- 2) *organización del trabajo*: refiere al “contenido de la tarea [en cuanto deriva de aquella], el sistema jerárquico [al interior de las empresas u organizaciones], las modalidades de gestión, las relaciones de poder [entre los diferentes actores en los puestos de trabajo], las cuestiones de responsabilidad, etc.” (*Ídem*).

Es de suma importancia distinguir entre uno y otro concepto para analizar el sufrimiento en el trabajo, porque “mientras que las condiciones de trabajo conllevan impactos sobre la salud del cuerpo, la organización del trabajo tiene repercusiones sobre el funcionamiento psíquico de los sujetos” (Dejours y Gernet, 2012:28). Entonces bien, al referirnos a las condiciones de trabajo, podremos diferenciar entre aquellas que exponen a riesgos potenciales a los trabajadores y las que pueden considerarse como “aceptables” en función de las actividades que éstos realizan y de la percepción que se tiene de las mismas; por su parte, al hablar de la organización del trabajo será posible distinguir entre aquellas disposiciones que se generan en los centros de trabajo y que trastocan las distintas formas en que los individuos perciben su vida cotidiana.

¹³ the most examined dimension of emotion in organizational behavior research has been the means by which organization shape, direct, and impose sanctions to ensure the display of desired feelings.

En lo que respecta a la organización del trabajo, como un ejemplo extendido en la actualidad, nos encontramos con la evaluación individual de la productividad, que es además una detonante del sufrimiento en el trabajo, ya que ésta “se convierte en la clave de la nueva organización, y esto no deja de cristalizar tensiones de toda clase, como la contradicción entre la obligación de la creatividad y de asumir riesgos, por un lado, y por otro lado el juicio social que actúa como un recordatorio de las relaciones efectivas de poder de la empresa” (Laval y Dardot, 2013: 230).

Los cambios que ha tenido la organización del trabajo a nivel global han llevado a “la introducción y la generalización de las técnicas de evaluación individual del rendimiento, la generalización de los criterios de calidad total el análisis y la desimplicación efectiva del Estado en lo que se refiere a la protección de la salud en el trabajo” (Dejours, 2009a: 12). Ives Clot (2009) denomina como “interfaz psíquico” a las disonancias cognitivas a las que se enfrentan los trabajadores en la actualidad. Para Clot el mundo del trabajo es uno en el que la carga subjetiva de los trabajadores es puesta en juego durante gran parte de las tareas que realizan. En este sentido, y al enfrentarse con fenómenos como la precarización del trabajo, los individuos quedan expuestos a situaciones que llevan al sufrimiento.

De entrada, busco describir el sufrimiento en el trabajo, de quienes participaron como interlocutores, como un sufrimiento institucional —o institucionalizado—. Hablo de sufrimiento institucional al describirlo como aquel que se origina debido al contacto con alguna institución social. En este sentido, Kaës *et al* (1989) mencionan que “[...] nosotros sufrimos de nuestra relación con la institución [...] hablar del sufrimiento de la institución es una manera de designar esta relación en nosotros” (p.57). Es decir, el sufrimiento, se presenta como una emoción inacabada que se da en relación con una institución en específico y se cuela a todos los rincones del macrocosmos social, además de que se incrementa por las relaciones cotidianas (que son desarrolladas por lo individuos en los microcosmos sociales).

Entonces bien, no busco describir el sufrimiento en el trabajo como un fenómeno que se da solamente a nivel individual, ni solo señalar cuales las condiciones estructurales que permiten la precarización del trabajo en la etapa actual del sistema de acumulación, cuya base es la superexplotación de la mano de obra que se incrementa con el uso de las

tecnologías de la información como herramientas de trabajo, lo cual nos ha llevado a un punto en el que “el tiempo de trabajo y el tiempo fuera del trabajo formarían un continuo difícilmente separable” (Dejours, 2009a: 53), aunado al hecho de que “[...] la conectividad permanente permite que el trabajo se filtre en el hogar y en las redes de amistades, [donde] también es posible que la comunicación personal penetre los límites formales del trabajo”. (Castells, *et al* 2007; 134—135).

Una primera pista de la forma en la que construí la definición de sufrimiento en el trabajo —que señalé al inicio de este capítulo—, emerge al abordarlo como una vivencia que remite a una experiencia particular vinculada, de forma dinámica, con situaciones y prácticas de trabajo que se sitúan más allá de la descompensación y la patología (Dejours y Gernet, 2014; Dejours, 2010). Esa definición aborda el sufrimiento como una experiencia —por lo tanto, centrada en el nivel subjetivo— anclada al mundo social —un nivel más objetivo—. En este tenor, Ramón Bayés (2009) aporta una definición de sufrimiento, que puede complementar la mirada de Dejours, en la que descansa la definición que he construido. Dejours define al sufrimiento como “la consecuencia, dinámica y cambiante de la interacción, en contextos específicos, entre la percepción de amenaza y la percepción de recursos, modulada por el estado de ánimo” (p. 14).

En la construcción de esta definición, al estar presente la noción de “amenaza”, se puede ir más allá si se agrega la mirada de Montoya, Smidt y Prados (2006), quienes definen al sufrimiento como “un estado de distrés más o menos permanente experimentado por el sujeto en el seno de una sociedad y cultura concreta, al enfrentar una amenaza percibida como capaz de destruir su integridad física o psicosocial y ante la cual se siente vulnerable e indefenso” (p. 120). En conjunto, la perspectiva de estos autores nos coloca ante una definición de sufrimiento que va más allá de las experiencias subjetivas.

Entonces bien, *¿cómo se toleran las condiciones de trabajo que se crean en el mercado laboral gracias a los cambios en la organización del trabajo, si éstas llevan a las personas a sufrir? y ¿esa tolerancia al sufrimiento articula la subjetivación de los individuos con el trabajo?* Si bien Dejours (2009b) usa la *clínica* —desde el punto de vista de la psicodinámica— como un “método potente de investigación”, por mi parte, al examinar las experiencias de algunos jóvenes que trabajaron para diversas empresas de *outsourcing* que brindan servicios relacionados con la gestión de Capital Humano,

propongo el uso del método etnográfico para dar respuesta a las interrogantes anteriores.

El análisis del sufrimiento —de manera genérica— desde una perspectiva etnográfica no es nuevo: ya Miriam Jimeno, Ángela Castillo y Daniel Varela (2011) se preguntaban: “¿por qué preguntamos los antropólogos por relatos de dolor?, ¿es la etnografía una herramienta en el proceso de reconstrucción personal y colectiva que implica un acto de violencia extrema y en qué sentido lo es?” Con estas tres preguntas estos autores retomaron el debate acerca del papel de la antropología como una disciplina que puede ayudar a reconformar el sentido de la vida inscrito “en determinados referentes cognitivo—emocionales” (p.1). Si bien, el caso analizado por ellos fue un acontecimiento en extremo violento y doloroso: la reconstrucción de la memoria individual y colectiva de los sobrevivientes de la masacre del Naya ocurrida en el año 2001, las interrogantes que plantearon nos invitan a reflexionar en qué medida, desde la antropología puede abordarse otro tipo de experiencias de sufrimiento —y de violencias— derivadas de los actos cotidianos de la existencia de los sujetos.

En el caso de quienes trabajan den EGCH, la centralidad del trabajo juega un papel preponderante en lo que respecta a la subjetivación del trabajo relacionada con el sufrimiento, ya que sus experiencias se despliegan en un contexto en cual un gran número de individuos (re)emprenden su vida laboral en mercados de trabajo en los que las condiciones son cada vez más frágiles, efímeras y —como he vendido insistiendo— en la que se encuentran en constante precarización. En este sentido, no es un secreto que a estos trabajadores les es muy difícil mantener una estabilidad económica —especialmente si son el sostén de su familia y/o tiene dependientes económicos—; menos aún lo es el hecho de que, a lo largo de gran parte de sus trayectorias laborales, se enfrentarán —a veces casi como una especie de bucle infinito— contra una imperiosa incertidumbre dentro de cada una de las empresas en las que serán admitidos como empleados.

Centrarme en el sufrimiento en el trabajo, responde a la firme intención de exponer aquello que puede llegar a ser invisible en los espacios de trabajo, pero que permea y articula el mundo laboral, a tal punto que da forma a lo que llamo *trabajadores sufrientes* que son —desde mi perspectiva— el engrane más afinado para mantener en pie la economía actual. En este sentido, y para lograr un abordaje más preciso de este fenómeno, es necesaria una inspección de las formas en que los individuos subjetivan el trabajo, desde

un punto de vista que incluya otras emociones relacionadas con el sufrimiento en el trabajo. Entiendo como subjetivación las formas en las que el trabajo “se inscribe tanto en el psiquismo como en el cuerpo de los trabajadores, condicionando de este modo las pautas de las relaciones sociales que estos establecen y viven” (Zuleta, 2020:1382—1383); en este sentido, la subjetivación es un proceso dinámico —que se nutre de lo subjetivo y de las condiciones objetivas de trabajo—, inacabado y, por lo tanto, en constante recomposición. En otras palabras, condiciones de trabajo, organización del trabajo y subjetividad se encuentran en constante relación, lo cual es más notable cuando nos acercamos al mundo del trabajo real —es decir, a la perspectiva de los sujetos en condición de trabajo—.

Por lo dicho en los párrafos anteriores, le he dado un peso cardinal al análisis de la dimensión afectiva—emocional que atraviesa en su totalidad al sufrimiento en el trabajo; esto tiene una importancia capital porque, en la etapa actual del modelo de acumulación, es común que las emociones de los individuos en condición de trabajo sean “usadas” a favor de las nuevas formas de producción y de explotación del trabajo asalariado, al tiempo que éstas se ancla a nuevos modos de violencia y dominación que son ampliamente tolerados por los trabajadores. En un sentido, amplio, centrarme en las experiencias de sufrimiento de los interlocutores de esta investigación ha sido un acto de restitución, ya que las características del mercado laboral que describiré hacen del sufrimiento una de las emociones que más viven, tal como ellos lo han expresado a lo largo de sus narrativas.

A propósito de la subjetivación del trabajo y del análisis del sufrimiento, es preciso retomar la mirada de Edith Calderón (2012), quien define a la dimensión afectiva como “un componente de la vida colectiva e individual [...] una estructura que vincula, mediante un entramado complejo, los ámbitos psíquico, social e individual” (p. 20), al tiempo que, engloba “emociones, pasiones, sentimientos y afectos” (Calderón, 2014:11). Entonces bien, para efectos prácticos de la presente investigación dicho concepto resultó útil al momento de abordar de manera global las emociones derivadas del acto de trabajar, además de que contribuyó a la construcción de una definición operativa del sufrimiento en el trabajo —señalada en el primer párrafo—. Lo anterior implica tomar en cuenta que todas las emociones pueden verse como problemáticas que se encuentran en el interior del individuo y su subjetividad, y, a su vez, incluir éstas en un análisis social (Calderón, 2012).

Entonces bien, un análisis del sufrimiento en el trabajo que incluya a la par el

análisis de parte de la dimensión afectiva de los sujetos conlleva a una mirada longitudinal que engloba factores estructurales (que se manifiestan en fenómenos como la precarización de las condiciones laborales), lo cultural y, primordialmente, lo subjetivo. En este sentido, se trata de analizar las diferencias entre objetividad y subjetividad social de manera integral, en tanto una no existe sin la otra (Guber, 2013), en donde cultura y coyuntura se vuelven una amalgama que se mezcla con la experiencia personal de los individuos, la cual se vive a través del cuerpo. En este sentido, David Le Breton (1999b) ha señalado que “para comprender las sensaciones en las cuales está en juego el cuerpo no hay que buscar en el cuerpo, sino en el individuo, con toda la complejidad de su historia personal” (p. 10). Por lo tanto, cuando hablo de subjetividad y de subjetivación del trabajo me refiero al nivel de la “vida fenomenológica absoluta” (Dejours, 2012).

Es decir, el sufrimiento en el trabajo es una vivencia que puede construirse como un objeto de estudio para la antropología, si se le mira desde un punto de vista *fenomenológico*; esto se logra al tener en cuenta que “la subjetividad y la interioridad son registros de “la realidad” que intervienen en la vida de un hombre igual que los acontecimientos objetivos y exteriores” (De Gaulejac, 1999: 6). En este sentido, Jordi Cabòs (2013) nos dice que: “hablar de una fenomenología del sufrimiento significa estudiar el fenómeno del sufrimiento tal y como es experimentado por el sujeto” (p.12), siempre teniendo en cuenta que “una fenomenología elemental del sufrimiento compromete líneas de fuerza y relaciones específicas con el mundo” (Le Breton, 1999: 28).

Por otra parte, el análisis del sufrimiento en el trabajo tomando como punto de partida la obra de Dejours, tiene tres ventajas esenciales para abordar esta temática:

1. Permite ver a la organización del trabajo como un hecho social, ya que no la percibe como un ente hipostático (en el sentido que la da Norbert Elías (1989) a esta noción), más bien la vislumbra como un proceso en constante cambio, ya que puede ser modificada en busca de un mayor bienestar mental para los trabajadores.
2. Al mencionar que el sufrimiento es un fenómeno que se diferencia de la enfermedad mental, abre la posibilidad para construir un concepto operativo desde las ciencias sociales.

3. Al poner de relieve la relación que existe entre la subjetividad de los trabajadores en relación con el nivel real del trabajo, permite que, a partir de las descripciones de sus vivencias, se capte parte de la evolución de la organización del trabajo desde un punto de vista fenomenológico.

A su vez, esta mirada puede complementarse con algunas propuestas como la de Ricardo Antunes (2009), para quien la centralidad del trabajo se encuentra encarnada en la de *clase—que vive del—trabajo*, que —de manera análoga a lo que propone Dejours al hablar del nivel real del trabajo— también representa lo que Marx definió como *trabajo vivo*. *¿Pero cuáles sería una de las características principales de la centralidad del trabajo en las sociedades contemporáneas?* Al respecto Rocío Guadarrama, Alfredo Hualde y Silvia López (2012) indican que el consenso al que han llegado los múltiples estudios sobre el trabajo es que su *nueva* centralidad, tiene como característica su condición inestable e insegura. Es decir, la incertidumbre y el riesgo están en el centro del mundo del trabajo (Mancini, 2017).

Al respecto conviene tener presente que las múltiples facetas de la precariedad constituyen una condición estructural de la economía; al mismo tiempo, ésta se manifiesta como un cambio social fuertemente relacionado con la sensación de incertidumbre y un riesgo generalizado, fenómenos sobre los cuales las personas entienden y articulan su vida cotidiana (Taylor-Gooby, 2005). “En este contexto de desconcierto social generalizado, durante las últimas décadas el mercado de trabajo a escala global ha sufrido profundas modificaciones tanto en su composición como en su dinámica” (Mancini, 2017: 28), siendo la flexibilidad laboral el fenómeno más extendido (Reygadas, 2011).

A propósito del tema central de esta investigación, en los últimos años las emociones se han constituido como un objeto de interés para la antropología. Sin embargo esto no siempre fue así, ya que como señalan algunos autores (Surallés, 1998; Aguilar y Soto, 2013; Lara y Domínguez, 2013, 2014; Besserer, 2014; Arfuch, 2016; Maíz, 2020) fue hasta entrados los años ochenta del siglo XX que el estudio de éstas cobró una relevancia central para el análisis de los fenómenos que se observan dentro de las sociedades contemporáneas, en donde ha podido apreciarse que los cambios acaecidos en las últimas décadas han transformado la forma en la que los individuos se relacionan entre ellos.

En la actualidad, el estudio de las emociones las convierte en una “fuente privilegiada de verdad sobre el sujeto” (Arfuch, 2016: 248), eminentemente cuando éstas son analizadas a la par de procesos más amplios como los son las transformaciones del modelo de acumulación. En este sentido, los autores de estudios antropológicos acerca del trabajo han encontrado que éste “además de ser acto, conducta y conjunto de prácticas económicas, políticas y sociales, es representación, significación e imaginario” (Nieto, 2017: 39), asimismo, al tratarse de una actividad cotidiana existe una gran relevancia e incidencia de la dimensión sociocultural de los trabajadores en el desarrollo de las actividades productivas (Bueno y Saraví, 1997).

Otros autores han insistido en que el trabajo siempre es provisto, por parte de los individuos, de una gran carga emocional que articula diversas esferas de la vida cotidiana. Es precisamente en el nivel de lo emocional que las sensaciones producidas por el trabajo (re)cobran ciertos significados y se convierten en estructurantes de la vida y las acciones de quienes día con día desarrollan algún trabajo. Siguiendo esta veta de estudio, y como he venido insistiendo, a lo largo de la presente investigación me he centrado en el análisis y reflexión acerca del *sufrimiento en el trabajo*, el cual se relaciona con fenómenos ampliamente extendidos como la precarización de las condiciones laborales. Aprovechando que la antropología “cabalga entre lo sistemático y lo subjetivo [...] entre los vínculos racionales y apegos emotivos (Jimeno, Varela y Castillo, 2011), los casos etnográficos que presentaré conjuntan la mirada de quienes viven el sufrimiento, al tiempo que analizo las condiciones que han llevado a la precarización de las condiciones laborales en las empresas de *outsourcing*.

Recordemos, pues, que las circunstancias que han llevado a una profunda transformación en la organización del trabajo tuvieron su origen a inicios de la década de los años ochenta del Siglo XX. Han transcurrido cuarenta años desde que una de las tantas crisis del modelo de acumulación de capital condujo a cambios profundos en el panorama económico, político y social en un gran número de países a lo largo y ancho del mundo. La década de los años ochenta del siglo XX marcó el inicio de una nueva etapa en la historia del capitalismo a nivel global, ya que diversos gobiernos implementaron una serie de *políticas estructurales* que condujeron hacia una profunda transformación de los mercados de trabajo locales. Al mismo tiempo, cambió de manera radical la manera en la que los

trabajadores comenzaron a vincularse con los sistemas de protección social, lo cual dio lugar a nuevas formas de vida entre los trabajadores de aquella época y, por lo tanto, de las generaciones venideras.

Por ejemplo, el establecimiento de la flexibilidad laboral como norma ha quedado como la herencia histórica de aquella época, ya que ha generado diversos cambios que han contribuido directamente a la expansión de fenómenos como la precarización del trabajo en todos los rubros de la economía. A su vez, estos cambios han llevado a la transformación de la organización del trabajo a nivel global en un contexto de crisis económica generalizada: recordemos que el *neoliberalismo* como proyecto político y económico fue aceptado como la única salida a la crisis de los años ochenta. En este sentido, no es casualidad que los análisis que versan sobre los efectos negativos del neoliberalismo se hayan multiplicado desde hace cuatro décadas; menos aún lo es el hecho de que este tema se encuentre en el centro de múltiples debates —dentro y fuera de los círculos académicos—, porque los efectos de las transformaciones en la organización del trabajo se traducen en diversas exigencias, que van de la mano con la productividad, que afectan la calidad de vida de un gran número de trabajadores en la mayoría de los países del mundo.

El impacto de la adopción de dichas “políticas de ajuste estructural” lo seguimos viviendo hasta la actualidad, ya que —con distintos matices regionales— la práctica del neoliberalismo prevalece como un sistema normativo muy eficaz (Laval y Dardot, 2013)¹⁴, sobre la cual se instauran “nuevas” maneras para debilitar los sistemas de protección laboral, siempre orientadas a favorecer la protección de los grandes capitales. Dicho debilitamiento se vive de manera aguda en lo cotidiano para el grueso de la población, además de que se reproduce de tal manera que parece no tener marcha atrás. Por lo anterior la inseguridad, el riesgo y la incertidumbre son tres constantes sobre las cuales toda una generación de trabajadores se ha insertado en el mundo del trabajo; la flexibilidad y la precarización laboral son parte integral de la realidad que esa generación de individuos

14 Al hablar de neoliberalismo, retomo la visión de Christian Laval y Pierre Dardot (2013), quienes lo definen 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” (p. 15); al mismo tiempo, y con la finalidad de que éste no sea apreciado como un fenómeno que se da por sí mismo, si no como un conjunto de relaciones sociales geográficamente situadas, acudo a la definición que dan Nik Theodore, Jamie Peck y Neil Brenner (2009), quienes hablan del neoliberalismo realmente existente que “al igual que los mercados realmente existentes, son fenómenos ineludiblemente insertos en un contexto, y dependientes o condicionados por ese mismo contexto” (p. 9). De esta manera, el tema central de la investigación podrá enmarcarse en el contexto latinoamericano y, más aún, como una realidad del mercado laboral mexicano.

(re)conoce.

La precarización del trabajo responde, por lo menos, a dos “procesos intensos de redefinición, ya sea por la vía formal, cambio de leyes laborales, o bien por la vía de facto, emergencia de nuevas prácticas de empleo” (Mora-Salas, 2005: 28). Al ser un fenómeno de dimensiones globales, Ulrich Beck (2007) menciona que existe un gran parecido en la evolución del trabajo en los países del primer y del tercer mundo —del Norte y del Sur global—, ya que “estamos asistiendo a la irrupción de lo precario, discontinuo, impreciso e informal en ese fortín que es la sociedad de pleno empleo en Occidente” (p. 9). Entonces bien, debido a su —casi— inherente presencia en los mercados laborales y, sobre todo, por la forma en la que los actores que participan en distintas dinámicas en el mundo del trabajo contribuyen a su reinvencción —por ejemplo, cuando los dueños de las empresas deciden ignorar la normativa de protección de los trabajadores—, la precarización del trabajo se ha convertido en el objeto de estudio de un gran número de investigadores pertenecientes a distintas disciplinas. Es fácil comprender por qué, ya que al ser un fenómeno ampliamente extendido puede ser considerado como uno de los corolarios más crudos del modelo de acumulación en su etapa actual.

Entonces bien, dicho fenómeno se ha convertido en una problemática estructural que, por lo menos como lo demuestra el estudio de los mercados laborales latinoamericanos, puede ser vista como un fenómeno “irruptivo, una forma de estar/ser en el mundo vinculado a la pérdida y/o debilitamiento de los vínculos sociales de integración y protección social” (Julián—Vejar, 2014: 150). Con base en lo que sostengo en la presente investigación, el resultado de los cambios en los mercados de trabajo se manifiesta, también, en el incremento del sufrimiento entre la mayoría de los trabajadores de todos los sectores de la economía.

Como se muestra a lo largo de esta investigación, precisamente, son los trabajadores quienes con su reflexión ayudan a entender gran parte de esta problemática contemporánea, esencialmente porque desde un punto de vista fenomenológico, ésta se traduce en una serie de experiencias —negativas o positivas— entre quienes resisten sus estragos. Lo anterior cobra un sentido importante si tenemos en cuenta que, en la actualidad se ha acentuado la *invasión* del trabajo en la vida diaria de un gran número de individuos, al desdibujarse las fronteras —antño un poco más claras— entre tiempo libre y tiempo de trabajo; por otra

parte, quienes cuentan con un trabajo viven con un miedo constante a perder su fuente de ingresos aunada a que la precarización del trabajo es una constante (Dejours 2009b).

La precarización del trabajo atraviesa todas las dimensiones del mercado laboral en la actualidad, además de ser un fenómeno que ha traído como resultado una sensación imperante de inestabilidad y de inseguridad económica entre los individuos en condición de trabajo. Dichos estragos no solamente se manifiestan en el nivel económico, sino también, sobre el plano afectivo, lo cual produce en los individuos la imposibilidad para articular un futuro certero con base en la actividad que, pensándola en términos ideales, debería dignificar gran parte de su vida cotidiana.

Al analizar las consecuencias de la precarización del trabajo es necesario tomar en cuenta que dicho fenómeno debe ser considerado en su carácter multidimensional, por ejemplo, en su dimensión institucional este fenómeno es el resultado de la pérdida de muchos derechos laborales, la cual afecta a un gran número de trabajadores en la actualidad. Pese a que en el caso latinoamericano la figura del Estado del bienestar ha sido —más bien— exigua, no está de más recordar que gran parte de los derechos que se han perdido —aunado a los que aún existen pero que no se respetan por parte de numerosas empresas— en el pasado fueron el sostén de la llamada *sociedad salarial*, que puede concebirse como la etapa en la cual la protección social de los trabajadores era una garantía más o menos extendida, aunque los matices de las diferentes realidades muestren grandes variaciones.

Otro gran problema que trae consigo la precarización laboral —visto desde un nivel macro— se manifiesta en el debilitamiento del trabajo como mecanismo de integración y movilidad social (De Oliveira, 2006), ya que, precisamente, se ha visto reducido el efecto que tenía este “soporte privilegiado de inscripción en la estructura social” dando como resultado una vulnerabilidad específica que, en muchísimos casos, “conjuga la precariedad del trabajo y la fragilidad de los soportes de proximidad” (Castel, 1997: 12) de quienes la viven, dando paso a una problemática que acarrea “serias consecuencias para la fuerza laboral en países de todo el mundo” (Red de Solidaridad de la Maquila, 2011: 35).

A propósito de las experiencias de los trabajadores en los tiempos contemporáneos, en sus análisis, Christophe Dejours (1992) propone una distinción entre el trabajo que se torna estructurante en la vida de los individuos y el que puede ser descrito como

“patógeno”; el primero es aquel que tiene resultados favorables en la vida y el segundo — que es el que está más relacionado con el sufrimiento en el trabajo— es el que tiene consecuencias catastróficas indudables sobre la existencia.

Al estar relacionado con la precarización, el fenómeno del sufrimiento en el trabajo, lejos de ser un resabio al que se enfrenta un grupo reducido de individuos se ha instaurado como *norma* en todos los rubros de la economía. Derivado de la anterior podemos observar, entre otras cosas, cómo se han desdibujado —más notoriamente— las fronteras entre la formalidad y la informalidad económica y entre el trabajo asalariado y el no asalariado, que en ocasiones se conjugan en una sola trayectoria laboral por largos periodos de tiempo. Como un resultado alarmante, la precarización del trabajo conduce a los sujetos a vivir una imperiosa inestabilidad y, por ende, una inminente relación con el riesgo de exclusión social gracias al debilitamiento del compromiso del Estado con los derechos ciudadanos (Dautrey, 2017; García, 2009; Julián—Vejar, 2014; Mancini, 2017; Mora—Salas y De Oliveira, 2009; Mora Salas, 2005). El fenómeno está tan ampliamente extendido que hay autores (Standing, 2018) que han descrito el surgimiento de una clase social global —y globalizada—: el precariado¹⁵.

Ante este panorama conviene tener presente que trabajar consiste en encontrarse de frente con múltiples relaciones sociales y con muchas relaciones de dominación, ya que el trabajo no se relaciona solamente con el mundo objetivo y con el mundo subjetivo, sino que también lo hace con el mundo social (Dejours, 2012). Dicho de una manera que nos acerque al nivel empírico, tenemos a miles —quizá millones— de trabajadores cuyas vivencias los llevan a articular una gran diversidad de formas de ser/estar en el mundo, en las que muchas desembocan en un sentimiento generalizado de incertidumbre y de desamparo, sentimientos que son trasladados a la sociedad en su conjunto.

Entonces bien, cabe preguntar *¿cuáles han sido las causas que han llevado a una precarización del trabajo generalizada? y ¿qué fenómenos se han desarrollado gracias a*

¹⁵ Guy Standing (2018) señala que una forma de describir al precariado, sería con base en la carencia compartida de siete formas de seguridad relacionadas con la “ciudadanía industrial” de la etapa posguerra: Seguridad del mercado laboral, que se traduce en “oportunidades adecuadas para obtener ingresos decentes”; seguridad en el empleo: “protección frente a despidos arbitrarios”; seguridad en el puesto de trabajo: “capacidad y facilidad para mantener el nicho en el empleo”; seguridad en el trabajo: “protección frente accidentes y enfermedades laborales”; seguridad en la reproducción de las habilidades: “oportunidades para mejorarlas mediante cursillos de aprendizaje”; seguridad en los ingresos: “ingreso estable, adecuado y protegido mediante disposiciones sobre el salario mínimo” y seguridad en la representación: “representación colectiva en el mercado laboral, derecho a organizar sindicatos independientes y derecho de huelga”.

dichos cambios en la organización del trabajo, principalmente en el plano subjetivo de los trabajadores? Para responder estas preguntas es necesario tomar como cierta la idea de que el trabajo es una de las actividades articuladoras de la vida de los seres humanos en las sociedades contemporáneas, además de ser la base sobre la cual se ordena gran parte de la subjetividad de los individuos.

La subjetividad en relación con el trabajo no responde a meras razones individuales, ya que ésta se despliega en el universo de la cultura (Bourdieu, 1997); por lo tanto, debemos tomar en cuenta que el trabajo puede ser abordado desde distintas perspectivas que permiten el análisis de sus diferentes dimensiones. Por ejemplo, para Julio César Neffa (2003) el trabajo tiene tres dimensiones esenciales: una objetiva, otra subjetiva (propia del sujeto) y una en la que el trabajo puede verse como medio y no como un fin absoluto (Garabito, 2005). En este sentido, el trabajo puede comprenderse como un “hecho social total” (Castaing, 2015), ya que abarca los actos individuales, el nivel sociológico —o de sincronía—, el histórico —o diacrónico— y lo fisiopsicológico (Strauss, 1991).

En un contexto de precarización, y al estar ante un fenómeno multidimensional, resalta el hecho de que son miles los trabajadores que salen día tras día a enfrentarse con una incertidumbre apremiante: “no sabemos si el día de mañana tendremos trabajo, menos aún sabemos si nos harán trabajar hasta muy tarde”, me comenta Lidia —una de las informantes centrales de esta investigación— quien, al igual que todos sus compañeros de trabajo, vivía con el miedo de perder su sustento económico; se trataba de un miedo constante que se convertía en el articulador de su experiencia cotidiana como trabajadora en una empresa de *outsourcing*. En incontables ocasiones, dentro de las instalaciones de la oficina de su trabajo formal, ella vivió experiencias de *violencia laboral* —humillaciones verbales, chantaje por parte de su jefa inmediata para que se quedara a trabajar más tiempo a lo largo del día y una constante desvalorización de la importancia de sus aportes cotidianos al trabajo que realizaba para aquella empresa—.

Para muchas personas, el vivir situaciones —y por lo tanto emociones— negativas como las que experimentó Lidia, se dan en una época en la que, “todo el mundo sabe también que el número de excluidos y las amenazas de exclusión aumentan día a día” (Dejours, 2009b: 29), por lo tanto, tienden a normalizarse y a tolerarse ampliamente. De una manera similar Ana —la informante central de la investigación— expresaba una

sensación parecida cuando trabajaba en RRHH Outsourcing: “un sufrimiento compartido por todos los miembros” de aquel equipo de jóvenes dentro de un trabajo de oficina donde las exigencias eran “absorbentes hasta niveles inaguantables”. Fueron varias las ocasiones en las que estos trabajadores verbalizaron su situación dentro de aquella empresa: “estamos en un trabajo en el que sufrimos de muchas maneras”, comentaban de manera recurrente.

El sufrimiento en el trabajo se presentó como una emoción articuladora de la vida de los protagonistas de esta investigación, ya que lograba trascender aquella oficina y los llevó a vivir con el miedo constante de “perder todo lo que habían logrado conseguir con base en mucho esfuerzo” en aquella empresa. Sin posibilidades de cambiar de empleo — por lo menos no sin vivir las amarguras del desempleo por un tiempo considerable— y sin el deseo de salir a “probar suerte en un mercado laboral donde no existen oportunidades de trabajo conforme a la ley”, ellos toleraban un lenguaje “pasivo—agresivo que menospreciaba su trabajo en cada oportunidad”. Nunca negaron que había “días muy buenos, en los que el trabajo era muy reconfortante”; empero, el sufrimiento marcó de lleno su forma de vislumbrar el mundo del trabajo. Acudo al ejemplo de los protagonistas de esta investigación porque no se trata de un caso aislado, ya que, precisamente, dicho fenómeno se ha convertido en una problemática alarmante en los últimos años.

Tengamos en cuenta, pues, que el fenómeno de la precarización de las condiciones laborales ha crecido de manera tan alarmante que —por lo menos— “casi un tercio de la fuerza mundial disponible para el acto laboral, o se encuentra ejerciendo trabajos parciales, precarios, temporales, o ya vivencian las amarguras del no-trabajo” (Antunes, 2007: 2-3). En la era de la empresa y de la acumulación flexibles (Harvey, 1998; Antunes, 2001) son, precisamente, estos individuos los que se ven forzados a (con) vivir con la precarización laboral como una parte integral de su vida cotidiana, situación que los mantendrá en un espacio del que pareciera es imposible escapar. Por este motivo, sus biografías se verán atravesadas por fenómenos como la exclusión social.

Todo individuo en condición de trabajo tiene interacciones con un *macrocosmos social*, al tiempo que se despliega en una serie de microcosmos; la suma de ambos espacios sociales lo pone en relación con un nivel *objetivo* del trabajo. Por otra parte, el nivel *subjetivo* del trabajo es aquel que se encuentra integrado por las emociones y la percepción de las condiciones objetivas que viven los individuos. Al mismo tiempo, ambos mundos

son reflejo de un mundo social mucho más amplio, por lo tanto, conviene tener presente que “no hay experiencia de la posición ocupada en el macrocosmos social que no sea modificada, por el efecto directamente experimentado de las interacciones de esos microcosmos sociales” (Bourdieu, 2013:10).

Entonces bien, la precarización de las condiciones laborales debe entenderse como un fenómeno dinámico e inacabado. Como he venido insistiendo, dicho fenómeno se ha convertido en un rasgo que define el periodo histórico actual, ya que en su(s) forma(s) institucionalizada(s) (por ejemplo cuando se han decretado cambios en las legislaciones laborales y de protección de los trabajadores en busca de una mayor acumulación de capital y en detrimento de los derechos laborales), y la(s) no institucionalizada(s) (aquellas formas de precarización que se dan en un nivel micro, pero cuya finalidad sigue siendo la de una mayor acumulación de capital en detrimento de las legislaciones vigentes) han contribuido para que este fenómeno coloque a los sujetos frente a situaciones desventajosas que, al ser cotidianas —y por lo tanto constantes—, pueden llegar a vivirse de una manera normalizada.

Por otra parte, la agudización de este fenómeno en los últimos años no indica que éste sea privativo de la etapa actual del sistema de acumulación, ya que éste ha sido una constante a lo largo de la historia del trabajo. Como es bien sabido, cada periodo histórico se ha visto afectado de manera distinta por una serie de crisis del capitalismo, mismas que se manifiestan e impactan más agudamente en determinadas coyunturas (Sotelo, 2012). Dentro de este marco debe de considerarse que los estudiosos más críticos del capitalismo han señalado que las consecuencias del sistema de acumulación han sido contraproducentes para la mayoría de los individuos. Por ejemplo, en 1944, Karl Polanyi esgrimió una de las críticas más certeras a la creencia de que todo debía dejarse en manos de “mercados autorregulados”¹⁶. Empero, las advertencias que apuntó este autor fueron ignoradas hasta

16 En el libro clásico “La gran transformación. Los orígenes políticos y económicos de nuestro tiempo”, Polanyi se cuestiona sobre la forma en la que el capitalismo ha ido tomando forma y se ha configurado como un modelo de acumulación económico estructurado sobre una firme base política y lanza las preguntas “¿cuál “molino satánico” molió a los hombres en masas? ¿Cuánto dependió de las dependencias económicas, operando bajo las nuevas condiciones? ¿Y cuál fue el mecanismo que destruyó el antiguo tejido social y por el que se buscó con tan escaso éxito una nueva integración del hombre y la naturaleza?” (p.81), su respuesta es tajante al argumentar que en el sistema capitalista desregulado y globalizado todo debe de ser convertido en mercancía; todo debe ser algo que tenga la característica indispensable de poder ser comprado o vendido, independientemente de las consecuencias que esto acarree.

muy entrados los años ochenta del Siglo XX, época en la que comenzó uno de los cambios más profundos en la economía mundial.

1.2 Trabajo emocional

Debo recalcar que el interés por el estudio de las emociones relacionadas con el trabajo no es nuevo. Al menos no lo es desde que la socióloga norteamericana Arlie Hochschild (1983) propuso el concepto de *trabajo emocional*. Al acuñar dicho concepto, esta autora logró acercarse al nivel de las emociones a través de los estudios relacionados con el trabajo. Para Hochschild, el trabajo emocional se caracteriza por la adopción —o la supresión— de ciertas emociones y aptitudes que permiten alcanzar un estado mental adecuado en distintos contextos del trabajo cara a cara, dando paso a lo que más tarde Gay y Salaman (1992) llamó “cultura empresarial del cliente”¹⁷: ejemplo de este tipo de aptitudes son los modos y expresiones corporales que deben adoptar los trabajadores de *servicio al cliente*, la amabilidad de los meseros al atender a los comensales para transmitir una imagen agradable o la “tolerancia a la frustración” que exigen como una cualidad indispensable las empresas en la actualidad.

Entonces bien, desde la década de 1980 del siglo XX, el análisis de algunas emociones y sentimientos relacionados con el acto de trabajar comenzó tomar un papel relevante, debido a que se ha identificado que la forma en la que se organiza el trabajo influye en la producción de sentido en los sujetos, además de que las emociones, que son fruto de esta organización, son expresadas de manera pública en los espacios de trabajo (Callahan & McCollum, 2002; Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1997; Pugliesi, 1999; Zapf, 2002). Al respecto, me parece que no es coincidencia que dicho interés haya surgido en un contexto en el que cobraron fuerzas fenómenos como la flexibilidad laboral y la adopción de políticas de ajuste neoliberal a lo largo y ancho del mundo.

En este contexto, la flexibilidad del mercado laboral puede verse como un fenómeno que quedó instaurado como una condición universal, y que ha influido ampliamente en el

¹⁷ “The enterprising cult[ure] of the customer”, que bien puede traducirse como “Culto-cultura empresarial del cliente, es aquella organización del trabajo en la que la figura del cliente —el trato con éste— es primordial.

desmantelamiento de los sistemas de protección para los trabajadores. La rápida adopción de las medidas de flexibilidad laboral permitió la reconfiguración de la etapa fordista del sistema de acumulación, al crear el escenario propicio que dio “a la clase capitalista un amplio margen para refundar las bases del proceso de acumulación en la explotación del trabajo, generando las pautas para la competitividad y las ventajas comparativas que el capital requería para generar un nuevo ciclo de expansión, junto con la conformación de amplias zonas de vulnerabilidad y desafiliación social” (Julián—Vejar, 2014: 149).

Precisamente, la *desafiliación* de los sistemas de protección social, que viven un gran número de trabajadores, ha sido uno de los fenómenos más complejos y extendidos en el mercado laboral. Este distanciamiento de los sistemas de protección ha generado un desapego grave entre las instituciones y el acceso de los derechos laborales, ya que un gran número de empleos han perdido su carácter protector en la etapa posfordista en donde, incluso, el estar afiliado a un sistema de protección social no es para acceder a un nivel de bienestar adecuado.

Cabe insistir que en la actualidad el estudio del trabajo y su relación con las emociones sigue siendo fundamental, ya que “la relevancia de los sentimientos en el capitalismo tardío está en el carácter *productivo* que éstos tienen en los *sujetos*” (Besserer, 2014: 59). Por ejemplo, los jóvenes que participaron en la primera etapa de esta investigación eran sometidos a “grandes niveles de estrés” —tal como ellos lo expresaron— debido a que manejaban un volumen de trabajo que los “excedía en sus tiempos”, pese a ello tenían que manejarse con una actitud positiva ante las personas a las que visitaban para realizarles los estudios socioeconómicos, “para no dejar una mala imagen de la empresa en la que trabajaban”. Lo anterior se sumaba a las responsabilidades que les eran transferidas, los ritmos de trabajo (auto) impuestos y los —nuevos— tipos de incertidumbre derivados de relaciones de trabajo muy frágiles.

Las experiencias de sufrimiento que expresaron los interlocutores a lo largo de la investigación forman parte de la realidad que viven muchas personas dentro del mundo del trabajo. Partiendo de estas experiencias ellos enuncian distintos relatos para referirse a su cotidianeidad, los cuales reconstruyen múltiples formas de desesperación, angustia, miedo, inseguridad y fracaso, que son en gran medida un resultado de la exigencia omnipresente por lograr amplios márgenes de productividad. El trabajo, sus efectos en la vida económica,

y sus instituciones tienen diferentes orígenes históricos que conviene repasar, especialmente cuando dichos cambios supusieron el nacimiento y el ocaso de un modelo de protección social para los trabajadores.

1.3 Siglo XX: nacimiento y ocaso de un modelo de protección para los trabajadores

El siglo XX ha sido —hasta el momento, a excepción de los inicios del año 2020 cuyas consecuencias por la COVID 19 están por verse— una de las etapas más agitadas de los tiempos contemporáneos. Durante este siglo dos grandes guerras cambiaron el rumbo de la historia y, sobre todo, aumentaron las relaciones asimétricas entre los países del Norte y del Sur global. Recordemos que a raíz de diversos hechos históricos los países del Norte tomaron el papel de acreedores y los del Sur de deudores. En este contexto, el caso de Latinoamérica siempre ha sido paradigmático, ya que las crisis de la deuda externa han sido inherentes a sus procesos de independencia (Martínez Alier, 1997).

Pese a lo convulso de la época, a principios de siglo XX comenzaron “a sentarse las bases para la incipiente construcción colectiva de la seguridad social en el mundo del trabajo y su aplicación mediante la previsión social” (Mancini, 2016: 57). Dicho fenómeno fue herencia de la noción moral del derecho “al *socorro*” y la *tecnología del seguro* instauradas a finales del siglo XIX, las cuales dieron paso a la formulación de las bases para los derechos sociales de protección¹⁸ a la vez que abrieron el camino a una “sociedad aseguradora”, [...] en la cual, por lo menos como tendencia, podría quedar cubierto el conjunto de los riesgos sociales” (Castel, 1997: 251).

Contrario a lo que sucedió en siglos anteriores, en esta época comenzó a vislumbrarse a la población trabajadora como la base de la sociedad; esto condujo a la creación de una jurisprudencia sin precedentes, a tal punto que “los derechos laborales fueron recogidos en instrumentos internacionales mucho antes que fuesen consagrados en la DUDH¹⁹ [...] desde el momento mismo de la creación de la OIT, en 1919, se produce un cambio cualitativo dentro de la dogmática jurídica internacional, con la promulgación de un grupo de derechos laborales que son incluidos dentro del listado de los derechos humanos,

¹⁸ El mismo Castel señala que “la tecnología del seguro” recompuso la esfera del derecho que más tarde transformaría el mundo del trabajo.

¹⁹ Declaración Universal de los Derechos Humanos.

elevándolos al nivel de los derechos básicos fundamentales” (Padrón, 2018: 9—10). En este sentido, “seguridad y trabajo quedaron sustancialmente ligados, porque, en una sociedad que se reorganizaba en torno al salariado, era el estatuto asignado al trabajo el que generaba el homólogo moderno de las protecciones tradicionalmente aseguradas por la propiedad” (Castel, 1997: 252).

1.4 Industrialización por Sustitución de importaciones

Durante las primeras décadas del siglo XX, los cambios jurídicos en el mundo del trabajo coexistieron con otros hechos históricos relevantes: la creación de una serie de derechos laborales contribuyó de manera notable al establecimiento de sistema jurídico universal (Canessa, 2008). Al mismo tiempo, las instituciones laborales que nacieron en este contexto construyeron las bases para forjar un intento de protección social para casi todos los trabajadores, apoyadas en el desarrollo de un Estado fuerte, empleos estables, empresas formales, sindicatos sólidos y salarios homogéneos —basados en el consumo interno— que, pasada la Segunda Guerra Mundial, formaban parte del modelo de sustitución de importaciones (Bensusán, 2010). A pesar de que la mayoría de estos procesos comenzaron a gestarse en Europa y se extendieron a todo el mundo, en el caso de América Latina fue trascendental el papel que jugó la Constitución del año 1917, proclamada en México, misma que fue el modelo para que otras regiones latinoamericanas crearan pactos de protección para sus trabajadores a través del Estado.

Durante el periodo conocido como el *constitucionalismo latinoamericano* “los derechos individuales fueron desapareciendo y muchas constituciones en América Latina fueron pioneras en materia de creación de nuevos derechos, como los llamados derechos sociales” (Negretto, 2009: 42). Las instituciones laborales y sus lineamientos —operativos— de seguridad/protección para los trabajadores, florecieron en el contexto de una economía anclada al patrón de la cadena de montaje: el *fordismo*, que fue el modelo productivo dominante a partir de la Segunda Guerra Mundial (1939-1945), asociado a las políticas Keynesianas, que consiguió mantenerse intacto hasta comienzo de los años setenta (Frazer 2003; Piñera 2004). A grandes rasgos, el fordismo fue la etapa del sistema de acumulación en la que se “desencadenó un aumento en la producción que predominó

durante el siglo XX y que aún puede encontrarse en una buena parte del mundo industrial” (Radetich, 2015: 36).

Ricardo Antunes (2009) describe al siglo XX como “el siglo del automóvil”, en cuyo seno se gestó el “establecimiento progresivo de una dimensión nueva de la relación salarial, caracterizada por la racionalización máxima del proceso de trabajo, el encadenamiento sincronizado de las tareas, una separación estricta entre el tiempo de trabajo y el tiempo de no—trabajo; el conjunto permitía el desarrollo de la producción en masa” (Castel, 1997: 280). En este sentido, “[e]l fordismo surge de la eficiencia tecnológica de la producción planificada, que se basa en la separación entre concepción y ejecución, y de la eficiencia económica de fábricas de gran escala (Safón, 1997: 310). Estos rasgos del modo de producción fordista permitieron conformar *el ideal de la vida industrial*, el cual quedó justo en el centro de la llamada sociedad salarial, que en el caso latinoamericano se sostuvo gracias al fortalecimiento del modelo de Industrialización por Sustitución de Importaciones (ISI):

En las primeras décadas de su aplicación, estas políticas lograron establecer en cada uno de los países una considerable planta productiva industrial, desarrollar las redes de infraestructura, acumular capacidades gerenciales y multiplicar la calificación de la mano de obra. Socialmente, los resultados fueron desiguales, aunque en casi todo el continente la clase media mejoró significativamente su nivel de vida y creció proporcionalmente dentro de la población (Pérez, 1996: 21).

La ISI fue resultado de las crisis de comercio exterior acaecidas entre 1914 y 1945, lapso en el que “la crisis de 1930 fue el punto crítico de ruptura del modelo de exportación primaria” (Tavares, 1969: 5), lo cual obligó a los gobiernos a adoptar medidas para la defensa de los mercados internos, al orientarse hacia la construcción de un comercio “rígido y cerrado”. En este contexto, la legislación laboral “se basó en alianzas del Estado y los sindicatos, o en coaliciones políticas favorables a los intereses de los trabajadores” (Bensusán, 2008: 7). Al estar fuertemente ligados a las actividades económicas y a la defensa de los mercados internos, los Estados nacionales consiguieron crear legislaciones laborales que, por lo menos, funcionaron para una parte de la población económicamente activa, al brindarles cierto grado de estabilidad y de certeza en lo respectivo al trabajo, ya que:

La legislación laboral adoptada por la mayoría de los países de la región en la primera mitad del siglo XX buscó proteger a los trabajadores, considerados como la parte más débil de la relación laboral, frente a situaciones que pudieran inclinarlos a aceptar condiciones laborales indeseables, para lo cual se garantizó un conjunto de derechos irrenunciables [...] Aspectos como la estabilidad en el trabajo, los procedimientos para fijar remuneraciones equitativas, el acceso a prestaciones y a la seguridad social, así como las garantías en torno a la seguridad e higiene en el trabajo, se concibieron en gran medida para homogeneizar hacia arriba la calidad de los empleos y evitar su degradación, sobre todo en circunstancias críticas en los mercados de trabajo, es decir, de bajo crecimiento de los empleos, cuando los sindicatos tienen dificultades para defender a sus agremiados y mejorar las condiciones de trabajo (Bensusán, 2008: 7)

Descrito de esta manera, pareciera que el Estado del Bienestar en Latinoamérica ha marchado de manera adecuada. Peor la realidad es distinta, ya que en ningún momento ha podido alcanzar un funcionamiento pleno en lo que respecta a los mecanismos de protección social de los trabajadores, a pesar de que las constituciones de algunos países fueron pioneras al reconocer estos derechos: esto se debe a que la legislación en materia laboral tiene variaciones gigantescas entre los países de nuestra región, ya que la forma en la que ésta se implementa varía incluso a de manera interna de un país, y de un sector económico a otro (Mora Salas, 2005).

1.5 Globalización y apertura de mercados en Latinoamérica

Para finales del siglo XX, el régimen de la deuda externa condujo a los países latinoamericanos a una crisis que los llevó al abandono del ISI (Bensusán, 2008; Pérez Sainz, 1996). El detonante principal fue que, como señala Saskia Sassen (2005), “la deuda de los países empobrecidos del Sur había crecido de 507.000 millones de dólares en 1980 a 1,4 billones en 1992. Según ciertas estimaciones, entre 1982 y 1998, los pagos de los países endeudados superaron sus deudas originales en más de cuatro veces, y al mismo tiempo su deuda se multiplicó por cuatro” (p. 34). A partir de la década de 1980, —aunque algunos autores insisten que un poco antes se venían gestando cambios notables en las economías latinoamericanas—, el sistema de protección de los trabajadores, que se había construido durante la mayor parte del siglo XX, comenzó a desmantelarse. La crisis de la deuda, de la que nos habla Sassen orilló a los gobiernos latinoamericanos a ceñirse al Consenso de Washington. Al respecto Miguel Carrera (2004) señala que:

El año 1982 ha quedado marcado de manera indeleble en la historia latinoamericana. Será en adelante el año de la “crisis de la deuda”, que se desencadenó cuando México, primero, y después el resto de América Latina no lograron hacer frente a sus compromisos externos, porque los pagos por intereses de su deuda y las devoluciones del principal de los préstamos no pudieron satisfacerse con dólares provenientes de sus exportaciones, nuevos préstamos o inversiones directas o sus reservas. Fue éste un episodio dramático que, por una parte, trajo consigo toda una “década perdida” en la que la región no sólo no consiguió mejoras de la renta per cápita, sino que los niveles de vida de 1990 eran inferiores a los de 1980 y, por otro, será recordado como el momento que marca la transición desde las políticas proteccionistas y de desarrollo guiado por el Estado del período de “sustitución de importaciones” hasta la aplicación de las políticas del Consenso de Washington.

Debido a los profusos cambios en este lapso, un gran número de autores han señalado que la década de los años ochenta del siglo XX puede verse como un hito durante el cual se gestó un cambio sin precedentes en el plano económico, político y social de los países latinoamericanos. Durante esa época, las instituciones laborales fueron las más afectadas, especialmente porque se enfrentaron a la transición de una economía cerrada a una abierta, quedando a merced de los cambios trazados tras la adopción de políticas de ajuste de tipo neoliberal (Bensusán, 2010; Mora Salas, 2005; Mancini, 2017; Martínez Franzoni 2005), cuyos efectos acrecentaron las desigualdades que —discursivamente— buscaba combatir, lo cual provocó un lento —o casi nulo— crecimiento en términos económicos en aquella década (Alcántara, 2008).

A propósito de este tema, Luis Rojas Villagra (2015) afirma que Latinoamérica fue la región “donde con mayor fuerza se implementó el programa neoliberal [...] pasando por brutales procesos de privatización, desregulación financiera y precarización laboral en toda la región en los ochenta y noventa” (p.13). Al mismo tiempo, la integración de los mercados latinoamericanos a un mercado global —que es más feroz y competitivo— dio pauta para la institucionalización de formas de organización del trabajo —y por consiguiente de formas de explotación específicas— basadas en la flexibilidad, en donde el trabajo asalariado —en su sentido clásico— pasó a ser una *excepción* y en donde, además, el *outsourcing* encontró un gran nivel de aceptación por parte de muchos empresarios. Esto abrió de tajo la posibilidad para la institucionalización de la precariedad laboral. “En ese sentido, la novedad no radicó tanto en la “aparición” de nuevas figuras del trabajo moderno (de hecho, en América Latina han existido históricamente estas formas “atípicas” de

empleo), sino en su constitución como *normalidad histórica* (Padrón *et al*, 2018: 10, énfasis mío).

Entonces bien, una de las características propias del trabajo en las sociedades latinoamericanas, es que se ha dado en un contexto carente de un Estado eminentemente fuerte —pese a que se le describa de esa manera en muchas ocasiones—. Más bien "la *sociedad salarial* —como la nombran los regulacionistas— nunca fue el modelo predominante. Lo que se observa son diversas formas de precariedad laboral con raíces ancestrales que durante la modernización convivieron con el Estado de bienestar" (Guadarrama, López y Silva, 2012: 214), por ejemplo, los trabajos en el sector informal de la economía que quedaron al margen de la protección social, y que más tarde se convertirían en gran parte del núcleo duro del mercado laboral.

Cabe insistir que la “década perdida” fue un lapso en el que las sociedades latinoamericanas cambiaron drásticamente sus modelos de desarrollo y asumieron políticas que tuvieron un fuerte impacto en la dinámica de los mercados de trabajo, fundamentalmente porque “sectores históricamente relevantes perdieron peso en su capacidad de generar empleo” (Mora, 2005: 27), al tiempo que se desarrollaron otros. En este tenor, para Stalling y Weller (2001) la adopción de estas políticas dio por resultado una serie de reformas estructurales en donde “un número creciente de países dejaron de ser economías cerradas, dominadas por el Estado y se convirtieron en economías orientadas al mercado y abiertas al resto del mundo” (pp. 192—193). Mauricio Padrón *et al* (2018), apuntan que la apertura de los mercados latinoamericanos a los procesos de globalización transformó el acceso al empleo de manera drástica, lo cual acarreó un serio debilitamiento de las estructuras de integración social de los trabajadores, ya que “el proceso globalizador provocó una transición hacia un nuevo modelo de organización económica con un impacto directo sobre las condiciones y características del empleo y del trabajo” (pp. 9—10).

Dicho proceso globalizador se ha caracterizado porque, a la postre, ha sido un fuerte generador de procesos sociales que han acentuado la brecha entre los países del Norte y los del Sur; entre Oriente y Occidente; entre ricos y pobres. Saskia Sassen (2008) sugiere de manera muy clara que la interconexión entre los países del Norte y los del Sur se ha gestado sobre la base del endeudamiento excesivo de los países del Sur y que se cristalizó con la adopción de estas Políticas de Cambio Estructural impulsadas por organismos

supranacionales como el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM). En otras palabras, la crisis de la deuda de los años ochenta reafirmó el carácter desigual y de dependencia entre los países del Norte y del Sur, ya que vino acompañada de una serie de cambios adversos que modificaron la estructura de las instituciones laborales del modelo superficial del Estado del Bienestar que impera en nuestra región. Al afirmar que vivimos en un planeta *asimétricamente interdependiente* (Borja y Castells, 1997), debemos tener en cuenta que “América Latina es la región más desigual del mundo y cada uno de sus países es comparativamente más desigual que el promedio mundial” (Martínez Franzoni 2005: 44); esto ha propiciado que el resultado de estas transformaciones haya sido la precarización de las condiciones de vida de muchos habitantes de nuestros países.

1.6 El trabajo en la era digital: liberalización y flexibilidad del mercado de trabajo

Cómo ya señalé, a escala global, la institucionalización de los derechos laborales comenzó a gestarse a principios de siglo XX y se cristalizó durante el periodo posterior a la Segunda Guerra Mundial, lapso en el que progresó el modelo económico conocido como *Sustitución de Importaciones*, lo cual trajo como resultado en Latinoamérica, un —breve— Estado Benefactor que garantizaba cierto grado de protección para los trabajadores. Gracias a ese Estado Benefactor, que funcionó durante las primeras siete décadas del siglo XX, el trabajo se presentó como un mecanismo real de integración social, principalmente porque permitía el acceso a la seguridad social y a otros derechos individuales, además de que fungía como catalizador de la acción colectiva, ya que “por medio de los sindicatos, los trabajadores ejercían y hacían efectivos sus derechos mediante la negociación con los empleadores, incluido el Estado” (Padrón et al, 2018: 9).

La estabilidad —relativa— que brindaba este Estado Benefactor cambió drásticamente durante la última tercera parte del siglo XX, y desde entonces se puso en boga el concepto de precariedad laboral para nombrar condiciones de trabajo que se distancian del ideal de protección y que se caracterizan por la inestabilidad, la fragilidad y la persistencia de puestos de trabajo con baja remuneración; a su vez, dicho concepto intenta describir escenarios a los que se enfrentan quienes se ven ante la dependencia personal respecto al empleador, malas condiciones de trabajo y la ausencia de reconocimiento profesional (Recio, 2007), situaciones que contribuyen a la cristalización de

un marco de inseguridad generalizada entre los trabajadores de todos los rubros de la economía.

Tiempo después de que las economías latinoamericanas se integraran a las dinámicas globales de finales del siglo XX, se hizo evidente otro rasgo que hizo posible la transformación de los mercados de trabajo. A la par de la adopción de las políticas neoliberales y la implementación de la flexibilidad laboral, comenzó a manifestarse el efecto de uno de los cambios más profundos en la historia de la humanidad: la revolución de las tecnologías digitales, la cual ha llevado al mundo a un patrón de discontinuidad en la base material de la economía, en la sociedad y en la cultura (Castells, 1999), posibilitando el desarrollo de diversas formas de trabajo que se han distanciado radicalmente del mundo industrial, aunado a que “el proceso de apertura económica, la desregulación y la entrada de inversión extranjera especulativa, cambiaron el rostro, tamaño y ubicación de la industria” (Nieto: 2016: 173).

Dentro de los centros urbanos —al ser los focos del desarrollo industrial— los cambios fueron más notorios y se hizo evidente que había comenzado un nuevo régimen de acumulación. En este contexto, con el concepto de flexibilidad laboral se describe “la introducción de medidas orientadas a reducir los aspectos garantistas de los derechos laborales, a promover una fuerza de trabajo adaptable y móvil” (Recio, 2007:1—2). El paradigma que se adoptó para lograr esta fuerza de trabajo adaptable y móvil se basó en “eliminar una serie de reglamentaciones que rigidizan ese mercado, impidiéndole absorber la oferta de mano de obra y adaptarse a las exigencias del cambio tecnológico y la competencia externa” (Lagos, 1994: 8), bajo el argumento de que “los costes del trabajo aumentarían y las empresas trasladarían la producción y la inversión a los lugares donde los costes fueran más bajos” (Standing, 2018: 24).

A grandes rasgos, a raíz de la flexibilización, nacieron procesos de gestión en la industria japonesa que rápidamente fueron adoptados a nivel mundial, tal es el caso del sistema de producción *Just In Time*. La influencia de este proceso “puede evaluarse en varias direcciones: reorganización de los recursos a partir de nuevas integraciones en torno a la idea de flexibilidad, nuevas concepciones de calidad, reducción de la vida de los productos y cambios profundos en las relaciones laborales” (Juárez, 2002: 40). Los cambios que se dieron a partir de la adopción del *Just In Time*, también, consolidaron el

fortalecimiento y la especialización de las empresas dedicadas a los servicios de *outsourcing*, ya que, por ejemplo, en el caso de la industria automotriz, al disminuir el inventario dentro de la empresa de montaje esto conlleva un cambio de relaciones entre empresas, ya que la cadena de valor añadido del producto se obtiene asignando las diferentes partes de la producción a diversas empresas (Cusumano, 1987).

Algo similar ocurrió dentro del sector de los servicios, ya que muchos procesos comenzaron a dejarse en manos de empresas externas. Federico Besserer (2016) nos dice que, precisamente, el final del siglo XX fue una época en la que “las grandes urbes dejaron de ser ciudades fundamentalmente industriales para ser cada vez más ciudades de servicios” (p. 21). Esta transformación refundó el sector terciario de la economía, al crearse las condiciones idóneas para el surgimiento una nueva organización y división del trabajo, basada en la desconcentración, tercerización e informalización de los puestos de trabajo, lo cual trajo consigo una precarización estructural de los habitantes de las ciudades (Besserer, 2014).

La historia del hombre es, en gran medida, la historia de los cambios tecnológicos. Si bien a comienzos del siglo XX algunos de estos cambios permitieron el desarrollo de la cadena de montaje, que ayudo a la creación de la producción en serie, a finales de esta época el avance en la creación de distintos dispositivos electrónicos abrió todo un abanico de posibilidades, las cuales condujeron a la flexibilización de muchos procesos de trabajo. Sin este cambio tecnológico —sin precedentes—, las políticas estructurales que adoptaron los países latinoamericanos, en los años ochenta, no hubieran tenido el mismo efecto, porque las tecnologías que surgieron permitieron la articulación de procesos sociales a distancia (Borja y Castel, 1997), los cuales han contribuido a la globalización de la economía.

Este cambio tecnológico, además de representar la revolución más grande en la historia del siglo XX, puede ser visto como la base sobre la cual se dieron un gran número de cambios que transformaron permanentemente el mundo y la organización del trabajo. Entonces bien, desde aquella época la globalización ha tenido un auge sin precedentes, debido a la rápida *informatización* de las actividades estratégicas que han sido organizadas en redes globales que cambiaron para siempre la organización del mundo. Por ejemplo, los grandes centros urbanos, al transformarse en focos económicos basados en las empresas de

servicios, mostraron la forma en la que el cambio tecnológico permitió procesos productivos que ya no dependían de un espacio físico único (como en el caso de las fábricas) y en donde, como he venido insistiendo, el *outsourcing* ganó terreno rápidamente.

Al conformarse un mundo del trabajo en el que las empresas de servicio ganaron terreno, el trabajo industrial —eminentemente manual— se combinó con el trabajo intelectual —trabajo que se genera con base en el conocimiento, sin negar la dimensión intelectual del trabajo manual—; esta combinación es evidente cuando se habla de procesos de trabajo deslocalizados, subcontratados y a distancia. Estos cambios, que han permitido el crecimiento de los grandes capitales desde aquella época, han llevado a los trabajadores a vivir “una inseguridad económica generalizada y a unas nuevas formas de pobreza entre los trabajadores, incluso cuando están empleados (Sassen, 2008: 44).

Al hablar de globalización y flexibilidad laboral, no todo ha sido lo que algunos esperaban —especialmente en lo que respecta al mundo del trabajo—, en este sentido Fernando Coronil (2007) afirma que, para finales del siglo XX, "los relatos más matizados impugnan la imagen estereotipada de la emergencia de una aldea global popularizada por las corporaciones, los Estados metropolitanos y los medios de comunicación" (p. 71), al mismo tiempo manifiesta que "el discurso sobre la globalización de las instituciones financieras y corporaciones transnacionales evoca con una fuerza particularmente seductiva el advenimiento de una nueva era [...] promueve la creencia de que las distintas historias, geografías y culturas que han dividido a la humanidad están siendo unidas en el cálido abrazo de la globalización" (ibidem: 72).

Por su parte, Néstor García Canclini (2007), afirma que "el siglo XX fue el siglo del ascenso y el fracaso de las revoluciones contra la desigualdad" (p. 12); ya que ésta se acrecentó con la globalización y con la convergencia entre mercados locales y mercados globales; lo anterior obligó a los participantes de los primeros a adaptarse de manera rápida a la “mutación” acelerada que implica una economía de mercados interconectados. En este contexto global, América Latina se ha distinguido porque “la desigualdad la distribución de la riqueza y los ingresos ha seguido polarizándose; son millones las personas que viven en condiciones de pobreza y las que deben emigrar de sus lugares de origen para conseguir empleos y generar ingresos” (Martínez Franzoni, 2005:42).

1.7 El Mercado de Gestión de la Incertidumbre y sus protagonistas

Los protagonistas de esta investigación realizan un trabajo en el que se encargan de recabar datos —de carácter personal, primordialmente— de distintos candidatos para contratación a través de una visita domiciliaria (estudio socioeconómico); los datos recopilados son usados por las empresas que contratan el servicio de *Estudios Socioeconómicos* como una forma de comprobar la veracidad de la trayectoria laboral, académica y de la vida personal de sus futuros trabajadores. En este sentido, cuando hablo de *incertidumbre* uso el término para referirme al carácter impredecible de las relaciones que se dan en el rubro de los recursos humanos, incertidumbre que las empresas que contratan este servicio prefieren dejar en manos de distintas empresas de *outsourcing*. Por ejemplo, cuando Ana entró a trabajar a una EGCH, como ejecutiva de estudios socioeconómicos, conoció de lleno el servicio de *investigación sociolaboral* del que echan mano algunas empresas para, en sus palabras, “conocer el pasado laboral y la forma en la que se desenvuelven en su espacio de proximidad los candidatos que pretenden contratar”.

La incertidumbre, en el caso del trabajo que ellos realizan, se encuentra en la ausencia de certeza que conlleva el proceso de contratar a un nuevo trabajador, por lo tanto, partiendo de una desconfianza anticipada, las empresas prefieren investigar ciertos rasgos que consideran esenciales, para obtener cierto grado de certeza, que les ayudará para tomar la decisión de contratar o, en su caso, rechazar su(s) nuevo(s) trabajador(es).

No solo la contratación de personal representa la base sobre la que descansan las EGCH, ya que éstas han encontrado diversas formas de ofertar servicios que las han posicionado como gestoras de incertidumbre. Lo anterior lo han logrado al encargarse de diversos procesos que las empresas—clientes “expulsan” al exterior de sus organizaciones, en tanto esto signifique un ahorro potencial o, simplemente, porque se trata de procesos que acarrearán algún retraso en sus tiempos de producción. Quizá una de las características centrales de las relaciones que se crean al dejar en manos de empresas externas procesos como la contratación de personal —y por ende al adelgazar su área de recursos humanos— es que se replica una lógica similar a la del *Just InTime*.

Teniendo presente la exposición anterior surgen dos preguntas: ¿qué tan reciente es esta gestión de la incertidumbre?, y ¿cuál es el impacto de la gestión de la incertidumbre de otras empresas en la vida de los trabajadores que trabajan en estos outsourcing? Para

contestar la primera pregunta, puedo afirmar que, a grandes rasgos, el MEGI y el trabajo desarrollado dentro de las EGCH es producto de una “nueva” *organización del trabajo* que se distingue por la constante interrelación entre empresas, la cual surge en el momento en el que algunas asumen el papel de clientes y otras el de gestoras de incertidumbre.

Este cambio en la organización del trabajo ha llevado a la creación de nuevos tipos de relaciones de poder entre los trabajadores que participan en este mercado; a su vez, éstas van acompañadas de nuevas formas de relaciones laborales —algunas de ellas de una fragilidad impresionante— y de nuevas formas de relación entre los trabajadores y las actividades que éstos desarrollan. Esta “nueva organización del trabajo” sienta sus bases sobre una realidad histórica inimaginable hasta hace poco más de 20 años, que se caracteriza por la posibilidad de una (inter)conexión en tiempo real entre personas ubicadas en distintos espacios geográficos, lo cual ha dado como resultado la creación de puestos y espacios de trabajo que hasta hace poco eran igual de impensables y que, por lo general dan la impresión de emancipación en quienes los ocupan, cuando en realidad son fruto del trabajo subordinado.

La realidad histórica de la que hablo tuvo su desarrollo gracias al efecto que desplegó —y que sigue desplegando— el acelerado proceso de perfeccionamiento de las tecnologías de la información, el cual incluye el despliegue de una vasta red de tecnología satelital que ha permitido el crecimiento exponencial del uso de la *Internet*. Dichos procesos se han dado de manera paralela al desarrollo de toda una generación de jóvenes que han socializado y aprendido su mundo con una fuerte presencia de dispositivos electrónicos que permiten, entre tantas actividades, el trabajo a distancia y que facilitan el *mapeo* del movimiento por los espacios urbanos, dos características que están en el centro del trabajo que describiré en esta investigación.

Es preciso mencionar que, entre los dispositivos, que han surgido en este desarrollo tecnológico, destaca la aparición y el “perfeccionamiento” del *smartphone*²⁰, dispositivo que permite la comunicación por distintos medios y el acceso a internet, además de contar

²⁰ Pese a que el primer *smartphone* fue el IBM Simon creado en 1992 y los procesadores con arquitectura ARM (la base de todos los procesadores contenida en este tipo de gadgets) comenzaron su diseño en 1983, a la par del lanzamiento del primer teléfono celular por parte de la empresa Motorola, no fue sino hasta entrado en el siglo XXI cuando se dio el mayor desarrollo de estos dispositivos, comenzando por el iPod en el año 2007. Desde entonces los *smartphones* han ido incorporando más funciones que permiten el desarrollo de diversas tareas, dejando en un plano secundario la función de realización de llamadas.

con muchísimas funciones que lo vuelven una potente computadora de bolsillo; características que lo convierten en una excelente *tecnología móvil*. Asociado al desarrollo de dispositivos como el smartphone, también, podemos apreciar que algunos jóvenes han alcanzado habilidades muy avanzadas en el manejo de tecnologías como ésta. Este manejo tecnológico —en muchos casos— se suma con una alta escolarización. Esta suma de *capitales* puede convertir a estos jóvenes en los *trabajadores prototípicos* del sistema económico actual: aquellos que poseen un alto nivel de escolarización y dominio de tecnologías de la información, pero que nacieron entre el cambio "de una sociedad en la que se podía hacer carrera a otra en la que escasean las plazas laborales y, cuando se consiguen, son casi siempre nombramientos temporales e inseguros" (García Canclini, 2016: 95).

Néstor García Canclini (2004) afirman que a esta generación de jóvenes se les ofrece integrarse a un mercado exigente en calificación técnica, flexible, por lo tanto, inestable. Tomando en cuenta las ideas anteriores, puedo afirmar que el MEGI se caracteriza por una fuerte presencia de la inestabilidad en los puestos de trabajo que se desarrollan dentro de éste, la constante flexibilidad, la desregulación de los derechos laborales de los trabajadores y la necesidad de que, dentro de las empresas que lo conforman, participen trabajadores con vastos conocimientos en el uso de tecnologías móviles. Es decir, estamos ante toda una generación de jóvenes con conocimientos muy precisos, pero que ven como ajena la noción de derechos laborales básicos y, más aún, la de trabajo estable. Viven una realidad basada en las relaciones de trabajo frágiles y precarizadas.

Me parece necesario recalcar la idea de que el MEGI funciona con base en redes de subcontratación entre empresas con necesidades recíprocas, —que, como se verá tras la descripción que haré en los capítulos siguientes, genera redes entre empresas y personas con trabajo “autónomo” que nutren esta dinámica—; aunado a este señalamiento tenemos otra característica que nos indica cómo funciona dicho mercado: las tecnologías móviles y su manejo por parte de los jóvenes que se integran al MEGI son parte esencial de su funcionamiento, ya que éstas permiten la conexión simultánea y el desarrollo de tareas que implican la movilidad constante de personas y recursos (por ejemplo la movilidad por la ciudad con ayuda de la tecnología GPS y los pagos del trabajo realizado por medio de

transferencias bancarias electrónicas).

Definitivamente, los conocimientos en el uso de la tecnología móvil y su incorporación en las dinámicas laborales de este mercado han cambiado la forma en la que se relacionan algunos jóvenes con el mundo del trabajo, en palabras de Castells, Fernandez y Linchuan (2007) “el uso de la tecnología móvil conecta los diversos contextos creando un escenario extensivo de trabajo que comparte una lógica en red común” (p. 129). Es precisamente esta lógica en red la que le da vida al MEGI y a puestos de trabajo como los que describiré en los capítulos etnográficos.

Algunos estudiosos del tema han definido a este tipo de trabajos como “atípicos”, aludiendo al hecho de que se apartan del modelo del trabajo asalariado (el ideal del trabajo obrero): la característica fundamental de estos trabajos sería que, como señala María Bernardoni (2007), son trabajos que se dan por cuenta propia, pero subordinados jurídicamente. Entonces bien, el futuro del uso de las tecnologías de la información en procesos de trabajo no es como se había imaginado, por lo menos no en el caso de MEGI, ya que las relaciones frágiles que crea contribuyen a la precarización del trabajo.

La idea de la existencia de un Mercado de Gestión de la Incertidumbre se fortaleció tras el seguimiento longitudinal de la trayectoria laboral de Ana. Tener la oportunidad de seguir el camino que ella ha recorrido, desde su ingreso al mercado laboral, su entrada a la empresa RRHH Outsourcing (donde trabajó como Ejecutiva de Estudios Socioeconómicos), hasta la actualidad —hoy día trabaja (des)vinculada con algunas EGCH, como trabajadora “freelance”—, me mostró cómo funciona este mercado, además de que me permitió acercarme a los casos de otros jóvenes que, al igual que ella, han trabajado en algunas empresas que lo conforman.

En los capítulos siguientes presentaré el caso de Ana, Lidia, Juan, Brayan, Sarah, Ximena, Fabiola, Mara y Alonso, quienes han trabajado dentro del Mercado de Gestión de la Incertidumbre y cuyas vidas laborales se desarrollan en un contexto de precarización generalizada —además de que se entrecruzan en distintos momentos gracias al trabajo que realizan— que puede explicarse al echar un vistazo a los cambios estructurales en el mundo del trabajo. El seguimiento a una parte de su vida laboral dentro de algunas EGCH y al observar las dinámicas que son fruto de las redes de subcontratación en las que participan

me permitió construir una tipología que describe tres tipos ideales de trabajadores, en la cual me basaré para el análisis de los capítulos siguientes:

- 1) Trabajadores fijos estables:** son aquellos que se encuentran contratados directamente por una EGCH que oferta el servicio de *investigación sociolaboral*. En el mejor de los casos, este tipo de trabajadores cuenta con algunos derechos laborales, ya que se encuentran afiliados a la empresa por medio de un contrato que, a su vez, los obliga a cumplir con distintas metas que se encuentran establecidas en función del número de empresas—cliente que contraten el servicio del área en la que laboran. Parte de su trabajo es realizar visitas domiciliarias (estudios socioeconómicos) a los candidatos para contratación.

Al desarrollar el trabajo de visitadores domiciliarios, sus espacios laborales fluctúan entre diversos espacios públicos (calles y avenidas) y espacios cerrados—privados (transporte público, los domicilios de los candidatos y la oficina de la EGCH). La peculiaridad de este tipo de trabajadores radica en que todo el trabajo relacionado con los estudios socioeconómicos laborales recae en ellos. Es decir, se encargan de todo el proceso de la *investigación sociolaboral*: 1) visita domiciliaria (en cualquier parte de la ciudad donde esté ubicado el domicilio de los candidatos a visitar; incluso se mueven a otros estados del país en caso de que los sus clientes lo requieran), 2) investigación de los antecedentes laborales y otros datos en la oficina y la redacción del reporte final que se le entregará a la empresa—cliente.

- 2) Trabajadores fijos interconectados:** son aquellos que solamente realizan visitas domiciliarias en el estado de la República donde está ubicada la EGCH para la que laboran. Este tipo de trabajadores cumplen la función de realizar visitas domiciliarias y —la investigación sociolaboral de los candidatos que les han sido asignados personalmente— y son los encargados de coordinar a distancia el trabajo de los trabajadores *externos* a la empresa en la que laboran. Dicha coordinación consiste en la búsqueda de las personas que realizarán las visitas domiciliarias —en medios sociales como Facebook, o grupos en WhatsApp—, el monitoreo del trabajo que éstas realizan una vez que son elegidas para dicha tarea, la recepción de los

formatos con los datos obtenidos por los trabajadores desperdigados y la redacción del informe final.

- 3) Trabajadores desperdigados:** en lo que respecta al MEGI, por lo menos entre las EGCH que ofrecen el servicio relacionado con la investigación sociolaboral²¹; los trabajadores desperdigados se vuelven esenciales, ya que fungen como *trabajadores bisagra*, gracias a los cuales se articulan distintos tipos de empresas, al tiempo que éstas crecen de manera emulada al cubrir geográficamente una gran parte del territorio mexicano.

Es necesario destacar algunas de las características de este tipo de trabajadores, ya que son trabajadores desvinculados de todo sistema de protección social (son infrajurídicos), se encuentran desafiados de las empresas para las que prestan sus servicios, son empresarios de sí mismos y, sobre todo, son creadores de redes que permiten a las grandes y medianas empresas reducir sus costos de manera (in) directa, al momento de reducir la incertidumbre derivada de la contratación de su personal al tiempo que se enfrentan a una incertidumbre y a un sufrimiento muy marcados. Entonces bien, los trabajadores desperdigados son aquellos que:

1. no tienen una relación *formal* con la(s) empresa(s) con las que se vinculan — carecen de un contrato que los reconozca como pertenecientes a una empresa—, ya que son *contactados* por los trabajadores fijos interconectados para que únicamente realicen visitas domiciliarias,
2. el contacto con ellos se da a través de medios sociales como *grupos* en Facebook, recomendaciones entre trabajadores fijos o apertura de vacantes en bolsas de trabajo en internet —acciones con las que comienzan a tejerse distintas redes de subcontratación—,
3. cubren una zona específica al interior de algún estado del país. Es decir, las visitas que realizan los trabajadores desperdigados se dan en función de la zona en la que viven, ya que cada trabajador cubre una *zona geográfica* que se encuentra lejos de donde se encuentra ubicada la empresa que los contacta a través de los trabajadores fijos interconectados. De esta manera, estos últimos aprovechan la ubicación

²¹ He podido percatarme que muchas otras empresas del MEGI se apoyan en trabajadores que están en otros estados del país. Por ejemplo, se apoyan en trabajadores desperdigados para la realización de encuestas para proyectos en zonas específicas, visitas *mystery shopper* e investigadores de referencias para créditos bancarios

geográfica de los primeros para generar una red de trabajo, al tiempo que las empresas echan mano de ésta para cubrir la mayor cantidad de terreno posible a lo largo del país, garantizando un mayor número de clientes para la EGCH,

4. estas empresas echan mano de la posición y de los conocimientos espaciales de estos trabajadores, también utilizan a su favor las destrezas informáticas y los recursos propios de los trabajadores desperdigados, por ejemplo, el equipo de cómputo, el smartphone, el servicio de internet y el plan de telefonía celular que éstos pagan. A su vez, los trabajadores desperdigados pueden contactar a otros trabajadores desperdigados —e incluso semifijos que completan sus gastos con trabajo extra— para diseminar el trabajo que les ha sido asignado y
5. al igual que con los trabajadores fijos y fijos interconectados su trabajo oscila entre distintos tipos de espacio: transporte público, domicilio de los candidatos y domicilio propio.

Las experiencias de sufrimiento en el trabajo que experimentan estos trabajadores —cómo se verá a lo largo de los siguientes capítulos— depende en gran medida de la vinculación o la desvinculación que ellos tienen con las EGCH, el respeto que se tiene de sus horarios de trabajo (en el caso de los primeros dos tipos de trabajadores), el reconocimiento de su labor y, sobre todo, las exigencias a las que son sometidos; en este sentido cabe mencionar que, pese a lo cotidiano de este fenómeno, jamás debe dejar de preocuparnos porque la organización del trabajo y sus cambios son una cuestión política, que afecta no solamente la subjetividad de los trabajadores sino transforma a la sociedad en su conjunto.

Si bien las empresas de *outsourcing* nacieron en Estados Unidos a mitad del siglo XX, la evolución de los servicios que éstas han ofertado ha cambiado de manera sustancial y se ha diversificado dependiendo del país en la que dicho modelo de negocios ha sido adoptado. Por ejemplo, “en México hace más de 40 años cuando las compañías contrataban los servicios de vigilancia y limpieza de otras empresas; más tarde, los de comedor y mantenimiento, así hasta llegar a nuestros días a áreas de reclutamiento y selección de personal” (Almanza y Archundia, 2015: 25), que incluye a las que en esta investigación he dado el nombre de Empresas de Gestión de Capital Humano (EGCH). Desde aquella época,

y al fortalecerse el mercado de las empresas de *outsourcing*, se dio un “aumento de la demanda relativa de mano de obra no productiva” (Feenstra & Hanson, 1996), lo cual cambió para siempre la relación de los individuos con las nacientes formas de trabajo.

Como pionera en el desarrollo de las EGCH tenemos a Manpower, una empresa fundada en 1948 por Elmer Winter y Aaron Scheinfeld en Milwaukee, Estados Unidos de norteamericana, cuyos servicios principales incluyen *la contratación de personal*. Manpower fue la organización que rediseñó la forma en la que otras empresas se relacionan con sus trabajadores, ya que, poco antes del año 1950, las empresas realizaban el total de sus actividades dentro de sus mismas instalaciones; fue en esa época cuando, como una necesidad para adaptarse a los mercados globales, comenzaron a dejar en manos de terceros algunas tareas esenciales como la contratación de personal. Sin embargo, no fue hasta 1970 cuando se dio "(l)a migración del empleo del sector industrial al sector servicios (terciario), particularmente en los principales países capitalistas (de manera especial en Estados Unidos)" (Hardt, 1999; citado en Nieto, 2017), lo cual se agudizó en los años 80 del siglo XX.

La mención de la empresa Manpower es necesaria, ya que ésta se estableció en México en 1969 y tiempo después algunas empresas —pequeñas y medianas— emularon la estructura de servicios que ésta ofrece. A grandes rasgos, y como se verá a lo largo de la descripción etnográfica, lo que llamo *Mercado de Gestión de la Incertidumbre (MEGI)* se integra por redes de subcontratación que se tejen entre empresas, con base en la existencia de diversos procesos generadores de incertidumbre(s) —procesos que son resultado de cualquier relación mercantil—. Dichas redes de subcontratación se componen, en primer lugar, por empresas que pretenden reducir el número de riesgos inherentes a sus procesos productivos/de servicios (*empresas—cliente*) y, en segundo lugar, por empresas de outsourcing (gestoras de incertidumbre).

Lo descrito en el párrafo anterior puede entenderse mejor si se toma en cuenta que, tal como afirman Carmen Hernández y Yunesca Nava (2012), esta forma de relación entre empresas es “el resultado de la estrategia de externalización que éstas vienen ejecutando frente a las nuevas exigencias del mercado, al no poder operar todas las fases del proceso productivo”. Sin embargo, si bien ambas autoras sintetizan la forma en la que operan los procesos de externalización para que distintas tareas sean llevadas a cabo por una empresa

externa, conviene precisar que las relaciones entre empresas y, por lo tanto, las redes que se tejen entre éstas (subcontratadoras [empresas—cliente], y empresas gestoras de incertidumbre [subcontratadas]), no es tan lineal como lo formulan, ya que éstas se tejen de tal forma que se establece una *relación de necesidades recíprocas*. Es decir, las empresas—cliente tienen la capacidad de delegar ciertas tareas a las empresas que subcontratan, convirtiéndose en consumidoras de un servicio; en tanto, de manera paralela, las empresas gestoras de incertidumbre necesitan vender sus servicios²².

En este sentido, “hay procedimientos laborales y del área de Recursos Humanos (RH) que son desgastantes y absorbentes para una persona que no es especialista en el tema” (Almanza y Archundia, 2015: 38), que se transforman en una gran fuente de incertidumbre, la cual toma la forma de una mercancía; no por el hecho de que pueda ser fabricada —ya que es inherente a las relaciones comerciales— y/o vendida, sino porque las empresas de outsourcing la absorben (la gestionan mediante la implementación de ciertos servicios) y la transforman —en la medida de lo posible— en certeza. En este sentido las empresas de outsourcing brindan ciertos servicios que convierten procesos opacos en procesos transparentes: así se genera una relación mercantil en la que la existencia de la incertidumbre es garante para asegurar una dinámica económica en la que existen un sinnúmero de empresas que apuestan por la tranquilidad mientras otras deciden gestionar la incertidumbre.

²² Por lo tanto, una de las funciones de las empresas gestoras de incertidumbre es la de identificar —incluso generar— necesidades potenciales a las primeras. Esta identificación de necesidades la hacen a través de un “Área Comercial” o “Área de Ventas”, misma que se encarga de ofertar el servicio en el que se especializan, principalmente si éste fue identificado como una necesidad potencial en la empresa-cliente.

Capítulo 2 Fragmento de una vida laboral: Ana, sus inicios y el Mercado de Gestión de la Incertidumbre

Como no existen personas enteramente sanas, al decir de los doctores, podría también decirse, conociendo bien al hombre, que no existe uno exento de desesperación, en cuyo fondo no habite una inquietud, una perturbación, una desarmonía, un temor a algo desconocido o a algo que no se atreve a conocer, un temor a una eventualidad externa o un temor a sí mismo; así como dicen los médicos de una enfermedad, el hombre incuba en el espíritu un mal, cuya presencia interna le revela, por relámpagos y en raras ocasiones, un miedo inexplicable

(Sören Kierkegaard, Tratado de la desesperación)

No. No se trata de que no haya trabajo, se trata de que muchas opciones no son seguras y toca despegarse de la poca protección que existe, la desesperación de no obtener un buen trabajo te hunde...la conoces, la hemos vivido juntos...

Ana

De todas las ciencias sociales sólo la antropología hace de la subjetividad (de la sociedad estudiada como del mismo antropólogo) un medio de demostración objetiva

Claude Lévi—Strauss

2.1 Los inicios de la vida laboral de Ana: construcción de un habitus socioespacial en un trabajo desregulado

La vida laboral de Ana comenzó cuando tenía 20 años —en el año 2009—. En aquel entonces, ella trabajaba para una empresa en la que realizaba encuestas relacionadas con la medición de audiencias radiofónicas —que servían como base para la medición del *rating*—. Fue precisamente en éste, su primer acercamiento al mercado laboral, cuando ella conoció el trabajo *flexible y desregulado*, del cual se han escrito infinidad de textos y que es, sin duda alguna, el sello histórico de finales del siglo XX y principios del siglo XXI. Sobre todo, en países latinoamericanos como México, una gran cantidad de empleos presentan como característica principal la desregulación; por el mismo motivo, una cantidad importante de jóvenes comienzan su vida laboral al margen de toda protección y derechos sociales derivados del trabajo lo cual es resultado, en gran parte, de las reformas que se han hecho en la legislación laboral. En este sentido, Gallardo, Castro y Castillo (2011), nos dicen que:

En México, la promoción de reformas laborales que privilegian la desregulación o desrigidización de las normas, principios e instituciones integrantes del derecho del trabajo,

están facilitando la implementación de procesos de flexibilización laboral crecientes. Se transforma la relación laboral al pasar de un puesto de trabajo estable, que brindaba seguridad social y otras prestaciones, a un tipo de contratación que las elimina (p. 75).

Al ser encuestadora de campo, Ana se enfrentaba —de facto— a la supresión de un gran número de los derechos laborales a los que podía aspirar en ese empleo, principalmente porque se encontraba vinculada a esa empresa por medio de un contrato “de palabra”. La flexibilidad y la desregulación en ese empleo destacaban en dos sentidos:

1. la empresa no le brindaba ningún derecho de protección social a sus trabajadores, ya que éstos no estaban dados de alta en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS),
2. por otra parte, no requería que ella cubriera un horario rígido y, mucho menos, era un trabajo que se realizaba dentro de una oficina —entendida como un espacio físico inamovible—. Por lo tanto, los trabajadores contaban con cierta autonomía que en el caso de Ana le permitía trabajar y estudiar.

Ana se enfrentaba a un dilema: trataba de conciliar su recién iniciada vida universitaria y la obtención de un ingreso monetario para sostener sus estudios. Al ser su meta principal el conseguir un balance entre escuela y trabajo, para ella no era preocupante la ausencia de protección social, además de que en aquella época contaba con el *Seguro facultativo* que le brindaba la universidad en donde estudiaba: “era, más bien, un trabajo para estudiantes universitarios, porque la condición era que estuvieras inscrito en la escuela, aunque tenía una compañera que por lo mismo del trabajo nunca logró terminar la universidad”. Sin lugar a duda, Ana se insertó en el mercado laboral dentro de una empresa que, pese al renombre que la caracteriza en el medio de la medición de *rating*, pone en práctica diversas estrategias para evadir las responsabilidades sociales que tiene para con sus trabajadores.

Ana describe puntualmente la forma en la que trabajaba en aquella empresa: “yo manejaba mis tiempos y era mi deber cumplir con las metas de lo que yo quería ganar, la empresa solamente me proporcionaba una oportunidad de trabajo, pero, al final de cuentas, mi paga dependía de lo que yo quería hacer”. Cabe mencionar que la independencia que

ella describe —que puede encontrarse dentro de algunas empresas que pagan a su trabajadores únicamente por la cantidad de trabajo realizado—, aunada a la responsabilidad que ella sentía para con la empresa, coincide con una forma de construcción de la subjetividad —y por ende de subjetivación del trabajo— que se da en un contexto en el que, la aparente libertad de los individuos con respecto a las actividades que realizan dentro del trabajo permea gran parte de las relaciones que éstos tienen con el trabajo.

El comentario de Ana nos muestra una de las practicas más comunes en el mundo del trabajo contemporáneo, y cuyo efecto trastoca la percepción que los sujetos tienen del mundo del trabajo en relación con su propia persona; en palabras de Christian Laval y Pierre Dardot (2013) “el efecto buscado por las nuevas prácticas de fabricación y de gestión del nuevo sujeto es hacer que el individuo trabaje para la empresa como si lo hiciera para él mismo, suprimiendo así todo sentimiento de alienación, incluso de *distancia* entre el individuo y la empresa que lo emplea” (p.332). En este sentido, Ana percibía que la empresa le brindaba la oportunidad de trabajar y, por lo tanto, su responsabilidad era retribuirle por dicha oportunidad poniendo en juego un amplio sentido de responsabilidad.

Por otra parte, cabe tener presente la relación que existe entre los procesos globales —como las crisis financieras— y la vida cotidiana de los sujetos, misma que puede llevarlos a vivir cambios en sus trayectorias vitales. Por ejemplo, Ana se enteró de que había vacantes dentro de esa empresa por medio de una compañera de la universidad —que trabajaba allí haciendo encuestas *casa por casa*. En aquel año 2009, su papá, que trabajaba como chofer en una empresa dedicada a ofrecer el servicio de mudanzas, había visto disminuidos sus ingresos mensuales.

Ya ves que hubo una crisis en el 2009, creo que eso le pegó a mi papá, a él le pagaban por comisión de cada viaje que hacía [...] por eso se me ocurrió que una buena opción era buscar trabajo, para ayudar un poco con los gastos en mi casa; que por lo menos no le pidiera dinero a mi papá si yo quería estudiar. Fue la primera vez en mi vida que me inscribí a una *bolsa de trabajo del gobierno*, todo era en *línea*. Creé mi cuenta y vi la vacante en la empresa donde trabajaba mi amiga y *apliqué*, me contestaron por correo electrónico [...] la entrevista con ellos fue la primera entrevista de trabajo que tuve en mi vida, entré a trabajar a principios de septiembre, lo recuerdo muy bien porque mi primera quincena fue el 15 de septiembre de ese año.

Probablemente, el hecho de que su compañera estuviera trabajando en aquella época no hubiese tenido el mismo efecto en su vida de no ser por lo que ella relata. Este trabajo le permitía solventar sus gastos personales y escolares, aunque —contrario a lo que ella esperaba— también hizo que descuidara sus estudios: “en el año 2008 había entrado a la universidad, a la licenciatura en Antropología Social. En el trabajo, yo elegía mi horario, a veces trabajaba solamente tres o cuatro horas al día, en ocasiones solamente iba una hora. Eso me permitía estudiar por las mañanas y trabajar por las tardes, aunque al final trabajar afectó mi rendimiento escolar”. Además de ser nueva en el mundo del trabajo y de ver reducido su rendimiento escolar al intentar obtener un ingreso para costear sus estudios universitarios, “sobre todo lo relacionado con el costo de los pasajes ya que en el Estado de México el costo es muy elevado”, tal como ella afirma, Ana tuvo que adaptarse a una situación concreta que —al igual que sucede con muchos otros trabajadores— contribuyó para que ella forjara una manera “permanente” de relacionarse con el mercado de trabajo: las encuestas para esa empresa las realizaba en centros y distintas plazas comerciales ubicadas en diferentes lugares de la Ciudad de México y de su Zona Metropolitana; en ocasiones tenía que “levantarlas” en preparatorias o universidades privadas.

Durante los años 2010 y 2011 acompañé a Ana durante sus trayectos al trabajo. Por lo general, un día antes de acudir a trabajar recibía las indicaciones para saber dónde tenía que hacer el levantamiento de las encuestas, asimismo tenía que asistir una vez por semana a la oficina, que estaba ubicada relativamente cerca de la estación del metro Viveros, para “entregar los audios de las entrevistas” y para que le cargaran el nuevo formato de encuesta que debía aplicar. Entonces bien, su primer contacto con el trabajo le exigió que ella aprendiera a moverse a través de la Ciudad de México: “antes salía poco de casa, no era una persona que andaba todo el día en la calle, pero con este trabajo tuve que aprenderme muchas rutas de transporte”.

Esta relación entre trabajo y movilidad espacial siempre ha sido una constante durante toda su vida laboral, a tal punto que siempre ha preferido el trabajo de campo, aunque, también es lo que “más ha llegado a detestar”, sobre todo cuando la movilidad se torna difícil. En lo que respecta a la realización de este trabajo, ella utilizaba una grabadora de voz y un *Personal Digital Assistant* (PDA—PALM)²³, proporcionadas por la empresa.

²³ En aquel entonces no existía una amplia variedad de dispositivos inteligentes como hoy en día.

Para desplazarse a “los diferentes puntos, en la empresa le proporcionaban una pequeña cantidad de viáticos” para el pago del pasaje en transporte público —que tomaba como referencia el recorrido del metro más cercano a su casa al punto al que acudiría ese día a trabajar—. Como ya mencioné, esta posibilidad de manejar sus tiempos de trabajo —horas trabajadas al día y la libre elección del horario—, se veía empañada por la ausencia de seguridad social y sobre todo por la ausencia de un salario base, que le ayudaría en caso de que sus ingresos quincenales fueran muy bajos. Es decir, además de habituarse a la movilidad espacial, en esta empresa Ana conoció el *pago por productividad* y se familiarizó con él, ya que sus ingresos dependían del número de encuestas efectivas levantadas a lo largo de cada quincena, por lo tanto, menos horas trabajadas cada día significaban menos ingresos para cubrir sus gastos personales y escolares, ya que en caso de que su pago de una quincena saliera muy bajo únicamente recibía un pequeño “estímulo que no rebasaba ni la mitad del salario mínimo” vigente en aquel entonces.

En aquellos años, su vida cotidiana oscilaba entre la idea de trabajar más horas al día y relegar sus tareas y lecturas escolares a un segundo plano para poder costear sus estudios, o realizar sus pendientes escolares y reducir su ingreso monetario. Pese a estas limitaciones, Ana trabajó para esa empresa casi tres años, hasta el mes de agosto del año 2012. Cuando nació nuestra hija en la empresa “respetaron su contrato” —Ana lo expresa de esa manera— y la dejaron ausentarse durante el periodo conocido como “cuarentena”, tiempo durante el cual recibió un apoyo de tres mil pesos. Poco tiempo después de que ella se reincorporó al trabajo fue despedida.

Fue una época muy difícil, ya ves que te quedaste sin trabajo, en el mes de julio de ese año se terminó tu contrato temporal en el Instituto Electoral del Distrito Federal (IEDF)²⁴. Yo me reincorporé a mi trabajo en el mes de mayo, con la idea de que tendríamos, por lo menos, el ingreso de las encuestas que yo hacía... pero no fue así. A los tres meses de que regresé a trabajar me dieron las “gracias”. Son esas épocas de la vida en la que comienzas con una *rachita* en la que todo va mal.

Cuando Ana fue destituida de ese trabajo, recibió cantidad —casi simbólica— como compensación: “me acuerdo de que me dieron cinco mil pesos, no era una liquidación, porque como no teníamos derechos laborales... era más bien como un ‘di que te daremos

Específicamente el dispositivo que ella usaba para trabajar era una Palm de la marca HTC.

²⁴ Ahora Instituto Electoral de la Ciudad de México (IECM).

algo por el tiempo que estuviste con nosotros’. En ese momento se me hizo que era mucho, en especial porque lo necesitábamos, pero si lo reflexiono bien, me dieron muy poco, porque en realidad ellos fueron los que me despidieron, yo no renuncié”. Tal como se puede leer en su relato, yo me acababa de sumar a las filas del desempleo, después de haber tenido un trabajo temporal, por esta razón ella comenzó a consultar vacantes en internet: una de sus actividades era, ahora que se encontraba desempleada, consultar páginas como OCC Mundial o cualquier otra en la que se pudiera buscar “algún chance” que se adecuara a su perfil de *joven con experiencia en trabajo de campo*.

Recuerdo muy bien que ella solía enviar el mayor número de solicitudes posibles por día. No se borra de mi mente que, en aquella época, sus mañanas comenzaban meditando acerca de nuestra situación económica; le dedicaba mucho tiempo a pensar el porqué de nuestra situación, formulaba preguntas que pocas veces tenían una respuesta positiva: “¿qué estamos haciendo mal?, ¿será que la culpa es nuestra por no estar preparados para encontrar un trabajo?”. En aquel entonces, el no poder conseguir un empleo, literalmente nos devastaba anímicamente. El sentimiento de incertidumbre de “inutilidad en un mercado laboral que parece que no trata a todos por igual es agotador”, comenta ella. Puedo afirmar que estas sensaciones y cuestionamientos nos colocan ante un tipo de subjetividad en la que los individuos (nosotros dos, en este caso y en el de muchísimos otros que han atravesado por umbrales similares), se culpabilizan enteramente por los fracasos en la búsqueda de empleo; o, como señala con claridad Guy Standing (2013), en la actualidad “el desempleo se ha convertido en una cuestión de responsabilidad individual, *haciéndolo aparecer como casi <<voluntario>>*” (p. 83). En este el mismo sentido, Fiorella Mancini (2017) expresa que estas sensaciones se reflejan en una especie de flexibilidad social en la que se genera la sensación de que “conseguir un buen trabajo: un trabajo seguro, dependería más de capacidades e innovaciones personales o estrictamente individuales que de sistemas colectivos de protección social de riesgos” (p.19).

En este punto me gustaría dejar claro que, esta forma de normalizar las relaciones de los individuos con el trabajo puede ser el punto de partida una especie de subjetivación que lleva al sufrimiento —que es impresionante pese a que literalmente se está excluido del mercado laboral—, ya que es una forma en la que se racionalizan las condiciones estructurales —como el desempleo o las experiencias derivadas del trabajo precario—

como si se tratase de cuestiones individuales. Esto ha sido aprovechado por los actores que conforman las empresas dentro del mercado laboral, a tal punto que los sujetos consienten condiciones de trabajo cada vez más frágiles, aunadas a situaciones que les hacen sufrir.

Continuando con la descripción de la vida de Ana, después de esos momentos de cavilación, que nos invitan a pensar en las *relaciones entre sufrimiento y empleo*, entendidas como aquellas que se dan entre una persona que se encuentra desempleada (Dejours, 2009b), ella encendía su computadora, se conectaba a la red de internet que uno de nuestros vecinos compartía amablemente con nosotros, consultaba algunas vacantes y/o le daba seguimiento a las que había aplicado en días o semanas pasadas. Su esfuerzo — metódico— en la búsqueda de trabajo se reflejaba en el intento que hacía por adecuar su Currículum Vitae (CV) para convertirse en una “candidata ideal”.

Ana no sabía ante quién tenía que hacer esa construcción de sí misma, pero ella lo intentaba: trataba de convertirse en un trabajadora que se encontraba en la mayor disposición de trabajar y, especialmente, como aquella que es capaz de aceptar la mayor flexibilidad requerida por los cambios que imponen los mercados (Laval y Dardot, 2013); después de eso, continuaba con las tareas cotidianas como convivir con nuestra hija, o mataba el tiempo viendo series de en internet “para no estar pensando todo el día en que no podíamos encontrar trabajo”. A pesar de esa rutina sistemática, que rayaba en una suerte de “mantener la mente ocupada para no pensar en que te está llevando el carajo”, Ana no obtenía respuesta por parte de ninguna empresa: “te sientes inservible, es cuando te das cuenta de que la situación del trabajo está bien difícil, te dan ganas de llorar, de gritar... pero no sirve de nada, así que terminas por tragarte ese sentimiento”, comenta.

Nuestra situación económica y emocional cambió un poco cuando logré conseguir un trabajo temporal que nos ayudó con un ingreso “fijo”, por un periodo de seis meses: “ya ves que dabas clases de computación, gracias a tu título de Técnico en Informática, el de Antropología servía de adorno. Se puede decir que no te iba tan mal, te pagaban seis mil pesos mensuales por trabajar de 8:00 am a 6:00 pm, pero no pagabas pasajes y no gastabas en comida”. Sin embargo, estos ingresos no eran suficientes, por lo tanto, ella seguía con la ocupación de buscar trabajo en distintas plataformas virtuales.

2.2: Las redes de un trabajo invisible: visitadores freelance en el MEGI (Mercado de Gestión de la Incertidumbre)

El 13 de septiembre del año 2012, antes de las 11 de la mañana, justo después de que Ana revisó una vacante para trabajar como encuestadora de campo, y casi a punto de claudicar en su labor de buscar trabajo, fue sorprendida por una llamada telefónica. Al otro lado de la línea se encontraba una persona que dijo llamarse “Amanda”: “me contactó una persona llamada Amanda, dijo “hola, mi nombre es Amanda de la empresa GNRHC, me comunico contigo porque recibí tu CV y vi que tienes experiencia en campo”.

Ana había mandado muchísimas solicitudes de trabajo durante los meses anteriores a esa fecha, a tal punto que no lograba recordar el nombre de algunas empresas a las que había aplicado, sin embargo, aceptó recibir la información acerca del trabajo que esta persona estaba por ofertarle: “Amanda me dio un adelanto de lo que se tenía que hacer: ‘el trabajo es muy *sencillo*, se trata de hacer *visitas domiciliarias* para *estudios socioeconómicos* (laborales), si te animas te mando las instrucciones de cómo aplicarlos”’. Debido a nuestra situación económica en aquel momento, ella aceptó sin reparo. Al otro día recibió un correo electrónico con el asunto “apoyo para estudios socioeconómicos Distrito Federal y Edo Méx” (sic), mismo que contenía la explicación que describía las funciones que tenía que realizar, el correo decía lo siguiente:

- 1) Visitar el domicilio del candidato en el día y la hora pactada**
- 2) Hablarle en caso de que requieras mayor información (sic) de cómo llegar al domicilio**
- 3) Llenar el cuestionario con la información que el candidato te proporcione**
- 4) Si el candidato le falta información pedirle que la mande**
- 5) NO recoger documentos, solamente anotar los datos en el formato**

- 6) Tomar 3 fotografías dentro de la casa, afuera de la casa y una más del torso (que se vean claras); si el candidato no quiere tomarse fotos pedirle que escriba en el mismo cuestionario “no permití la toma de fotos por (motivo) y que ponga nombre y firma.
- 7) Capturar la información en mayúsculas y minúsculas en el formato Word y enviar junto con las fotos
- 8) Enviar el formato el mismo día de la visita o a más tardar al día siguiente del estudio.

Se pagarán \$150 por visita: necesito nombre completo, cuenta, clave interbancaria, banco.²⁵

Justo al final de este correo electrónico aparecía el nombre completo de Amanda, un correo electrónico *corporativo* al que Ana podía escribir en caso de tener alguna duda, y el enlace con la dirección de la página web de la empresa GNRHC. Al terminar de leer este correo Ana se mostró indecisa, porque éste no contenía ninguna información adicional del trabajo que tenía que realizar, además de que el nombre de Amanda aparecía al lado de la leyenda “sucursal Querétaro”. Ana no dudó en dar clic sobre el enlace de la página *web* de esta empresa, para “comprobar su existencia”.

La duda la asaltaba porque ya había tenido algunas experiencias desagradables con empresas que ni si quiera tenían una dirección física para localizarlas, lo que muchos conocen como “empresas fantasmas”. Dentro de la página web a la que la dirigió el enlace se mostraba que esta empresa tenía un domicilio físico en la colonia Roma de la Ciudad de México. Al enterarse de este dato ella se tranquilizó un poco, pero, paradójicamente, al

²⁵ Se ha modificado levemente el contenido del correo, ya que el mismo fue enviado con una leyenda de advertencia al final de éste: "Este mensaje y sus adjuntos se dirigen exclusivamente a su destinatario, puede contener información privilegiada o confidencial y es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Si no es usted el destinatario indicado, queda notificado de que la lectura, utilización, divulgación y/o copia sin autorización puede estar prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción".

pensarlo detenidamente se puso más nerviosa: entre más pensaba en este *desfase de lugares* (el correo enviado desde Querétaro y la oficina ubicada en la colonia Roma), menos coherente le parecía aceptar una propuesta para trabajar así.

El escenario pintaba de la siguiente manera: una persona anónima —en el sentido de que no se podía corroborar su identidad— la contactó vía telefónica y se identificó como perteneciente a una empresa llamada GNRHC, durante ese contacto le hizo la propuesta de trabajo que consistía en hacer visitas domiciliarias para “la realización de estudios socioeconómicos” laborales, con una promesa de pago de 150 pesos por cada estudio que ella hiciera y esta misma persona le envió un correo electrónico con las instrucciones para realizar dicho trabajo. Al ser un contacto vía remota —por llamada telefónica desde Querétaro y complementado por medio de un correo electrónico— “no existía ninguna garantía de que este trabajo se tratara de una propuesta seria”, además de que lo único que se gestó en la llamada telefónica fue un acuerdo de *palabra* entre dos personas ubicadas en dos ciudades distintas—y alejadas entre sí— del país: una especie de *acuerdo de confianza*. ¡Todo un lío, vaya!

Resalta el hecho de que, en aquel instante, ninguna de ellas sabía nada a detalle de la otra. En todo caso, Amanda era la que llevaba un poco de ventaja, ya que tenía algunos datos del pasado laboral de Ana —gracias a que ella le había mandado su CV. Por su parte, Ana solamente sabía que la empresa GNRHC se encontraba en la colonia Roma; esto gestó una relación incierta entre ambas. Pero en ese momento las unía la necesidad de ejecutar un trabajo: para Amanda, la necesidad era que se realizaran las visitas domiciliarias que solicitaban las empresas que contrataban a la EGCH donde ella trabajaba. Para tal fin, necesitaba aprovechar la ubicación geográfica de Ana para que visitara a algunos candidatos cuyo domicilio se ubicaba dentro del otrora Distrito Federal o en el Estado de México—y de quién sabe cuántos trabajadores más en otros estados del país—, mientras ella *coordinaba* el trabajo desde Querétaro, para, seguramente, reportarlo a la central en la Ciudad de México.

Por su parte, Ana precisaba de un ingreso para completar nuestros gastos del día a día. Ante tal escenario, ella accedió a realizar dichas visitas domiciliarias, no sin antes imaginarse “inmersa dentro de un escenario *espantoso* en el que trabajaría en lo que posiblemente era una estafa”. Cabe mencionar que, durante la llamada telefónica Amanda

le preguntó a Ana en dónde vivía con exactitud, ya que le interesaba saber “qué zona(s) podía cubrir”. Ella le indicó que vivía en Cuatro Vientos, en el municipio de Ixtapaluca en el Estado de México: “me preguntó que cuáles zonas del D.F y el Estado (de México) podía cubrir, le dije algunos lugares que se me vinieron a la mente: Chalco, Chimalhuacán, Iztapalapa... el oriente, ¿no?, pero me dijo que por el momento no tenía trabajo para esas zonas, y que en cuanto saliera algo para acá ella me avisaría”.

Entonces bien, a pesar de que Ana estaba en la mejor disposición de trabajar de esa manera la tan anhelada oportunidad de generar algunos ingresos no se concretó de manera inmediata, se había quedado “en veremos, porque no había estudios para la zona que cubriría”. Pasaron casi dos meses hasta que ella volvió a saber de Amanda: el jueves 15 de noviembre del año 2012, Amanda le envió un correo electrónico en el que le pedía realizar el estudio socioeconómico laboral a un candidato que vivía en los Héroes Ixtapaluca. Este fue un “estudio de prueba” para Ana. El correo contenía los datos de una persona: nombre completo, dirección, teléfono y el nombre de la empresa que estaba solicitándole el estudio socioeconómico a la empresa GNRHC:

**“Te mando los datos del estudio de mañana viernes, para que lo
visites mañana de 11 a 11.30 am ya confirmado**

Es para la empresa Presta

Daniel Águila R. Teléfono 5588888888

Calle Hidalgo casa 3 Fraccionamiento los héroes Ixtapaluca.

**Indicaciones: Del metro Balbuena tomar la combi que diga los “héroes
casitas” y bajar en la calle Hidalgo**

Tomar 3 fotos: interna, externa y una más del torso

Saludos”

Al final de este correo aparecían anexos tres archivos en formato *Word*: una “Carta Compromiso de entrega de Documentos”, un “Aviso de Privacidad” y, por último, el cuestionario que contenía las preguntas que tenía que realizarle al candidato durante el

estudio socioeconómico. El envío del correo fue precedido por una llamada telefónica en la que Ana recibió instrucciones más detalladas acerca de lo que tenía que hacer.

En esa llamada Amanda me indicó que yo tenía que imprimir la Carta Compromiso y el Aviso de Privacidad, para que me los firmara el candidato. Al final le tenía que mandar una fotografía legible de los mismos; además, tenía que llevar mi computadora, de preferencia, para ir capturando las repuestas que me iría dando esta persona y también tenía que llevar una cámara digital para tomar las tres fotografías. La verdad no sabía para qué era eso de los estudios socioeconómicos laborales, hasta ese momento yo no sabía que eso fuera necesario para contratar a una persona, además de que tenía, en teoría, 24 horas después de la visita para entregarlo (el estudio) ...

Sucede que, al tratarse de un trabajo que era *supervisado* a distancia por parte de Amanda y basado en la modalidad del trabajo “independiente” que incluía la participación de Ana, ella tenía que usar sus propios medios para llevarlo a cabo: equipo de cómputo, cámara fotográfica, formatos impresos y los insumos para sus pasajes. Por su parte, Amanda se había encargado de *agendar*²⁶ dicho estudio socioeconómico laboral; es decir, ella había contactado vía telefónica a ese candidato y le había hecho saber que lo visitarían el viernes 16 de noviembre a las 11:30 am para realizarle el estudio socioeconómico que había solicitado la empresa “Presta”. Asimismo, le indicó al candidato cuál era la documentación que debía presentar para que fuera cotejada en su domicilio, al mismo tiempo le informó que Ana sería la persona que acudiría a su domicilio: ella únicamente tenía que contactar al candidato en caso de no encontrar rápidamente su domicilio —lo cual puede ocurrir con frecuencia al realizar este trabajo—.

Meditando las cosas, Ana concluyó que la mejor forma de comportarse ante la persona que iba a visitar era simular que iba en representación directa de la empresa que estaba contratando a GNRHC (la empresa Presta, en este caso), o por lo menos eso debía fingir en la medida de lo posible “para generar un clima de confianza y que su visita no fuera recibida con desagrado”. Tomó en cuenta muchos aspectos importantes que Amanda había dicho durante la llamada telefónica, así si el candidato le preguntaba algo relacionado con la empresa de la que “venía”, ella tendría forma de contestar. Sin embargo, siempre estuvo presente la preocupación de que ella no contaba con ninguna identificación que la acreditara como perteneciente a alguna de estas empresas, porque en verdad estaba

26 El verbo "agendar" fue reconocido en el año 2010 en el diccionario de americanismos de la Real Academia de la Lengua Española.

totalmente desvinculada de ambas, hasta hacía poco ni siquiera sabía de la existencia de la empresa GNRHC. Esto significaría un verdadero problema en caso de que el candidato al que visitó le hubiera pedido identificarse.

Y llegó el día señalado para la visita domiciliaria: a punto de realizar éste, su primer estudio socioeconómico laboral, Ana se encontraba invadida por la angustia y la preocupación, además de estar nerviosa de sobremanera. Realmente estaba desconcertada debido al trabajo que realizaría. Y no era para menos, porque el trabajo consistía en entrar a la casa de una persona desconocida, de la que únicamente tenía como referencia su dirección y su teléfono; además de que estaba siendo contratada —si es que se le puede llamar de esa manera— por otra persona desconocida, de la que solamente sabía que se llamaba Amanda y que trabajaba en la empresa GNRHC y que, por si fuera poco, se comunicaba desde Querétaro en nombre de una empresa con domicilio en la colonia Roma del Distrito Federal.

En este segundo contacto lo primero que pensé fue que si era buena idea entrar al domicilio de un desconocido... si algo me pasaba estando allí dentro no había nadie que respondiera por mí [...] otras preguntas en mi mente fueron: ¿cómo una empresa que está en Querétaro me pide visitar a una persona que se encuentra en el Distrito Federal?, ¿será confiable que yo me preste a realizar lo que me piden sin tener la confianza de conocer a esta persona (Amanda)?, ¿y qué tal si no me pagaba?, sin embargo acepté, porque de una u otra forma se trataba de un pequeño ingreso que no podía darme el lujo de rechazar. [...] Y yo me preguntaba “¿cómo estando desde allá, sin siquiera tener un contrato de por medio o conocer a la gente, te mandan información de sus candidatos? y, a parte, ¿cómo confían que tú les vas a responder? y ¿cómo estás seguro de que te van a pagar?”

Pese a la sensación de incertidumbre que vivió al imaginar que su trabajo podía “echarse a la basura si algo salía mal”, se encaminó muy temprano a la casa de la persona que debía visitar. A pesar de que vivimos muy cerca de los Héroes Ixtapaluca, Ana no ubicaba muy bien —en aquel entonces, porque con el tiempo se convirtió en una experta en recorrer la zona oriente del Estado de México— las calles de dicha Unidad Habitacional, así que decidió usar la información que le habían enviado en el correo electrónico, pero de manera fraccionada. Es decir, utilizó como punto de referencia las calles que le había señalado Amanda y se dirigió al centro de Ixtapaluca —en la combi que sale de la unidad habitacional donde aún vivimos— para, estando allí, tomar el transporte que va hacia Los

Héroes Ixtapaluca.

En lugar de llevar un equipo de cómputo portátil ella llevó una *Tablet*, su cámara fotográfica y los formatos impresos que le había enviado Amanda; al llegar a la colonia donde vivía esta persona se comunicó por teléfono, para que le dijera las características de su domicilio (color de fachada y cualquier otra señal que le pudiera dar una idea de cómo llegar de manera rápida), encontró el domicilio, tocó a la puerta, entró en éste y comenzó con el estudio socioeconómico.

Recuerdo que me tardé muchísimo aplicando ese estudio, como una hora y media. Era de nueve páginas... pero yo no tenía práctica con el formato. Lo bueno es que el señor era muy buena onda. Había preguntas que se me dificultaban (plantearlas), especialmente las que tienen que ver con los ingresos... Además de que no puse atención a las indicaciones de Amanda y le dije al candidato que tenía que tomar fotografías de las habitaciones, el baño, etc., lo bueno es que él accedió sin problema alguno...

Concluyendo esa visita regresó a casa, pero su trabajo aún no había terminado, ahora faltaba redactar “en limpio” y enviarle el estudio a Amanda, para que le transfiriera los 150 pesos que habían acordado durante sus primeros contactos; entonces bien, una vez que Ana se encontró de regreso en casa, comenzó con la corrección de los errores del formato que había capturado en la *Tablet*. Su siguiente tarea fue pasar a su computadora el archivo, revisar y corregir las faltas de ortografía, los errores de dedo, la gramática, etc., e insertó las fotografías que había tomado con su cámara. Cabe mencionar que el formato que contenía las preguntas que Ana le planteó al candidato, sirvió para obtener información sobre los datos personales de éste; estado de salud y posibles antecedentes familiares de enfermedades; parte de su historial crediticio; un balance general entre sus ingresos y egresos e historial laboral de sus últimos tres empleos. Además, el formato contenía un espacio para anotar los folios de la documentación que le presentó el candidato y venía un pequeño espacio para un “resumen” en el que ella tenía que describir los pormenores que se dieron durante la visita (contar la forma en la que se comportó el candidato, además de que tenía que hacer una descripción de las condiciones y el orden de la vivienda).

Solamente si el archivo estaba completo y con todos los datos recopilado en el orden en el que se pedían, tenía que mandárselo a Amanda, para que ella pudiera continuar con el proceso de *investigación* del candidato en las oficinas de GNRHC en Querétaro. El sábado 16 de noviembre recibió en la bandeja de su *e-mail*, dos archivos más, uno con el

nombre “Formato de pago” y otro llamado “Carta Foránea”: la finalidad de ambos era que ella los firmara y los enviara de vuelta por correo electrónico para que Amanda comenzara con el trámite del pago de los 150 pesos por esta visita:

MEXICO, D. F. 2012

RECIBI DE _____ CON DOMICILIO EN _____
 COL ROMA LA CANTIDAD DE \$ 150.00
 CIENTO CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.) POR CONCEPTO DE HONORARIOS ASIMILADOS A SALARIOS
 QUE EN LOS TERMINOS DEL ART 110 FRACC
 V DE LA LEY DEL ISR SE ASIMILAN A SALARIOS POR LO QUE SE LES EFECTUA LA RETENCION DEL ISR DE
 CONFORMIDAD CON EL ARTICULO 113 DE LA CITADA LEY Y DISPOSICIONES QUE LE SON CORRELAT

HONORARIOS ASIMILADOS	154.78
RETENCION ISR \$	4.78
INGRESO NETO \$	150.00

RECIBI

Formato de pago

Por medio de la presente y en cumplimiento a los dispuesto en la fracción V del artículo 110 de la Ley del Impuesto sobre la Renta (I.S.R.), me permito hacer de su conocimiento que es mi libre y espontánea voluntad optar por pagar dicho impuesto en los términos del Título IV, Capítulo I de dicha Ley, por lo que le solicito atentamente que las retenciones por concepto de Impuesto sobre la Renta se me hagan de conformidad con el artículo 113 de la multicitada Ley

NOMBRE:
DOMICILIO PARTICULAR:
Teléfono

Carta foránea

Como puede apreciarse, en el primer documento aparece el nombre de la empresa que aquí he llamado GNRHC, y se señala que Ana recibió un pago de 150 pesos por el estudio socioeconómico laboral que realizó. Llama la atención que aparece una leyenda que advierte que ese pago fue sometido al descuento por la aplicación del Impuesto Sobre la Renta (ISR). En el segundo archivo que Ana imprimió, tuvo que firmar de conformidad, manifestando así su disponibilidad para pagar dicho impuesto (aunque no estuviera de

acuerdo tenía que firmar ambos documentos para recibir el pago).

De ser cierto que al pago que Ana recibió fue sometido a una retención del ISR, ésta sería una prueba fehaciente de la forma “perversa en la que pueden actuar quienes dirigen las empresas” en el sistema de acumulación neoliberal, en colusión con un “vacío” legal que dicta que éste debe ser aplicado a todas las personas “residentes en México, respecto de todos sus ingresos, cualquiera que sea la ubicación de la fuente de riqueza de donde procedan”,²⁷. Perversidad en el sentido de que Ana se encontraba en total desvinculación de cualquier tipo de seguridad social, sin embargo, con su trabajo estaba contribuyendo al erario —o peor aún, puede que solamente le hubieran hecho creer esto para darle un poco de “formalidad” a un trabajo incierto—.

Al igual que con la “carta compromiso de entrega de documentos” y el “Aviso de Privacidad” que le había firmado el candidato que visitó, Ana tenía que enviar escaneados —o fotografiados—estos documentos al correo de Amanda. Sin embargo, por la desconfianza no los mandó inmediatamente y por la falta de habilidad en el llenado de ese formato, tardó cuatro días en enviar el estudio completo:

Las cosas que tuve que hacer el fin de semana me atrasaron bastante, además de que no tenía experiencia alguna en ese momento. Bueno, además me gusta ir dejando las cosas para el final. ¡Superé las 24 horas que me había dicho Amanda! Sin embargo, yo seguía con la duda de que me fuera a pagar... envié el estudio el lunes 19 de noviembre antes de las 12 de la tarde y recibí respuesta por parte de Amanda hasta el día siguiente, en esas horas que pasaron yo pensaba que jamás me contestaría el correo y que mi trabajo se había ido a la basura, pero al final me pagó...

En aquel entonces, Ana tenía la cuenta bancaria que abrió para que le pagaran su nómina en la empresa de encuestas radiofónicas, pero no quiso usarla por temor a que le cobraran algún importe por “manejo de cuenta”, ya que habían pasado tres meses desde que los dueños de la empresa de medición de audiencias radiofónicas le habían hecho el último depósito de su nómina, así que decidió proporcionarle a Amanda un número de cuenta de una tarjeta “universitaria” que estaba a mi nombre:

²⁷ Ley del Impuesto Sobre la Renta, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2013. Artículo 1.

Hola, aquí te envié el estudio que realicé el día viernes en Ixtapaluca junto con los documentos firmados por el investigado, si existe algún error espero me lo hagas saber, los documentos del cobro con mi firma te los mandare en cuanto reciba el dinero, y así mismo te mando el número de cuenta al que me podrás depositar, espero no exista problema porque no soy el titular de la cuenta porque por el momento no tengo cuenta, esperando respuesta pronto, saludos.

Al recibir el estudio en su correo electrónico, Amanda le aclaró a Ana que no era necesario que tomara las fotografías de todas las áreas comunes de la casa de la persona que visitaba:

Date: Tue, 20 Nov 2012 10:34:29 -0600

Hola

solo una observación se toman solo 3 fotos del candidato: una del torso, una dentro de la casa y otra del exterior (que salga el candidato)

las de habitaciones, etc las omitimos

Resalta una particularidad de este primer contacto con Amanda, y es que, por el tiempo que Ana tardó para enviar el estudio completo —en gran parte por la desconfianza que sentía— pasaron cinco días para que ella pudiera tener los 150 pesos del pago del estudio socioeconómico en la cuenta bancaria. Una vez que el pago fue realizado, Amanda le mandó la captura del movimiento *interbancario*, acompañada del mensaje “ya solamente quedo en espera de las cartas porfis (sic)”. En este caso, Ana recibió su pago sin haber mandado estos documentos (Carta Foránea y Formato de Pago) firmados, al tratarse del primer estudio que ella realizaba para Amanda, esto puede interpretarse como una suerte de prueba de confianza.

Pago interbancario

Tu transferencia ha sido **aplicada** con número de autorización **036517**.

Cuentas	Cuenta retiro ChqPerfIEjc - ** 513 Cuenta depósito o beneficiario SANTANDER MXN -												
Datos de la transferencia	<table border="1"> <tr> <td>Importe MXN</td> <td>\$ 150.00</td> </tr> <tr> <td>Clave de Rastreo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tipo de cuenta</td> <td>Cheques</td> </tr> <tr> <td>Tipo de beneficiario</td> <td>PERSONA FISICA</td> </tr> <tr> <td>Plazo</td> <td>Mismo día</td> </tr> <tr> <td>Operación frecuente</td> <td>No</td> </tr> </table>	Importe MXN	\$ 150.00	Clave de Rastreo		Tipo de cuenta	Cheques	Tipo de beneficiario	PERSONA FISICA	Plazo	Mismo día	Operación frecuente	No
Importe MXN	\$ 150.00												
Clave de Rastreo													
Tipo de cuenta	Cheques												
Tipo de beneficiario	PERSONA FISICA												
Plazo	Mismo día												
Operación frecuente	No												

Esta fue la primera experiencia de Ana como *visitadora freelance*, uno de los tantos nombres que se usan para referirse a los trabajadores que realizan visitas domiciliarias sin estar contratados formalmente con alguna Empresa de Gestión de Capital Humano, y que en esta tesis he nombrado como *trabajadores desperdigados*. En este punto primigenio de la descripción de este trabajo, quisiera destacar tres aspectos que son fundamentales para hacer comprensible la lógica que le subyace: en primer lugar, la visita para el estudio socioeconómico laboral es el apéndice de un proceso más amplio y complejo, el reclutamiento y selección de personal, o como afirma Patricia, una de las interlocutoras más experimentadas en el área de recursos humanos que forma parte de esta investigación: “el [estudio] socioeconómico es parte de un subproceso de un proceso más grande que es la selección [de personal]; entonces, el reclutamiento va desde que tienes unas vacante... ahí nace el proceso de recursos humanos” (Patricia, grupo focal 3 de marzo 2018).

Por lo que he llegado a comprender durante esta investigación, esencialmente un estudio socioeconómico laboral, y por lo tanto la investigación sociolaboral, se anuda con lo que se conoce con reclutamiento externo de personal, que, como el nombre lo indica, se vuelca hacia el exterior de una empresa en busca de un trabajador —o varios— que sea idóneo para cubrir una vacante —aunque en muchas ocasiones se les aplica a todos los trabajadores dentro de las empresas que contratan este servicio—. En relación con esto tenemos que el reclutamiento externo es “la acción [...] para buscar candidatos externos a la empresa (bien personas desempleadas, bien trabajadores en activo de otras empresas)”

(Bretones y Rodríguez, 2008: 6).

Como segundo punto importante, conviene repasar un tema expuesto en el capítulo anterior: el reclutamiento y selección de personal forman parte de una serie de procesos que en la actualidad están siendo dejados en manos de empresas externas. Es decir, procesos como la selección y administración del personal, que hasta hace poco más de 20 años tenía lugar dentro de una organización y eran llevados por el área de Recursos Humanos, están siendo gestionados por diversas empresas de outsourcing. Lo anterior ha llevado al fortalecimiento del MEGI, ya que en este mercado participan empresas—cliente que no desean asumir riesgos "innecesarios", y *outsourcing—proveedores* cuya principal actividad es gestionar estos riesgos. Pondré como ejemplo las circunstancias que decantaron en el trabajo que realizó Ana:

1. **Apertura de vacante:** todo comenzó en el momento en el que la empresa PRESTA (empresa—cliente que contrató el servicio) (re)abrió una vacante para incorporar a un trabajador en una de sus sucursales ubicada dentro de la zona oriente del Distrito Federal (ahora Ciudad de México).
2. **Contratación de una EGCH para la investigación sociolaboral:** para comenzar, en un intento de paliar con la incertidumbre que conlleva la contratación de una persona externa, la empresa PRESTA contrató a la empresa GNRHC (*outsourcing proveedor*) para que llevara a cabo la *investigación del candidato* que estaba a punto de contratar (el cual ya había pasado otros filtros): la petición de estudio socioeconómico se conoce como *requisición*.
3. **Asignación del trabajo al interior del *outsourcing proveedor*:** Dentro de la empresa externa se distribuyen las requisiciones entre los trabajadores propios del área encargada de realizar las investigaciones sociolaborales, en este caso Amanda fue la trabajadora de la empresa GNRHC a la que le encargaron ésta, y quizá otras requisiciones de la empresa PRESTA y, probablemente, de otras empresas cliente.

4. **Desface de tiempo y espacio:** esta requisición fue hecha en la sucursal Querétaro, de la empresa GNRHC, pero la intención era comenzar la investigación para saber si era viable contratar a una persona para una de las sucursales de la empresa PRESTA que se encuentra ubicada en la zona oriente del Distrito Federal.

5. **Inicio de la clasificación de los posibles trabajadores según su factor de riesgo:** estas requisiciones son, en realidad, peticiones de investigación para saber si es conveniente contratar a una persona, basándose en su historial laboral (tiempo y permanencia en sus empleos anteriores, si está sindicalizado o si en algún momento lo estuvo, si ha presentado demandas laborales, etc.); su comportamiento crediticio y patrimonial (si tiene propiedades a su nombre, si tiene deudas) y el entorno social en el que vive (ubicación de su domicilio, tipo de familia con la que vive). Es lo que en el medio se conoce como Factores de Riesgo del Entorno del Candidato a Contratar (F.R.E.C.C)

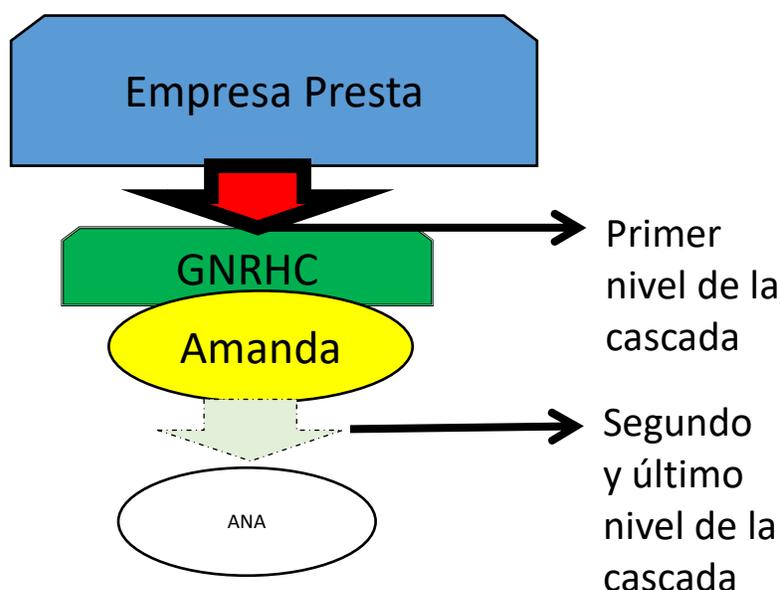
6. **Visita domiciliaria:** para poder comenzar con la investigación de estos factores de riesgo, por lo general, uno de los primeros pasos es hacerle una visita domiciliaria al candidato. Esta visita es conocida como "estudio socioeconómico (laboral)", durante el cual se le plantean diversas cuestiones que ayudan a conocer algunos Factores de Riesgo del Entorno del Candidato a Contratar.

7. **Aprovechamiento de conocimientos dispersos en espacios geográficos distintos:** Ana, por la ubicación de su domicilio y por su experiencia en trabajo de campo — aunadas a sus destrezas en el uso de tecnologías de la información— fue la persona consignada para realizar dicha visita domiciliaria.

Pese a lo delicado de las tareas que exigía el trabajo que realizó Ana, como lo es el recabar los datos personales del candidato en cuestión, ella se insertó en el MEGI de una forma en la que gran parte de su trabajo era invisible —incluso para la empresa de GNRHC— porque ¿quién más, aparte de Amanda, sabía que ella llevaría a cabo la visita domiciliaria?, ¿había forma de demostrar que le habían solicitado el trabajo en caso de que

no le pagaran? Dejando estas preguntas en el aire es posible afirmar que Ana se introdujo a un (sub)mercado laboral que se mantiene en pie gracias a la existencia de *subcontrataciones sistemáticas en cascada*: éstas comienzan con la contratación de los servicios de un outsourcing por una empresa—cliente, como el caso de la empresa Presta, y se difuminan debido a la existencia de (sub)contratación entre personas, como el caso de la conexión entre Ana y Amanda.

El esquema que sigue muestra una cascada de dos niveles, basada en el caso de la subcontratación que hace la empresa Presta a GNRHC (para que se realice el estudio socioeconómico de uno de sus candidatos) y, a su vez, la *contratación invisible* que Amanda, trabajadora semifija de GNRHC) hizo de Ana (trabajadora desperdigada) aprovechando su posición geográfica:



Como puede observarse en el esquema, en el primer nivel de la cascada se ubica una empresa que (sub)contrata a otra. Este tipo de prácticas suele llevar a la *erosión* de los derechos laborales con los que puede contar un trabajador que se inserta en esta dinámica; como resultado de esta subcontratación en cascada Ana fue la más afectada, pues se encontraba en el segundo y último nivel de esta relación. Porque en caso de que Amanda se hubiera visto en la imposibilidad de responder con el pago por esta visita domiciliaria, ¿quién podría responder ante dicha injusticia?, ¿Ana podía anteponer una demanda laboral

—con todos los contras que esto conlleva en México— en caso de que no se cumplieran los términos que se *pactaron* por teléfono y vía correo electrónico? Estas interrogantes son prudentes si se toma en cuenta que, al igual que Ana, existen muchísimos trabajadores que realizan este tipo de trabajo y que no tienen una forma concreta de comprobar que tienen una relación laboral con una empresa como GNRHC —o con más de una—.

A grandes rasgos, la necesidad de disminuir la incertidumbre de procesos como el descrito —la investigación del entorno del candidato que se quiere contratar y la propia incorporación a la empresa que contrata el servicio—, ha servido para que se desarrolle un mercado laboral en el que los outsourcing han quedado bien posicionados al convertirse en receptores y moduladores de la incertidumbre que implica parte de dicho proceso. Esto ha llevado a la constitución del MEGI que, a su vez, encierra un submercado laboral en el que se insertan algunos trabajadores invisibilizados como Ana. En este sentido, y ante la coyuntura actual, en la que se exige el cierre de todas las empresas de outsourcing en México, habría que replantear posiciones, ya que éstas brindan trabajo a un buen número de jóvenes (tanto visibles como invisibilizados).

Por último, el tercer punto a señalar es que el trabajo que realizó Ana se trata de un *trabajo invisible*. Cuando hablo de trabajo invisible me refiero a aquel que tiene cuatro características evidentes:

- 1) Se trata de un trabajo que no puede estar regulado de ninguna manera, debido a que, sustancialmente, se trata de tareas de servicio que se llevan a cabo de manera efímera —o prolongada, pero sin estabilidad—,
- 2) se ignora por una gran parte de los integrantes de una empresa —de manera (in)consciente— la presencia de quien lo realiza (es decir, no se tiene un reconocimiento del trabajador como miembro pleno de la empresa),
- 3) se lleva a cabo ante la ausencia de todo derecho laboral, lo cual se deriva del punto número 1) y
- 4) en este caso, se desarrolla oscilando entre espacios “subrepticios” (como el espacio privado al entrar a un domicilio a entrevistar a alguien y la redacción del estudio socioeconómico laboral en el propio) y el espacio público (con

los recorridos a través de la ciudad). Para completar esta idea, Kovács (2002) ha señalado que el trabajo invisible es, mayormente, producto de la externalización de distintos procesos en las grandes empresas, y que, precisamente son absorbidos por otras más pequeñas.

Los señalamientos anteriores nos dan una idea de lo que pasó durante el año 2012 en la vida de Ana, en lo que respecta al trabajo, ya que realizó un aproximado de 6 estudios socioeconómicos para la empresa GNRHC —e indirectamente para 6 empresas más, que eran los clientes que contrataban a esta empresa—. Cabe recalcar que sin quererlo, o siquiera imaginarlo, en aquella época Ana se introdujo en este submercado laboral, en el que pueden (co)existir dinámicas, procesos y prácticas que van de lo formal, como la contratación de un trabajador para que labore en una empresa de outsourcing como GNRHC, (que en este caso era Amanda), hasta prácticas invisibles que recubren de incertidumbre una aparente relación laboral (como la *contratación fraccionada e intermitente* de una persona ubicada en otro estado del país para que realice alguna visita domiciliaria para un estudio socioeconómico laboral).

Aclarado este trasfondo, cabe decir que Ana volvió a saber de Amanda hasta inicios del año 2013, cuando le asignó un estudio socioeconómico en la Unidad Habitacional Colmena, ubicada en la Delegación Iztapalapa —aún dentro de su zona de cobertura (la zona oriente del Distrito Federal)—. En esta ocasión había un pago de 50 pesos extra por el envío de los documentos del candidato en formato digital:

martes 12 a 12:30 am

mañana cualquier hr
para prestalana
OJO: PEDIRLE COPIA DE DOCTOS Y ME LO MANDAS ESCANEADO (PAGARIA \$50,00 ADICIONALES)
(EL CANDIADTO YA ESTA INFORMADO QUE DEBE ENTREGARLOS)

Jaime c (valuador)
unidad habitacional la colmena iztapalaopa
metro acatitla (metro ferreo) salir del lado del centro comercial el saludo y caminar una cuadra (coaminar como a espaldas del saldo)

Estudio 7 de enero de 2013

Justo en ese mes yo me quedé, nuevamente, sin empleo —dejé de dar clases de computación en la escuela primaria— y juntos retomamos la actividad de enviar nuestros

currículums vitae para aplicar a distintas vacantes relacionadas con nuestra experiencia laboral. Por su parte, Ana continuó el trabajo con Amanda, solamente que ahora ella se veía en la necesidad de aceptar trabajo en otras zonas; al escasear el trabajo para el oriente del Estado de México y del Distrito Federal, decidió salirse de *su zona de cobertura* para obtener un ingreso, aunque este fuera pequeño:

Wendy I'
..... col bosques de Aragon nezahualcoyotl entre tripoli y tetuan
metro Nezahualcôyotl (el metro q va hacia cd azteca) camión salir del lado de la gasolinera y tomar micro "prados" y un taxi y bajar
en bosques de africa
recoger doctos en copia y si le falta alguno que me lo mande escaneado a este correo
para prestalana
Saludos

Estudio asignado el martes 11 del año 2013

miércoles de 3 a 330

43 KB 302 KB

2 archivos adjuntos (345 KB) Descargar todo Guardar todo en OneDrive

ESE de C su celular es: 02222 11111

para Allergan
renacimiento 1 petrolera azcapotzalco
entre sn Isidro e hgo.
frente panteón san Isidro
metro camarones pecero "las armas" y bajar en sn Isidro y/o campo de beisbol

NO recoger doctos

Saludos

Atentamente,

Estudio asignado el martes 15 de enero del año 2013

sabado 10 a 1030 am

para r*****

OJO aplicar este nuevo formato adjunto ... y preguntarle todo lo que este subrayado.

(592) 555 1000 55 Col. La trinidad, Otumba, CP. 55900

centro del norte los camiones que van a apan y bajar en otumba en la col trinidad
x la escuela melchor ocampo,

Saludos

Asignado el 01 de febrero del año 2013

estudios miercoles

todos para presta

- recoger copia de doctos y escanear
- que firme "carta compromiso", tomas foto d ela carta firmada y me la envias como foto, y que se quede con esa hoja por si le falto entregar algún doctos

miércoles 10 a 1030

Nancy DEMOEDECAN
av gavilan 1 col barrio san miguel iztzpapala
entre av herrera
metro UAM (lineo 8) caminar o metro cerro estrella ó metro escuadron pecero "ejidos moral, canal san juan"

miércoles
2 a 230

Erick AGENTE COMERCIAL Y/O VALUADOR
naxahualcoyotl
metro deportivo oceania, y caminar a donde esta circo atayde hermanos, ahí tomar pecero que diga cichilla lago y bajar antes de las vías.
porton azul, 1 casa amarilla

miércoles 4 a 430

Javier Alan Leguina Sanchez 55 55 55 01 4 55 01 01 02 AGENTE COMERCIAL Y/O VALUADOR
av Adolfo lopez Mateos 57 col mexico nuevo atizapan
esquina buen angulo num 1
metro tacuuba o tacubaya, pecero lomas atizapan mexico nuevo y bajr en esquina en lavandería
ref: kinder en forma de castillo, su casa esta enfrente

Estudio asignado el martes 05 de febrero del año 2013

Me tuve que ir bien lejos de casa, por ejemplo, a Otumba, adelante de las Pirámides (de Teotihuacán). En la zona que yo cubría no había salido ningún candidato, o quizá los estudios se los dieron a otra persona, quién sabe... bueno, sí salían estudios, pero no como yo necesitaba que salieran... trabajar con Amanda no era garantía de un ingreso fijo, por más que la relación con ella era muy buena, por lo mismo yo seguía enviando solicitudes de trabajo, pero ahora con experiencia en "estudios socioeconómicos laborales".

Salirse de su "zona de cobertura" le permitió a Ana tener un ingreso un poco más constante, igualmente la puso en contacto con otros espacios en la Ciudad que, hasta ese momento, le

eran desconocidos. Azcapotzalco y Otumba fueron todo un reto, pese a que solamente visitó estos lugares en forma esporádica, porque ella desconocía la ruta de transporte público que funciona en aquellos lugares. Esta libertad para cubrir otras zonas para hacer estudios socioeconómicos es una muestra de la flexibilidad con la que puede desarrollarse este trabajo; libertad que, en este caso, le acarrea un costo extra porque la inversión que “fue de poco más de la mitad de lo que cobraría por cada estudio terminado”.

Para ese entonces nuestra búsqueda de empleo continuaba, pero a falta de una respuesta de aceptación —o de rechazo—, por parte de las empresas a las que habíamos aplicado durante los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre, enero y febrero (salvo por el caso de Amanda de GNRHC, con Ana). En el mes de marzo fuimos a la Central de Abastos de la Ciudad de México, para ver si había alguna vacante en la que pudieran contratarnos.

Tras recorrer la Central, entramos a unas pequeñas oficinas ubicadas en la parte superior de unas bodegas; fuimos entrevistados para cubrir el puesto de “capturista de datos”. La persona que entrevistó a Ana le dijo que “necesitaba a una joven para que cubriera el lugar de una capturista que se había ido de incapacidad por embarazo, para que llevara la contabilidad”; empero, Ana no poseía los conocimientos que pedían para cubrir ese puesto. Al externar su falta de conocimientos, esta persona le preguntó que, si se animaba a trabajar como ayudante en un comedor: “me dijo que me convenía porque me darían Seguro Social”; esta persona realizó una llamada y le dijo que se presentara al otro día, en una dirección muy cerca de Avenida Tláhuac y el metro Periférico Oriente. Fue así como Ana decidió probar suerte siendo *ayudante de cocina* en un Comedor para Migrantes, ubicado en la delegación Iztapalapa.

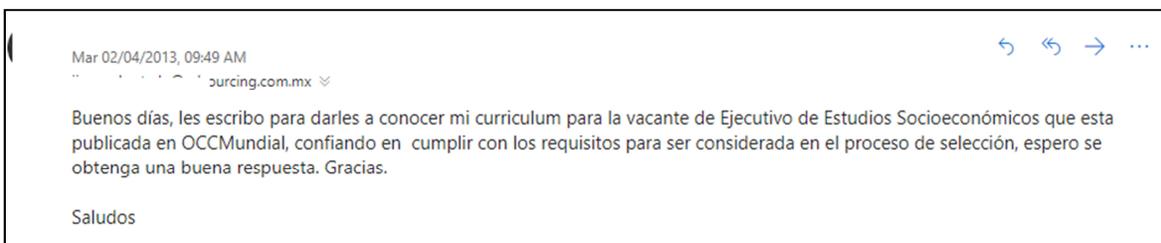
Se notaba que los tenían detenidos, había una pared que te impedía ver a la gente; solamente había unos pequeños espacios en la parte de abajo por donde entregaban los platos con comida. Se escuchaban sus voces con acentos distintos: “oigan, me regalan un poco más de esto”, sonaban como guatemaltecos, salvadoreños... qué se yo. Ese día fue muy pesado, me pusieron a picar cebolla y a lavar ollas con agua caliente, tenían que quedar perfectas... me entregaron un mandil, era mi uniforme de trabajo.

Esta experiencia le sirvió para reflexionar acerca de lo que realmente estaba dispuesta a soportar en un trabajo, a pesar de no tener muchas opciones, por lo menos con Amanda tenía un ingreso sin tantas peripecias.

[...] yo no sabía ni en dónde estaba... [al entrar] te quitaban tu celular, todo lo que sirve para comunicarte con el exterior. Ese día regresando a casa lloré mucho y solamente regresé para devolver el mandil y para decir que no regresaría más. La jefa de cocina ganaba como 3200 pesos al mes... a mí me iban a pagar 3000, si bien con Amanda el trabajo no era mucho y necesitaba moverme a través de la ciudad y regresar a redactar a la casa... por lo menos no estaba encerrada...

2.3 El nivel del trabajo formal del MEGI

Retomando lo dicho en la introducción de esta tesis, no fue sino hasta el mes de abril del año 2013, cuando nuestra suerte en la búsqueda de empleo cambió un poco. El 2 de abril Ana encontró una oferta de trabajo para cubrir la vacante de “Ejecutivo de Estudios Socioeconómicos”, en la empresa RRHH Outsourcing. Para Ana, encontrar esta oferta de trabajo fue “una señal de que nuestra situación podía cambiar, haciendo lo que ya sabía hacer, pero con el respaldo de trabajar dentro de una empresa con un salario fijo”, pese a que la oferta de trabajo se encontraba en la delegación Benito Juárez de la Ciudad de México, ella decidió enviar un correo electrónico, guiada porque en la misma ofrecían "prestaciones superiores a las de la ley":



Recibió una respuesta casi inmediata, lo que la hizo especular que nuestra situación económica podía cambiar; por la emoción de la pronta respuesta, se le olvidó adjuntar su CV, por lo tanto, recibió el siguiente correo:

Date: Tue, 2 Apr 2013 10:02:03 -0600

Buen día!

No venía adjunto nada, me lo mandas de nuevo por favor!!

.. .. -
Especialista de Capital Humano

Oficina: +

Móvil: +{

Administración de Personal

Administración de Personal. La administración de personal y recursos humanos que ofrece [Administración de Personal](#), tiene como misión proporcionar y gestionar al personal que requiere su organización con las capacidades humanas acordes al puesto en función y en consecuencia alcanzar el éxito en las tareas

Como puede leerse al final de este correo, esta empresa se dedica a la “Administración de Personal”. Tras mandar el correo con su CV anexo, Ana fue contactada vía telefónica.

Me llamaron en ese momento porque, según la persona que me contactó, les urgía que alguien cubriera una vacante de Ejecutivo de Estudios Socioeconómicos, así que el 4 de abril me citaron para una entrevista de trabajo. Fui, me entrevistaron y me dijeron que me iban a mandar el enlace para que hiciera unas pruebas psicométricas.

Sin embargo, dicho enlace nunca llegó. Ana se quedó esperando una respuesta por parte de la persona que la entrevistó. Con mucho agobio vio cómo se desvaneció una esperanza palpable de conseguir empleo, mandó un correo electrónico para preguntar por el enlace y jamás recibió respuesta, por lo menos no durante unos cuantos meses:

Duda

Jue 04/04/2013, 04:23 PM

Buenas tardes, sólo para preguntarle si me va a mandar el psicométrico.
Soy la que asistió el día de hoy a la entrevista para la vacante de Ejecutivo de estudios socioeconómicos.
Buenas tardes.

Pese a este trago amargo no todo estaba perdido. Justo en ese mes tuvo lugar la XXVII Feria de Empleo de la Ciudad de México, que se llevó a cabo el 18 de abril del año 2013 en el Palacio de los Deportes. El optimismo con el que comenzamos aquel día pronto se convirtió en decepción, ya que no había una gran variedad de ofertas de empleo en las que pudiéramos *encajar*. Ante el desaliento, y casi al final del evento, fuimos atraídos hacia un *stand* donde se ofertaba el puesto de “encuestadores de campo” con “contratación inmediata” y “prestaciones superiores a las de la ley”. Dejamos nuestros CV y el 28 de abril fuimos contratados por el outsourcing que representaba a esta empresa.

Durante nuestra estadía en esta empresa, Ana aprovechaba que en ocasiones tenía algunas horas con menos trabajo, para hacer estudios socioeconómicos laborales para la empresa GNRHC. Incluso llegó a combinar *las rutas de trabajo* de las encuestas con algún estudio socioeconómico, así aprovechaba de manera *amplia* su salida de casa, como una suerte de *economización del espacio transitado* y de sus *tiempos muertos*; aprovechaba su desplazamiento desde el Estado de México a los diferentes puntos de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México (ZMCM) en los que tenía que hacer las encuestas (su trabajo “formal”) y lo combinaba con su *trabajo invisible* como trabajadora desperdigada. En fin, quedamos desempleados un 3 de octubre del año 2013, tal como comenta Ana.

Pasaron los seis meses y pues que nos "dan cuello". Hasta cierto punto era el mejor empleo que había tenido; pero sí requería todo el día; buscar la forma de que te contestaran la entrevista y ahí conocí la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. Otra vez se vino una temporada de incertidumbre, regresé a mandar más CV a todas las empresas que veía, con más esperanza pues ya tenía más experiencia laboral...

2.3.1 Las redes necesarias para un trabajo en solitario

Destaca el hecho de que entre las EGCH —y por ende dentro del *MEGI*—, el contacto entre personas va conformando redes —más o menos densas— entre personas que trabajan directamente para éstas (los que he denominado *trabajadores fijos interconectados*) y por trabajadores desperdigados. Dentro de estas redes suelen surgir “recomendaciones acerca de qué persona cubre cierta zona dentro de un estado del país, y que tan bien lo hace”. Gracias estas recomendaciones y, principalmente a la relación de

trabajo que tenía con Amanda, Ana se pudo vincular con otra persona llamada Ángela Galicia, de la empresa Especialistas en Recursos Humanos.

Un día me contactó una persona llamada Ángela Galicia, me dijo que era de la empresa Especialistas en Recursos Humanos. Yo no había aplicado para esa empresa... me solicitó mi CV y me comentó que Amanda me había recomendado ampliamente con ella... entonces comencé a trabajar con esta otra empresa.

El vínculo con esta persona hizo que Ana se adentrara aún más en el campo de los estudios socioeconómicos laborales, ya que en esa empresa había detalles que cambiaban de manera notable la forma en la ella tenía que llevar a cabo el trabajo. Por ejemplo, ahora Ana era la encargada de agendar las visitas domiciliarias con los candidatos, ya que Ángela Galicia únicamente le enviaba por correo electrónico el nombre y el número telefónico de los candidatos que tenía que visitar: ahora Ana tenía que informarles la hora y el día en el que se llevaría a cabo la visita domiciliaria.

El pago por estudio socioeconómico era similar al que recibía por parte de la empresa donde trabajaba Amanda —150 pesos— pero ahora tenía más responsabilidad; que, de alguna u otra manera, permitía a Ángela transferirle —delegarle— una tarea que originalmente era de ella, para que Ana la llevara a cabo. Ángela llegó a manifestarle a Ana que esto lo hacía para que ella “tuviera la libertad de manejar sus tiempos”. Sin embargo, cuando Ángela le mandaba un estudio a Ana, por lo general, era porque se lo estaban pidiendo con “urgencia” dentro de la empresa Especialistas en Recursos Humanos, entonces ella tenía un máximo de 36 horas para agendar la visita, llevarla a cabo y enviar el archivo completo.

Teníamos más ingresos en casa gracias al trabajo de Ana, sí, pero poco a poco comenzó a relucir un problema inesperado: el control y la presión ejercidos al interior de la empresa donde trabajaba Ángela Galicia, para sacar adelante las requisiciones pedidas por las empresas—cliente terminaba *trasminándose* hacia Ana, comenzaba a afectarle, ese era todo un proceso que ella vivía en solitario. Para su fortuna —nuestra fortuna—, la *carga de trabajo* que recibía por parte de Ángela era constante, pero ahora ella tenía que lidiar con todo ese trabajo, que puede dividirse en 4 grandes tareas: 1) recibir y administrar los correos electrónicos con los datos personales de los candidatos, 2) agendar las visitas

domiciliarias, 3) realizar las visitas a los candidatos, 4) la redacción en limpio de los estudios socioeconómicos y el envío de éstos. Por esta razón Ana vivía agobiada.

[...] sí, había un poco más trabajo, pero la verdad había días en los que sentía que no podía con tantas actividades, me frustraba... pero tenía que hacer las visitas para que tuviéramos un poco de ingresos...

Parafraseando a Dejours (2015), la soledad en el mundo del trabajo puede llegar a ser terrible, específicamente la soledad que se gesta gracias a la nueva organización del trabajo, donde reinan prácticas como las evaluaciones individuales, que fracturan las relaciones de solidaridad entre los trabajadores o la que viven los trabajadores que no tienen ningún vínculo sólido con la(s) empresa(s) que le(s) proporciona(n) trabajo, como en el caso de Ana. En este sentido, según este mismo autor, “la soledad [...] es el factor generado socialmente que debilita a los individuos frente a los efectos tóxicos de las exigencias del trabajo, a las injusticias ligadas a la dominación y al ejercicio cotidiano del poder de la empresa (Dejours, 2009a: 12). Entonces bien, cabe preguntarse ¿qué pasa con la soledad cuando se es una trabajadora “por cuenta propia”? (esto se verá con mayor profundidad en el capítulo V) Una primera respuesta a esta pregunta la da Ana, ya que, al parecer no le afectaba del todo trabajar en soledad.

[...] para mí nunca ha sido un problema, creo... en mi trabajo como encuestadora no tenía contacto con las personas de la oficina. Bueno, sí nos veíamos, pero a veces ni hablábamos, ni con el que era mi supervisor, pese a que me llevaba bien con él [...] en los inicios del trabajo como freelance no me cuestionaba mucho el trabajo que realizaba, solamente lo hacía porque lo tenía que hacer, los cuestionamientos vinieron después...

Para ese entonces, Ana tenía muy presente lo que había aprendido en su primera experiencia —angustiosa— durante su primer estudio socioeconómico laboral: ahora, más que antes, tenía que fingir ser miembro de la empresa que estaba solicitando el estudio socioeconómico, o, en su defecto, decir que se comunicaba directamente de la empresa Especialistas en Recursos Humanos. Principalmente, porque durante ese estudio socioeconómico laboral los candidatos le daban el nombre de tres referencias personales y tres referencias laborales, a quienes Ana tenía que contactar vía telefónica, aunque en ocasiones este trabajo lo hacía Ángel Galicia:

Enviado el: 24/10/2013 21:11
Para:
Asunto: RE: Puesto de encuestador socioeconómico

Hola [redacted], no he recibido confirmación de mi correo, me gustaría saber si tienes alguna duda, o si contactaste a los candidatos.

La verdad me urge mucho tener la visita, ya me adelanto con las referencias de [redacted] Zárate, de él ya no tienes que conseguir ninguna referencia. Otra cosa su domicilio no es en Valle de Chalco, solo es Chalco.

De Erika [redacted], no he conseguido las referencias pero mañana temprano me pongo en contacto con ella para checar eso.

Cualquier cosa me gustaría me lo hicieras saber.

Otra tarea que le pedían en esta empresa era que aplicara “pruebas psicométricas”, lo cual le generaba un ingreso extra, al tiempo que liberaba de otra tarea a la empresa de outsourcing donde trabajaba Angela Galicia.

Hola [redacted], te anexo datos para socio, este va a ser con evaluaciones psicométricas, por lo que se te dará un extra de 50 pesos más. Tu pago que estaba pendiente quedo hoy, para que lo cheques.

Te anexo los exámenes que hay que aplicarle mañana temprano me pongo en contacto contigo para explicarte un poco por si tienes alguna duda.

Otro s [redacted] que aplicarle psicometría.

2.4 Ana y su incorporación en el mercado formal de gestión de la incertidumbre

Pese a tantos esfuerzos de Ana, nuestros ingresos seguían sin ser suficientes. Esta situación fue coincidente con que, a mediados de noviembre del año 2013, un excompañero de trabajo (de la empresa de investigación de mercados) nos llamó para invitarnos a trabajar en un proyecto temporal de encuestas en Los Héroes Tecámac, en el Estado de México.

Nos surgió "trabajo" (lo dice mientras hace seña de comillas) en una "maquila" Estuvimos como una semana saliéndonos temprano y regresándonos hasta tarde: de Ixtapaluca hasta Héroes de Tecámac, haciendo encuestas, porque era lo único que sabíamos hacer bien.

Al terminarse ese proyecto el mismo compañero nos pidió participar en otro sobre encuestas de "política"; se trató de un proyecto foráneo en el estado de Querétaro. Ana y

yo aceptamos sin dudar. En esas mismas fechas ella fue contactada por la empresa que unos meses atrás la había dejado con la esperanza de conseguir un trabajo fijo, la empresa RRHH Outsourcing.

Una semana después nos fuimos a San Juan del Río en Querétaro, haciendo encuestas; te pagaban muy poco, pero es lo que había. El chiste era estar produciendo lo que fuera. En ese tiempo me volvieron a marcar de RRHH Outsourcing... al parecer les urgía, porque me fui a Querétaro y ya no hice ningún psicométrico. El viernes que me fui a Querétaro había tenido la entrevista en la mañana... regresé un jueves y me seguían buscando... sí les urgía, me dijeron que ya estaba contratada... así fue cómo entré...

La experiencia que había adquirido Ana en la realización de visitas domiciliarias, al trabajar con Amanda y con Ángela, fue una de las principales razones por las que su contratación se dio de manera inmediata en la empresa RRHH Outsourcing; eso, y que en el área de *Estudios Socioeconómicos* de esa empresa les urgía contratar a alguien para que ocupara el lugar de una persona que había renunciado —probablemente por el ritmo de trabajo que se maneja en esa área—. Cuando Ana ingresó a trabajar en aquella empresa, pasó de estar enfrascada en un trabajo invisible como visitadora de estudios socioeconómicos *freelance*, a formar parte visiblemente del MEGI.

Gracias a su trayectoria laboral como trabajadora desperdigada, ella se insertó en una empresa que le brindaba un trabajo *estable*: "para mí sí fue algo diferente porque siempre estuve en la calle con lo de las encuestas y con lo de los estudios (socioeconómicos laborales). Ahora tenía un sueldo base, tenía seguridad social, pero tenía que luchar para no perder el empleo... tenía que pasar un contrato de prueba"

2.4.1 El contrato de prueba y el temor a la incompetencia

Pese a este cambio "que llegó como algo positivo" a la vida de Ana, al principio fue muy complicado para ella adaptarse "a la demanda de cubrir un horario de oficina": fue arduo insertarse en una rutina que demandaba cubrir un horario de, por lo menos, ocho horas al día; como ya mencioné, la oficina en la que trabajaba se encontraba en la delegación Benito Juárez de la Ciudad de México y ella diariamente efectuaba un recorrido de más de dos horas para poder arribar a aquel lugar. El tiempo de traslado de la casa a la

oficina, que dependía en gran medida del tráfico de la ciudad de México durante las *horas pico* de la mañana, la puso muchas veces en riesgo de perder ese empleo. Su hora de entrada estaba marcada a las ocho, pero a pesar del esfuerzo de levantarse a las cinco de la mañana, casi siempre solía llegar poco después de las ocho treinta.

Es importante mencionar que, como sucede con muchos trabajadores que se insertan en el mercado laboral mexicano, durante los primeros tres meses dentro de esta empresa ella vivía la presión y la desesperación como una constante, porque en ese lapso ella estuvo condicionada por un *contrato de prueba*. Al estar ceñida por este primer contrato, su estadía en la empresa se tornaba difícil ya que durante esos tres meses vivió una incertidumbre prolongada, al no saber si el trabajo que esperó desde hacía ya mucho tiempo se esfumaría al terminar el plazo convenido, y al desconocer bajo qué criterios estaba siendo evaluada: “te presionan, no quieres fallar, te sientes vulnerable, a merced de la persona que te ponen como jefe”.

En este sentido, cabe señalar que la empresa RRHH Outsourcing tiene como política interna convenir los contratos de prueba que la jefa del área de Estudios socioeconómicos considere necesarios, antes de darle a los trabajadores nuevos el contrato “de planta”; con esta práctica, obligan a los nuevos trabajadores a someterse a ritmos de trabajo intensos (que suelen aumentar aún más cuando los trabajadores ya tienen trabajo de planta). En este sentido, Martínez nos dice que “las empresas subcontratadoras (y subcontratadas) utilizan los contratos temporales para forzar a los trabajadores a cubrir jornadas por arriba de lo que estipula la ley laboral (Martínez, 2009: 38).

Ana se veía inmersa en largas jornadas de trabajo, para tratar de sacar adelante los pendientes que le eran asignados por Alicia, la jefa del área de Estudios Socioeconómicos: “ella siempre nos decía que saliéramos a nuestra hora, a las cinco treinta de la tarde, pero dejándonos claro que no podíamos irnos si no habíamos terminado el trabajo del día... lo cual era siempre imposible”. En el fondo, Ana se movía con la idea de que al “estar a prueba”, había una gran posibilidad de fracasar.

Mi jefa una vez me dijo "que fuera si en verdad quería trabajar, si no que me fuera...", yo tuve que bajar la cabeza, sabía que me había costado tanto trabajo encontrar empleo y pues le dije “me comprometo a cambiar”. A los tres meses pensé que no me iban a dar el contrato; estaba yo con otra chica, a ella le dijeron que tenía otro mes a prueba y no se lo dieron y a mí sí. Ella (mi jefa) me dijo que yo “sí había demostrado compromiso” y que consideraba que me merecía el contrato de “planta”.

Alcanzar dicho merecimiento no fue nada fácil. Los esfuerzos de Ana para mantener su trabajo en esta empresa durante aquel periodo de prueba fueron titánicos: sus mañanas solían comenzar de manera agitada, el sonido producido por la alarma del despertador marcaba el inicio de una rutina agobiante, comenzaba por elegir la ropa que usaría en la oficina (ropa formal, porque en la empresa les recalaban en cada oportunidad que “se preocupan mucho por la imagen que sus ejecutivos le daban a los candidatos que visitaban, y sobre todo a los clientes de la empresa”); mientras ella estaba ocupada en esta tarea, yo preparaba su desayuno y su comida.

Una vez que terminábamos estos preparativos, ella se encaminaba hacia la base de combis del lugar donde vivimos y tomaba el transporte que la llevaría de las entrañas del municipio de Ixtapaluca, en una zona colindante con el municipio de Chalco, a la Calzada Ignacio Zaragoza, a la parada conocida como “El Caballito”. Todo este recorrido solía comenzar con los imprevistos que suelen darse en la fila de la base de combis, donde la gente suele pelear y/o empujarse al abordar una unidad (aunado al viaje doloroso que se vive en las combis del Estado de México), las fallas en el servicio del metro de la Ciudad, etc., para una vez en El Caballito caminar hacia el metro Puebla de la Línea 9, donde abordaba el metro que la llevaba a la estación Chilpancingo. Llegando a esta estación ella solía caminar hacia la oficina, donde comenzaba con los pendientes relacionados con las investigaciones sociolaborales.

2.4.2 Desesperación y decepción

Como ya mencioné, Ana se incorporó al mercado de gestión de la incertidumbre como una trabajadora visible, ya que en esa empresa contaba con un contrato y con algunas prestaciones que le auguraban una mejoría económica y anímica: “ahora que tenía seguro social, que estaba dada de alta en el IMSS y que tenía un poco de estabilidad creí que las cosas cambiarían... pero en esto del trabajo ganas unas cosas y pierdes otras”. El trabajo que ella desarrollaba era casi idéntico al que realizó mientras trabajó como visitadora freelance (hacía visitas para estudios socioeconómicos laborales a candidatos a contratación), pero con la variante de que ahora también hacía trabajo de oficina, el cual consistía en completar la investigación sociolaboral de los candidatos a los que visitaba, en este sentido, su trabajo se tornó monótono; la rutina era siempre la misma, visitar

candidatos a contratación, validar referencias laborales, validar referencias personales, consultar información acerca del Seguros Social, del INFONAVIT, etc., y redactar los reportes finales.

Ana realizaba un trabajo en el que se notaba más que la incertidumbre juega el papel de una mercancía, ya que distintas empresas—cliente acudían a la empresa RRHH Outsourcing para que (por lo menos en el área que ella trabajaba que era la de Estudios Socioeconómicos), con base en una investigación individual, dieran un veredicto sobre la *recomendabilidad* para contratar —o no— a los candidatos que visitaba. Al tratarse de un trabajo que formaba parte de lo que esa empresa ofertaba como un servicio, por lo general sobre Ana, y sobre sus compañeros de trabajo, recaía una gran carga.

[...] de por sí llegas estresado a que te pidan un estudio urgente, o un estatus... y llegas tarde y en chinga... y pasas todo el día en chinga... creo que a mí me ha pasado que llego media hora tarde y se me atrasa todo mi trabajo. Además de que siempre, siempre tenemos que trabajar al ritmo que exigen los clientes... ya sabes... el cliente es primero, nos dicen.

Nuevamente, siguiendo a Christophe Dejours (2015), es necesario mencionar que el sufrimiento que ella vivió fue relativo a las exigencias de este trabajo, aunado a las condiciones de movilidad que le exigía (en primer lugar, para poder llegar desde la casa hasta la oficina). Es decir, las situaciones que vivió en aquella época no se dieron *per se* por contar con un trabajo; ya que, como bien menciona este autor, el trabajo incluso puede ser terapéutico y ayudar al equilibrio emocional, en tanto los esfuerzos individuales sean reconocidos: “porque, efectivamente, de ese reconocimiento depende el sentido del sufrimiento, Cuando se reconoce la calidad de mi trabajo, lo que adquiere sentido son mis esfuerzos, mis angustias, mis dudas, mis decepciones y mis desalientos” (Dejours, 2009: 49). Sin embargo, por el nivel de exigencias a las que era sometida, sus esfuerzos y los sacrificios que ella tenía que hacer día con día no eran recompensados ni siquiera con un salario digno: “El salario era bajísimo además de que no tienes oportunidad de desarrollar, en mi caso, lo poco que vi en la universidad; ni si quiera se te da la oportunidad de pensar lo qué estás haciendo”.

Por las condiciones del trabajo de Ana, llegó un punto en que lo frecuente del sufrimiento permeó todas las esferas de su vida: la rutina de levantarse temprano, lidiar con el tráfico rumbo —de ida y de regreso— a su trabajo, la falta de reconocimiento por sus

esfuerzos y, sobre todo, por el sentimiento de realización personal. Todo esto terminó convirtiéndose en algo monótono, que de alguna otra forma banalizaba su propia situación desventajosa:

[...] pero, ya después es tan monótono que ya pareces robotito, ya no te importa nada más, ya solo te preocupas por que falte poco para la quincena para cobrar... al final es chingarle. Lo de menos es pensar si estás haciendo o diciendo lo que realmente te gusta...

A propósito del tema del sufrimiento en el trabajo —y de su subjetivación—, no está demás señalar que la *internalización* de la idea de que las condiciones de trabajo no pueden mejorar en ningún sentido, lleva a los individuos a soportar situaciones que en otro contexto serían inadmisibles. Por ejemplo, una de las técnicas usadas por la jefa del área de estudios socioeconómicos para “incentivar” a los jóvenes a trabajar con “más entusiasmo” (aumentar la productividad de sus entregas, el número de estudios socioeconómicos) era medir su desempeño y hacerles saber el resultado de esta medición vía correo electrónico. Por ese medio Alicia mandaba un balance a todos los integrantes del área con felicitaciones a aquellos que habían logrado destacar durante la quincena.

Por otra parte, quienes no habían tenido un desempeño favorable simplemente no eran mencionados en el correo electrónico. Esa estrategia, lejos de incentivar a los jóvenes, generaba pequeñas burlas y bromas entre aquellos que eran destacados en el correo electrónico, pese a que la relación entre sus compañeros de trabajo se distinguía porque ésta siempre fue de compañerismo, este acto rompía aquel esquema: “yo nunca aparecí en ese correo, ni quería aparecer, pero sí me sentía muy mal cuando Brian (uno de sus compañeros) se reía de mí y me decía que nada más me iba a dormir”, comenta Ana visiblemente molesta. Cabe mencionar esto, porque justo antes de que despidieran a Ana, el trabajo para esta área comenzó a escasear. Al igual que los ingresos extras que obtenían (adicionales a su sueldo base), a tal punto que descansaron por tres días (15, 16 y 17 de diciembre).

De hecho, hace dos años que yo entré no estaba así el trabajo, yo entré un diciembre y había muchísimo trabajo y, bueno, de una empresa grande llegaban las requisiciones normales de cincuenta personas y ahora llegan de quince... pues sí es una gran diferencia. Hace un año tampoco... ¿Han visto sus cierres de quincena de hace un año?... Está mal esto de descansar

tres días, yo no llevo ningún estudio ahorita, y hasta debo uno... cobré uno sin haberlo hecho.

Ana y sus compañeros de trabajo aceptaban estas condiciones, que los llevaban a vivir una incertidumbre generalizada, porque estar en esta empresa les garantizaba un ingreso constante para sustentar sus gastos:

Entiendo que ellos tienen contratos con sus clientes y eso les asegura cierto número de trabajo al mes... más bien la incertidumbre es si estamos cubriendo todo el trabajo, porque somos más de la plantilla... la incertidumbre de saber que si no hay mucho trabajo para todos ¡más bien no hay nada de trabajo! [...] entonces pensamos "¿qué va a pasar?". Pero nos aguantamos porque lo necesitamos (el trabajo).

Ellos tenían que aceptar la inestabilidad en su trabajo, al tiempo que el sufrimiento se convertía en una condición casi necesaria para realizar sus tareas, o, en palabras de Dejours, "el sufrimiento crece porque quienes trabajan van perdiendo progresivamente la esperanza de que las condiciones de hoy puedan mejorar mañana" (Dejours, 2009b: 26). Se habían convencido de que la única manera de sobrevivir a esta mala racha de la empresa era aguantar lo mejor posible, ya que en adelante la situación no iba a cambiar... sin embargo en el caso de Ana y mío, al ver reducido sus ingresos, esto impactó un poco nuestra economía.

Para paliar con esa mala racha, Ana decidió regresar a trabajar como visitadora freelance. De igual manera lo hizo otro de sus compañeros, al que ella ayudó con una *referencia* telefónica desde la oficina de la empresa RRHH Outsourcing.

2.4 El despido como una fuente de sufrimiento: los esfuerzos banalizados

Después de poco más de dos años "de entregar su tiempo, su esfuerzo y gran parte de sus horas del día a la empresa RRHH Outsourcing" a mediados de diciembre del año 2015, Ana retomó su rutina —después de los tres días de descanso que tuvieron—. Como a las diez de la mañana recibí una llamada telefónica: "¡Cómo a delincuentes!, ¡nos corrieron cómo a

delincuentes!”, me dijo ella al otro lado de la línea con una voz entrecortada, con rabia, con odio, con impotencia... pero con muchísima preocupación —lo sé porque ella usó estas palabras para describir su sentir ese mismo día en la noche—. Ese día no le permitieron la entrada a la oficina a ella y su compañero de trabajo, Brian (al que había decidido ayudarle a buscar la referencia telefónica).

Resulta que, durante su ausencia, la jefa del área de estudios socioeconómicos se dedicó a revisar sus cuentas de correo electrónico proporcionadas por la empresa.

Yo no sabía que me iban a correr. Entré y me dijeron "espérate aquí porque quieren hablar contigo", entonces yo pensé que querían hablar con todos, pero no había nadie más eso se me hizo raro [...] en eso se me acercó Don Luna y me preguntó "¿oye, ya no trabajas aquí?" y le dije "pues no sé, porque me dijeron que ahorita hablaba conmigo Bernardo", en eso como vieron que este señor se me acercó me dijeron "ven te voy a llevar" y me llevaron a una de las salas hasta atrás de las oficinas... Brian ya estaba ahí sentado, ya después se subieron... después me metieron en una sala y cerraron la puerta. Para esto, el lunes fui a hacer un trabajo de freelance y me mandaron correos a mi Gmail, pero lo tenía abierto en la computadora y pensé que era por eso por lo que me llamaron, porque me dijo la abogada que fue por unos correos que estuve recibiendo de trabajos externos y me dijo "por eso se te va a rescindir tu contrato".

“Como a delincuentes”, me explica, porque no la dejaron acceder la oficina, en ese momento ella y Brian. Ya no eran parte del equipo de estudios socioeconómicos, eran unos extraños a los que les entregaron sus pertenencias en unas bolsas de supermercado. Y los constriñeron a acceder a la empresa para “obligarlos a firmar su renuncia”. Irremediamente, ellos aceptaron porque durante el tiempo en el que trabajaron en esa empresa se dieron cuenta de que interponer una demanda o reclamar un despido injustificado podía colocar su nombre en la lista negra conocida como “buro laboral”, reduciendo, considerablemente, sus posibilidades de obtener un trabajo en el futuro, o simplemente una mala referencia de la jefa para la que habían trabajado les acarrearía serios problemas.

Pues me hicieron firmar la renuncia y no me dieron liquidación, después me dijo que también corrieron a Brian por eso... y yo me quede de “¿cómo?”, “pues por unos correos que te estuviste mandando con él”. Yo no me acordaba que le había mandado un correo a él, solo recordaba que él me mando un correo pidiéndome que le ayudara... pero ellos tenían el correo en donde le conteste diciéndole que no saqué las referencias que me había pedido

Quizá lo que más le pesó a Ana fue que Alicia, la jefa del para la que trabajaban, quien en su momento llegó a hacerles creer que era su amiga, “en ningún momento les dio la cara”. Al decir de ella, ese trabajo “mató las ganas de Ana de trabajar en una oficina”, debido al sufrimiento experimentado por la falta de reconocimiento, por la “traición de su jefa, que al final los trató como si no fueran personas”. Al final, esta respuesta de Ana puede que se ancle en la idea de que “Este sufrimiento aumenta en función del absurdo de un esfuerzo en el trabajo que no dará satisfacción a lo esperado en el plano material, afectivo, social y político” (Dejours, 2009a: 27), por este motivo, Ana decidió desvincularse de toda empresa —por lo menos de manera formal— y dedicarse a gestionar su tiempo y sus ingresos como trabajadora desperdigada.

**Segunda parte:
Trabajadores
sufrientes en el
MEGI**

Capítulo 3. Trabajadores fijos estables: RRHH Outsourcing

Como quedó establecido en el capítulo anterior, la primera —y la última— EGCH en la que Ana se insertó como una trabajadora vinculada de manera formal fue la empresa RHH Outsourcing. Llama la atención que esa empresa, no tiene muchos años de existencia, ya que fue fundada en el año 2002 —según su página web.

En relación con la idea de la existencia de un Mercado de Gestión de la Incertidumbre (MEGI), es preciso mencionar que los servicios que se ofrecen en esta empresa se enfocan esencialmente en reducir la incertidumbre de otras empresas que contratan sus servicios: los servicios que ofrece son los de Administración de Personal —lo que en el medio se conoce como maquila de nómina—, Atracción de Talento y Estudios Socioeconómicos (ESE). La Administración de Personal consiste en la contratación de personal y/o el manejo de la nómina de los empleados de una empresa; entre los beneficios que las empresas—cliente obtienen al contratar este servicio están que, en palabras de Patricia:

Patricia: [...] ellos (la empresa gestora de incertidumbre) hacen el reclutamiento, la selección, la administración de contratos y al final, pues terminan con la historia laboral de las personas... que sería ya un despido, porque como empresa no te conviene legalmente asumir ninguna responsabilidad, sino que lo estableces con tu proveedor y al final *bye*...

Aunado a no asumir responsabilidades innecesarias —lo cual a todas luces es una disminución de incertidumbre—, nos encontramos con que este tipo de servicio es usado, en caso de que no se puedan abandonar completamente las responsabilidades que se adquieren con los trabajadores, para crear lo que se conoce como “responsabilidad compartida”, lo cual implica la disminución de costos en la empresa—cliente:

Patricia: [...] aunque el plan, o el objetivo inicial, es no asumir una responsabilidad, hoy por hoy entra eso de la responsabilidad compartida. No te es ajeno [el trabajador]... ese que se te accidenta, ese al que algo le sucede dentro de tu negocio, pues va a pasar algo también contigo porque está esa dualidad: sí eres mi proveedor (gestor de incertidumbre), pero al final del día estaba en mi centro de trabajo, estaba en mis instalaciones y también tengo una responsabilidad con esa persona; quien la maneja, y demás, pues ya son ellos pero a ti te

cuesta al final del día tienes que hacer la paga de la enfermedad, del accidente o de lo que se dé con esa persona...

Al final del día es un costo. La ventaja de contratar a un tercero es que tú no le estás dando el tratamiento, por ejemplo, no tienes que tener un departamento de jurídico para que haga todos los procesos, tú ya no quieres a alguien y tu proveedora hace el proceso, tú ya no te enrolas en ese tipo de cuestiones... si no tendrías que tener tu departamento de jurídico que tenga acreditada personalidad, que haga convenios... O sea, todo ese gasto te lo ahorras, y únicamente cubres la parte del pago.

En lo que respecta a la Atracción de Talento, como su nombre —casi eufemístico— lo indica, es el servicio que con el cual la empresa de outsourcing se encarga de conseguir determinado número de trabajadores con las características detalladas por la empresa cliente:

Patricia: en este se busca al personal que una empresa quiere manejar en su contrato. El que outsourcing se encarga de la búsqueda del perfil y, en ocasiones de la contratación, pero lo pesado es encontrar los perfiles buscados, cosa que tienes que hacer ya que le debes una garantía la cliente.

3.1 Mi acercamiento con los Ejecutivos de Estudios Socioeconómicos

Pasó alrededor de un año desde que Ana ingresó a la empresa RRHH Outsourcing, hasta que ella reunió la confianza suficiente para invitarme a una de las reuniones que organizó Alicia, su jefa directa. Esa invitación se presentó como una oportunidad estupenda para que yo pudiera conocer a una parte del equipo con el que Ana compartía día con día un espacio de trabajo en aquella empresa. Según entendí, ellos formaban parte de la única área en donde los trabajadores solían reunirse de manera frecuente para convivir fuera del horario de trabajo, lo cual en sus palabras “les ayudaba a paliar con las exigencias y el sufrir cotidiano”.

El día acordado me encaminé hacia la oficina donde ellos trabajaban y esperé a que dieran las seis de la tarde, hora pactada para salir rumbo a aquella reunión. El edificio donde estaba la oficina daba la impresión de un complejo carcelario, con una enorme reja de color azul en la entrada y vidrios con “láminas de intimidad”, que según me comenta Ana “estaban en todos los vidrios de adentro de las oficinas para poder vigilar a los trabajadores y que ellos no pudieran ver si sus respectivos jefes los observaban”.

Ante la impresión que sentí al ver aquel complejo de oficinas, decidí esperar lejos del lugar hasta que Ana se comunicó conmigo para señalarme cuál sería el punto de reunión. Imagino que después de organizar las rutas de trabajo, o por el gran número de requisiciones que debían atender, todo se retrasó ya que salimos dos horas después de lo planeado. Cuando nos encontramos, Ana y sus amigos estaban visiblemente cansados, sus rostros —un tanto desencajados— desatinaban con las continuas risas y los comentarios alegres de que “por fin había llegado el día de la reunión planeada desde hace semanas”. Era un escenario un tanto impreciso el que se presentaba ante mis ojos, ya que, por una parte, este grupo de jóvenes no podía esconder su cansancio, el cual se reflejaba en las grandes ojeras que tenían algunos de ellos y los contagiosos bostezos que se mezclaban con las carcajadas y bromas que indicaban que, de verdad, ese tipo de reuniones les ayudaban a sobrellevar el trabajo realizado durante la semana.

Por otra parte, resaltaba la frescura que irradiaba Alicia, lo que me hacía pensar en el hecho de que ella era una de las personas que no tenían exigencias de trabajo tan absorbentes como las de los demás. Aquella reunión tuvo lugar en una casa ubicada en el municipio de Villa del Carbón, en el Estado de México; llegar a aquel lugar hubiese sido difícil de no ser porque viajamos en dos automóviles, uno de Alicia y otro de Joana, quien era la segunda persona al mando en esa área de la empresa: a dicha reunión asistimos Ana, Brian, Edgar, Alicia, Joana, Isaac —novio de Alicia—, Alfredo —esposo de Joana—, Jonás y yo. Algo que me pareció muy notorio y curioso, fue que aquella fiesta se desarrolló como un pequeño espacio en el que la convivencia se dio sin que las jerarquías —o mi presencia— fuesen un obstáculo para la convivencia. En otras palabras, a los asistentes no parecía inquietarles la posición que ocupaba Alicia dentro de la empresa, ya que se comportaban con ella como si se tratase de un compañero de trabajo “común”, lo cual se reflejaba en las bromas subidas de tono que inventaban entre ellos.

Que yo estuviera presente no era ninguna limitante para que actuaran así, además a Alicia parecía no causarle ningún conflicto que sus empleados bromearan con ella de esa manera tan explícita. Este comportamiento que, como ellos decían en cada oportunidad “era muy raro encontrarlo en alguien que es tu jefe inmediato”, fue algo que ayudó a la consolidación de un pequeño grupo en el que persistió el apoyo, la empatía y, sobre todo, el compañerismo. Durante la fiesta pude acercarme a Brian, con la firme intención de pactar

una entrevista con él, para saber más acerca del trabajo que desarrollaban dentro de aquella empresa. Él aceptó sin meditarlo ya que, en sus propias palabras, “le haría bien hablar un poco del trabajo que realizaba, así, por lo menos, éste tendría un poco más de sentido”. Pero, con mucha angustia —y sobresaltado—, me aconsejó que con Alicia fuera cauteloso, ya que “pese a lo sonriente que parecía, era una persona con la camiseta de la empresa bien puesta y lo más seguro es que no aceptaría una entrevista de ese tipo”; por esta razón decidí no acercarme a ella —además de que Ana me había hecho una advertencia similar ese mismo día por la mañana—.

Tiempo después comprendí que la preocupación de ambos era que Alicia podía reaccionar de manera impulsiva, al enterarse que yo había aprovechado la fiesta para acercarme a ellos con la intención de entrevistarlos para realizar una investigación, probablemente “al pensar que ellos compartirían secretos comerciales de la empresa conmigo”. Esta actitud estaba presente en todos los jóvenes de esa área de la empresa, a tal punto que en la primera sesión de grupo focal que tuve con ellos, evitaban mencionar el nombre de “la jefa”²⁸ frente a la grabadora de voz.

Evadiendo a Alicia, decidí acercarme a Edgar para hacerle el mismo planteamiento que a Brian esperando que su respuesta fuera similar; empero, se mostró desconfiado y me pidió que le “explicara de manera convincente cuál era mi interés por saber qué tipo de trabajo realizaban”, a lo que respondí que me encontraba “definiendo un espacio de investigación que me permitiera acercarme al mundo del trabajo precario”; esto se lo dije sin reparos ya que yo sabía que él tenía estudios en Trabajo Social y supuse que compartía una visión similar a la de Ana y a la de Brian. Al final esto fue un error de mi parte, porque al escuchar mis palabras, su rostro —que se caracteriza por ostentar un gesto sonriente la mayor parte del tiempo— cambió de manera repentina y me dio una respuesta tajante: “mi trabajo no es precario, una cosa es que nos exploten y que ganemos poco y otra cosa es que sea precario... no me parece que yo pueda ayudarte con esto”.

Sus palabras me hicieron pensar acerca de las pláticas que yo sostenía con Ana de manera cotidiana, en las que me decía que su trabajo se estaba tornando muy “difícil,

²⁸ Durante las sesiones de grupos focales ellos se referían a Alicia de esta manera, ya que daba la impresión de que tenían el temor de que, si hablaban directamente de ella, por alguna extraña razón ella podía enterarse de lo dicho en aquellas sesiones, quizá esto era reflejo de algún tipo de desconfianza entre ellos o, simplemente, tomaban precauciones ante quien los estaba entrevistando.

pesado, repetitivo y, sobre todo, mal remunerado”, pero decidí no insistir más con el tema. Tras este pequeño tropiezo, intenté un acercamiento diferente con Jonás: con él me limité a hablar sobre música y sobre los tragos que se prepararon en ese momento —he de reconocer que el alcohol fue el articulador de aquella fiesta, recuerdo muy bien que bebimos más de una botella de Ron “The Kraken” además de una mezcla de vino tinto con refresco de Cola que recibe el nombre de “Calimocho”—. Pero, al igual que con Alicia, decidí mantenerme a raya en el tema de lo laboral, porque sabía que Jonás se llevaba muy bien con ella y, en palabras de Ana, era “capaz de contarle acerca de cualquier plan que incluyera conocer lo que se hacía dentro del área de estudios socioeconómicos, lo cual podría meterlos en serios problemas”.

Unas semanas después de aquel evento se integraron a la empresa Lidia, Sarah, Juan y Ximena, que junto con Ana, Brian, Edgar y Jonás conformaron el equipo de Ejecutivos de Estudios Socioeconómicos durante el tiempo en el que me concentré en el estudio de la empresa RRHH Outsourcing. Todos “disfrutaron de la actitud simpática de Alicia durante un buen tiempo”, de igual manera todos eran sometidos al mismo ritmo que terminaba por “hacerlos pensar en renunciar cada vez que tenían algún altibajo en cuanto a las entregas de su trabajo”. Cabe destacar que el ingreso de todos ellos —aunque entraron en diferentes momentos— coincidió con la renuncia de otros jóvenes que, concretamente, abandonaron este trabajo —algunos de ellos sucumbieron ante las exigencias y el ritmo de trabajo, aunque hubo un par de casos cuya salida se dio porque fueron obligados por Alicia a “renunciar”, al considerarlos como “poco servibles para su grupo”.

Me llevó varios meses de pláticas con Ana, —y con sus compañeros de trabajo—, comprender que la fiesta formaba parte de las “estrategias” que Alicia usaba para mantener al grupo unido y para disuadirlos de renunciar; una forma de unirlos para su propio beneficio como jefa del área, porque definitivamente ella era consciente del desgaste que implicaba la realización de aquel trabajo y de que no era sencillo encontrar quien aguantara dicho ritmo de trabajo. Como ya mencioné, me parece que estas estrategias dieron como resultado la consolidación de un grupo excepcionalmente unido. Todo comenzó, quizá, cuando Alicia se expuso ante ellos con una actitud simpática y amistosa, lo cual se demostraba cuando —como otra estrategia de integración— los viernes destinaba una hora por la mañana —adicional a la hora de comida a la que tenían derecho y que venía estipulada en su

contrato— a la organización de un desayuno en el que participaban todos los trabajadores del área.

Otra peculiaridad de la relación que estableció Alicia, con los empleados del área que lideraba, fue que todo el equipo de trabajo acostumbraba a salir de “fiesta” los días viernes al finalizar su jornada de trabajo: “íbamos a algunos bares cercanos y se portaba muy bien con nosotros”, comenta Ana. Por su parte, Brian interpretó la relación “horizontal” que ella intentó crear de la siguiente manera: “entonces ella dijo ‘estos güeyes se llevan chido, se tienen confianza, se hablan muy bien entre ellos, no se pelean, pues me voy a integrar y los voy a unir. Entonces, nosotros todos ilusionados de que teníamos una jefa chida nos unimos como equipo”. Tiempo después, se hizo evidente que las actitudes de Alicia, más que responder a una condición de verdadera amistad, ocultaban una relación instrumental de poder en la que el objetivo principal era mejorar la productividad del área. Crear un ambiente bueno, de manera artificial, permitía que los trabajadores no huyeran ante la presión y la exigencia del trabajo.

3.1.1 El servicio de investigación sociolaboral en el MEGI: una realidad del mercado laboral mexicano

El trabajo que efectuaban los protagonistas de esta investigación está relacionado con la realización de investigaciones sociolaborales. En este sentido, el área de Estudios socioeconómicos de la empresa RRHH Outsourcing servirá como ejemplo para describir el caso de los *trabajadores fijos estables* que, como indiqué al final del capítulo I, son aquellos que se encargan de comenzar y finalizar la *investigación sociolaboral* que es solicitada por una empresa cliente. Particularmente, el área de Estudios socioeconómicos de esta empresa —al igual que el de otras del mismo rubro— se integra por jóvenes cuya labor principal es la realización de *visitas domiciliarias para estudios socioeconómicos* (laborales). El sometimiento a una investigación sociolaboral, como condición para entrar a trabajar a la empresa que contrata este servicio, es una realidad a la que se enfrentan —o probablemente algún día se enfrentarán— muchos trabajadores al momento de ingresar a laborar a alguna empresa —o para crear su expediente una vez que ya están trabajando—.

Muchos indicios muestran que este tipo de práctica se da únicamente en el mercado laboral mexicano, además de que se trata de una nueva herramienta de vigilancia, en tanto que muchísimos trabajadores a los que he entrevistado —cuando me he encontrado realizando *visitas domiciliarias*— me han comentado que “es la primera vez que les hacen un estudio de este tipo” o “que no sabían que éste era necesario para que los contrataran”. Puedo afirmar que, en la nueva organización del trabajo, el trabajo de *visitador domiciliario* para Estudios Socioeconómicos laborales y las investigaciones sociolaborales, han cobrado fuerza, en tanto que muchas empresas apuestan por la disminución de la incertidumbre al momento de la contratación de su futuro personal.

Cabe recalcar que anteriormente la selección de personal se llevaba a cabo por el área de RRHH de cada empresa; sin embargo, actualmente este proceso está siendo dejado en manos de empresas externas por el *aligeramiento* que conlleva transferirle la responsabilidad de enfrentarse a la incertidumbre de este proceso a una empresa externa. Si bien, para llevar a cabo dicho proceso era necesario que el candidato —usaré el lenguaje empresarial para no distanciarme del centro del proceso que describiré— que pedía empleo aprobara una serie de pruebas —filtros— para definir si era apto para integrarse como trabajador, actualmente se han incorporado otra serie de requisitos que permiten conocer a fondo parte de la vida de los futuros trabajadores. Entre esta serie de nuevos requisitos resalta, precisamente, la incorporación del estudio socioeconómico y de la investigación sociolaboral a los procesos de contratación de personal, los cuales contribuyen a la disminución de la incertidumbre para la empresa que contrata el servicio, ya que permiten conocer la forma en la que habitan los candidatos. Para lograr tal fin, los visitantes domiciliarios, corroboran diversos datos personales y obtienen otros que ayudan a identificar algunos rasgos del “entorno social” donde habita el candidato.

Dicha visita domiciliaria se complementa con una investigación profunda acerca de los antecedentes laborales, personales, escolares y crediticios del candidato; como ya adelanté, el producto completo de esta investigación se conoce como *investigación sociolaboral*, en el sentido de que abarca el contexto social del candidato y sus antecedentes laborales. A grandes rasgos, esto puede calificarse como un *mecanismo panóptico* que decanta en una suerte de régimen neoliberal de verdad, en tanto que la investigación sociolaboral se enfoca en comprobar la veracidad de los datos proporcionados

por el candidato, aunado con la relación que éstos tienen entre la forma de habitar y el pasado laboral del candidato.

El fin que persigue la investigación sociolaboral, es compilar muchos datos que sirvan como punto de referencia para poder emitir un “dictamen de recomendabilidad”, que, a grandes rasgos, funciona como otro filtro con el que el área de RRHH propia de la empresa—cliente puede tomar como referencia para tomar la decisión de contratar o no al candidato visitado, o bajo qué “reservas” hacerlo, esta decisión se toma con base en *criterios de verdad* que son creados por cada empresa cliente. Lo anterior convierte a la investigación sociolaboral en todo un *dispositivo de la verdad*. En este capítulo me gustaría destacar dos cuestiones fundamentales de este tipo de trabajo:

1. Las empresas que contratan este tipo de servicio logran disminuir la incertidumbre en sus procesos de contratación al clasificar como “recomendable”, “recomendable bajo” reserva o “no recomendable” a una persona para su contratación; empero, dentro de las EGCH que brindan este servicio se genera(n) *otro(s)* tipo(s) de incertidumbre(s) que decantan en el sufrimiento de los trabajadores que se vinculan con éstas. Sufrimiento derivado de distintas situaciones negativas que se dan en su ambiente de trabajo. Incluso se crean nuevos tipos de incertidumbre para las empresas—clientes.
2. Por la "naturaleza" del trabajo que realizan, estos jóvenes quedan a merced de distintas *redes de subcontratación* en las que se merman de forma significativa sus derechos laborales (especialmente en el caso de los que denominaré trabajadores desperdigados, que abordaré en el capítulo V); además de que, para el caso de estos trabajadores fijos estables y los que he nombrado fijos interconectados, los ritmos y las exigencias en el trabajo suelen estar atravesados por una constante competitividad, que se vincula con la presencia de la evaluación individual de resultados. Esta combinación acentúa las experiencias de sufrimiento.

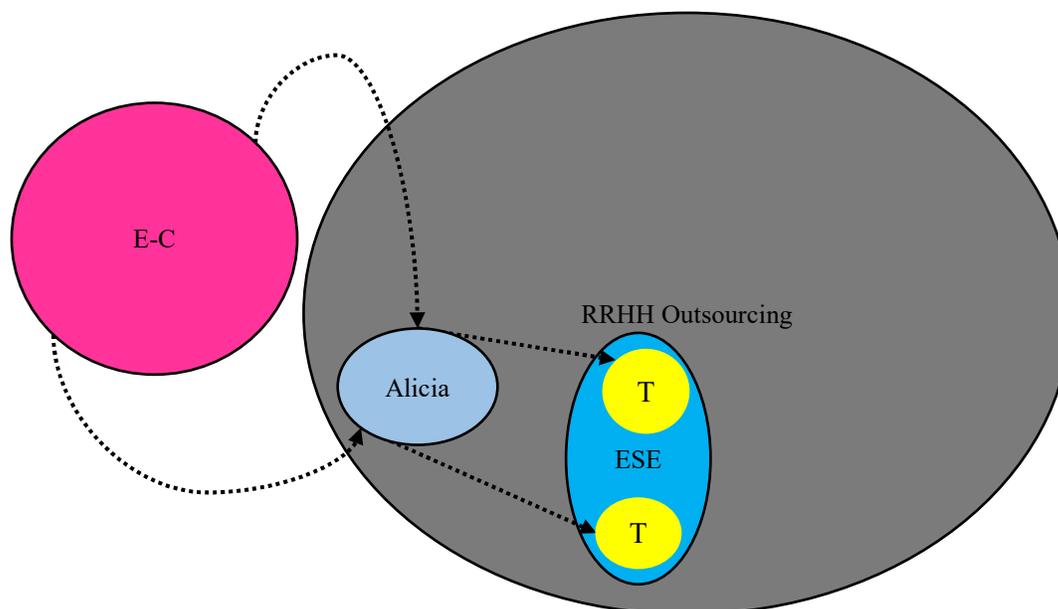
En relación con el segundo punto, específicamente lo que tiene que ver con el tema de las evaluaciones individuales y los ritmos de trabajo, comenzaré con la descripción de los pasos del proceso de investigación que tenían que seguir cada uno de estos trabajadores

para realizar la investigación sociolaboral. Cabe resaltar que al ser un trabajo que oscilaba entre espacios cerrados—privados (oficina y casa de los candidatos), esto los ponía en una relación constante con el espacio urbano de la Ciudad de México, además de enfrentarlos con las problemáticas de propias de una ciudad tan grande. Por esta razón Ana solía vivir presionada, entre sus funciones se encontraba la de realizar visitas domiciliarias los fines de semana y, en ocasiones, entre semana durante —y fuera de—su horario de trabajo.

Ana y sus compañeros de trabajo, al ser Ejecutivos de Estudios Socioeconómicos de la empresa RRHH Outsourcing, desarrollaban un trabajo que solía comenzar cuando alguna —o varias— de las empresas—cliente solicitaba una serie de *requisiciones* para investigaciones sociolaborales. Estas requisiciones eran turnadas a Alicia, la jefa del área, y ella distribuía el trabajo entre su equipo. Por lo general esta distribución del trabajo se hacía los viernes:

Ana: Los viernes nos llegaban las requisiciones, bueno a Alicia, y nos juntábamos para hacer las *rutras de trabajo*: para ubicar en un mapa, con ayuda de *Google Maps*, dónde estaban las casas de los candidatos [titubea mientras dibuja en el aire un rectángulo con los dedos]... así podíamos distribuir el trabajo de manera que no nos tocara ir a visitar alguien que estuviera lejos de nuestra casa, eso nos ayudaba especialmente los fines de semana... al principio Alicia fue tolerante con esto y nos apoyaba...después teníamos que ir a donde ella nos mandaba. Por ejemplo, Edgar vive en Naucalpan y Lidia en Nezahualcóyotl... ¡lo obvio era que si salía un estudio para Neza se lo diera a Lidia y si salía otro para Naucalpan se lo diera a Edgar ¡Pero no!... se los daba intercambiados!

El siguiente diagrama ilustra la forma en la que el trabajo de investigación sociolaboral era organizado dentro de área de Estudios Socioeconómicos:

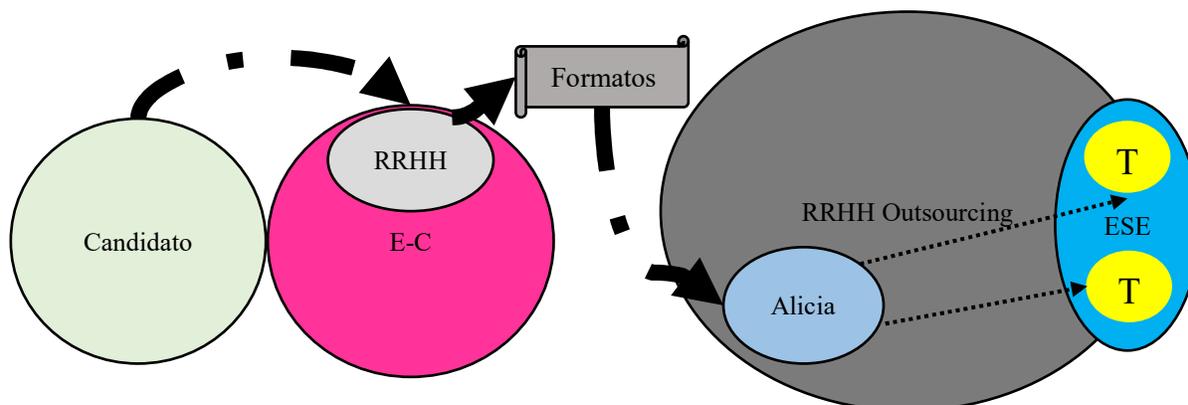


Al ser Alicia la persona que recibía las requisiciones de las empresas—cliente, ella era la encargada de realizar los tratos directamente con éstas y de realizar un primer trazo de las rutas de trabajo. Ana y sus compañeros de trabajo comenzaban con la creación de un “archivo de evidencias” para cada candidato. Este archivo tenía como finalidad el registro de cada movimiento que ellos hacían con los datos de cada candidato para contratación, además de que se convertía en un soporte para demostrarle a las empresas—clientes la rigurosidad de la investigación sociolaboral y, por lo tanto, respaldar el *veredicto* que resultaría de ésta.

3.2 El archivo de evidencias de un trabajo de investigación sociolaboral

A las manos del equipo de ejecutivos de estudios socioeconómicos, llegaban los formatos que contenían los primeros datos personales de los candidatos para contratación. El trabajo era distribuido entre el equipo en función de los “estudios pendientes que tenía cada uno de ellos”; es decir, quienes tenían menos carga de trabajo recibían un mayor número de requisiciones. Esos primeros formatos constituían parte de la documentación que provenía directamente del área de Recursos Humano de la empresa—cliente que solicitaba el servicio de investigación sociolaboral.

Cada uno de los candidatos que ellos investigaban se había presentado previamente en la empresa—cliente para comenzar su proceso de contratación, donde probablemente le informaban que parte del proceso de reclutamiento comprendía una visita para verificar algunos datos en su domicilio. El siguiente esquema muestra cómo el proceso de trabajo de estos jóvenes se nutría de este un movimiento externo a la empresa RRHH Outsourcing:



Cada uno de los formatos que estos jóvenes recibía contenía el nombre completo del candidato, su domicilio —con datos precisos como las entrecalles en las que se encontraba y un pequeño croquis, además de las características de la fachada del y el tiempo estimado de llegada de un estación del metro cercana—, el número telefónico al que tenían que comunicarse para agendar la fecha y la hora de la visita, el nombre de la empresa—cliente que lo solicitaba y la urgencia con la que se requería la aplicación de dicho estudio:

Ana: Con eso comenzaba todo, a veces Alicia, si es que tenía tiempo, se encargaba de agendar las citas con los candidatos, pero la mayoría de las veces solamente nos pasaba las hojas con los datos para que nosotros lo hiciéramos. Si ella no se había comunicado con el candidato nos tocaba checar el número telefónico y contactarlos para corroborar los datos de la hojita de donde sacábamos la información y, dependiendo de la urgencia de cada cliente, teníamos alrededor de 5 días para entregar cada requisición, como máximo. Esa hojita se tenía que anexar en lo que conocíamos como expediente.

Una vez realizada la visita domiciliaria, el plazo de cinco días disminuía a tres, ya que tenían que ceñirse a la garantía que le era ofertada a cada empresa—cliente, la cual dictaba que los resultados del estudio sociolaboral se entregarían, como máximo, 72 horas después de la visita domiciliaria. Esta premura de los tiempos de entrega, en una investigación que depende de diferentes matices —por ejemplo, en la disponibilidad de los candidatos para contratación de ser visitados, los tiempos que llevaba la verificación de los antecedentes laborales o escolares— siempre recayó sobre ellos y era un factor determinante para que aparecieran, o no, en el correo de evaluación que Alicia enviaba. Durante la visita domiciliaria, todos los Ejecutivos de Estudios Socioeconómicos tenían que llenar un formato similar al siguiente:

NOMBRE: Ficticio
PUESTO A CUBRIR: Analista
EMPRESA SOLICITANTE:
FECHA: 05 de enero de 2015

En esta primera página del formato se capturaban los datos generales del estudio: nombre del candidato, puesto a cubrir, empresa—cliente que lo solicitaba y la fecha de entrega. La página siguiente del formato la llenaba al finalizar la investigación sociolaboral, en ésta venía el apartado para emitir el “dictamen de recomendabilidad” del candidato, además de que venían desglosados los datos recopilados durante la visita domiciliaria —que servían de sustento para el dictamen emitido—:

CON-BASE-EN-LA-INFORMACIÓN-OBTENIDA-EL-CANDIDATO-ES:	
+	RECOMENDABLE X
	RECOMENDABLE-CON-RESERVAS
	NO-RECOMENDABLE

RESUMEN:

X, de X años de edad, es de nacionalidad X, es X. Vive en una zona de nivel X ubicada en el Municipio de X, la vivienda es X y la habita en compañía de X, la distribución es X, se observa X e X al interior del domicilio, el cual tiene una decoración X y las vías de acceso son X.

Su último grado de estudios es X, egresado de la X, lo corrobora con X, con fecha X, no de cédula X, el número de cédula fue verificado en el registro nacional de profesionistas. Refiere haber tomado cursos tales como: X en el periodo de X, como comprobante presenta X.

Como hábitos y distracciones reseñó: X fumar, esporádicamente X consumir bebidas alcohólicas y asistir a X. Las lecturas de su preferencia son X. En televisión ve X.

En cuanto a planes a corto plazo pretende X, a mediano plazo X y su objetivo a largo plazo es X.

Presenta dos referencias laborales: la primera corresponde a X empresa en la que fungió como X, el periodo laboral fue del X al X y el motivo de salida fue X, personal de recursos humanos y jefe inmediato X; la segunda referencia corresponde a X en donde tuvo el puesto de X en el periodo comprendido, del X al X y el motivo de salida fue X recursos humanos y jefe inmediato X y su tercer referencia corresponde a X en la que laboró como X, del X al X y su salida se debió a X recursos humanos y jefe inmediato X.

Tanto en historial laboral como en reporte informativo de semanas cotizadas se encuentra registrada por parte de X y X cuenta con registro en buró laboral.

En el reporte informativo de semanas cotizadas detectamos un empleo que X candidato no mencionó y corresponde a X, se realizó la investigación correspondiente y se localizó el número X en el que nos atendió el X quien nos refiere efectivamente

Para Ana, este trabajo le parecía muy familiar al que realizaba cuando trabajaba por su cuenta, por ende, se le facilitaba la recolección de los datos personales de los candidatos. Un cambio significativo era que, por llevar a cabo el proceso completo de la investigación, ahora ella tenía que contrastar los datos obtenidos por “la palabra de las personas” comparándolos con la documentación que éstas le presentaban en su domicilio; además obtenía los folios de los documentos presentados para, en la oficina, corroborar su autenticidad. A su vez, se obtenían datos relacionados con la historia médica familiar y personal:

Domicilio y C.P.	Colonia Santa Juana Coapa, México D.F., C.P. 04600, Delegación Coapa
Teléfonos	
E-mail Personal	
Edad	29 años
Lugar y fecha de nacimiento	20 de abril de 1 en México D.F.
Estado civil	Es soltera
No. de dependientes económicos	Ningún dependiente económico
Antigüedad en el domicilio y en la ciudad	24 años toda la vida en la ciudad

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Acta de Nacimiento	No. de Acta	No. de Folio	Juzgado	Delegación	Fecha y Lugar de Expedición

Credencial de Elector	Tipo de Credencial	No. de Credencial	Clave de Elector	Fecha y Lugar de Expedición
			H	2013 en Coapa

Registro del IMSS	No. del IMSS	Documento presentado
Original	-	Aviso de inscripción al trabajador

RFC	No. de RFC	Documento presentado
Copia	-----	Comunicado Sat

CURP	No. de CURP	Documento presentado
Original	HI	CURP

Cartilla Militar	No. de Liberación	No. de Matrícula	Fecha y Lugar de Expedición

Pasaporte	No. de Pasaporte	Fecha y Lugar de Expedición

Licencia de Conducir	No. de Licencia de Conducir	Tipo	Fecha y Lugar de Expedición
ORIGINAL	C10230121	A	DEL 27 DE MARZO DE 2013 AL 29 DE DICIEMBRE DE 2009 EN MÉXICO D.F.

Comprobante de Domicilio	Tipo de comprobante	No. de Folio	Fecha, a nombre de qué persona está el comprobante y parentesco
Original	Estado de cuenta de recibo de luz	965821200721	15 de octubre de 2015 a nombre de Sandra Guzmán de H.

Afore	Administradora de Fondo	No. de Cuenta
No tiene	SANITSA	No tiene

Acta de Matrimonio	Cónyuge	No. de Acta	Localidad	Oficialía	Fecha y Lugar de Expedición

Acta de Nacimiento de Hijos	Nombre	No. de Acta	Juzgado	Libro y Foja	Fecha y Lugar de Expedición

INFORMACIÓN MÉDICA

Tipo de Servicio Médico	Refiere contar con IMSS, tarjeta VRIM por la empresa.
Accidentes	Comenta no haber sufrido accidentes.
Intervenciones Quirúrgicas	Informa no haber sido intervenida quirúrgicamente.
Enfermedades crónicas y recurrentes	Menciona no padecer enfermedades crónicas o frecuentes.
Antecedentes heredo-familiares	Indica tener antecedentes de diabetes por línea <u>paterna</u> .
Alergias	Asegura no ser alérgica.

De entre los datos recopilados, tenían un peso relevante los relacionados con el historial académico. Mismos que, al igual que sucedía con los folios de los documentos presentados por el candidato, tenían que corroborarse en la oficina:

DATOS ESCOLARES				
Último Grado de Estudios: licenciatura en diseño gráfico, egresado de la universidad del pedregal				
	PRIMARIA	SECUNDARIA	BACHILLERATO	PROFESIONAL
PÚBLICA				
PRIVADA	1996-2001	2001- – 2004	2004 – 2007	2009- 2013
2009 – 2010				
Tipo de documento <u>presentado</u> y No. de Folio			Como comprobante de licenciatura presenta historial académico con <u>numero</u> de cuenta	
CURSOS O IDIOMAS				
NOMBRE DEL CURSO	INSTITUCIÓN QUE LO IMPARTIÓ	FECHAS	DOCUMENTO OBTENIDO	
HÁBITOS, PASATIEMPOS Y PLANES				
Consumo de cigarros y/o bebidas alcohólicas (frecuencia)	Alcohólicas una vez al mes			
Lugares a donde asiste el candidato a divertirse	Cine, fiestas, bares			
Eventos sociales o culturales a los que le gusta asistir	Museos, galerías y teatro			

Otro de los apartados que contenía este formato —y la gran mayoría de los estudios socioeconómicos en otras empresas, como se verá en el anexo final de esta tesis— es el relacionado con las condiciones materiales de la vivienda. Parte de este formato persigue el fin de conocer la estructura familiar de las personas con las que habita el candidato; del mismo modo, en el formato aparecía un apartado para colocar los datos relacionados con los ingresos y los egresos del candidato y de la familia con la que comparte la vivienda:

CONDICIONES DE VIVIENDA	
La casa habitación es	Propia
¿A nombre de quién está la vivienda? (Parentesco con el candidato)	
Nivel Socioeconómico de la zona	Medio
No. de personas que habitan la vivienda	Cuatro
Descripción de los habitantes	Papa mama hermana y candidato
Tiempo de Residencia	15 años
Tipo de decoración	Normal
Distribución	cuartos, sala comedor, cocina, 2 baños, bodega

ESTRUCTURA FAMILIAR				
NOMBRE	PARENTESCO	EDAD	OCUPACION	ESCOLARIDAD
Juan	Padre	5años	Ingeniero en	ingeniería
Rosa	Madre	56 años	Docente	licenciatura
Rosa	Hermana	22 años	Estudiante	Licenciatura en

SITUACIÓN ECONÓMICA	
INGRESOS	MONTO MENSUAL
Candidato(a)	\$ 35 a 40000
TOTAL	\$
EGRESOS	MONTO MENSUAL
Alimentación	\$2000 a 3000
Renta o Hipoteca	\$ 8,000
Servicios	\$1 5000
Colegiaturas	\$ 0
Diversiones	\$2000 a 3000
Transporte o gasolina	\$2000
Vestido y calzado	\$2000
Otros (especificar)	\$

Otro factor que se evaluaba era el de las referencias crediticias y los bienes inmuebles. El pasado laboral se evaluaba consiguiendo las referencias de sus últimos dos empleos:

REFERENCIAS CREDITICIAS		
TIPO DE CRÉDITO	LÍMITE DE CRÉDITO	MONTO DEL ADEUDO

PROPIEDADES			
TIPO DEL BIEN	UBICACIÓN	IMPORTE	CONDICIONES EN QUE SE ENCUENTRA (PAGADO O PAGÁNDOSE)

AUTOMÓVILES		
MARCA Y MODELO	VALOR APROXIMADO	A NOMBRE DE

REFERENCIAS LABORALES	
<i>Referencia 1</i>	
Última empresa	
Domicilio	
Teléfono	
Jefe Inmediato y puesto	
Último puesto del	

Al final de la entrevista, estos trabajadores tenían que evaluar la forma en la que el candidato se había comportado durante la visita. La evaluación se basaba en la percepción que ellos tenían acerca de éste: la forma en la que estaba vestido el candidato, su lenguaje, la forma en la que respondía las preguntas, la cooperación que ésta había tenido y, sobre todo, la disposición que tuvieron antes y durante la visita.

OBSERVACIONES DURANTE LA ENTREVISTA				
REQUISITOS	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
APARIENCIA				
ARGUMENTOS				
COMPORTAMIENTO				
DESENVOLTURA				
COOPERACIÓN				
PARTICIPACIÓN				
DISPOSICIÓN				

Como mencioné al principio, el estudio socioeconómico (que comprende la visita domiciliaria) tiene la finalidad de servir como soporte para generar un dictamen de recomendabilidad para que una empresa tome la decisión de contratar —o no— a un candidato, también mencioné que muchas de las personas a las que Ana visitó ya no eran candidatos para contratación ya que se encontraban laborando desde hacía un tiempo dentro de la empresa—cliente que solicitaba el servicio. Por esta razón, el candidato —o trabajador— firmaba un consentimiento para que sus datos fueran validados.

Bajo protesta de decir verdad manifiesto que no he sido sujeto de ningún proceso penal ni laboral, ni está pendiente investigación alguna en mi contra, que todo lo expresado en este Estudio Socioeconómico es correcto y está sujeto a comprobación. En caso de existir omisión dolosa o inexacta declaración, la compañía que solicita este estudio se reserva el derecho de rescindir mi contrato si es que existiese relación laboral.

NOMBRE, FECHA Y FIRMA

Al tener recopilados todos los datos del candidato en el formato descrito, y para seguir conformando el archivo de evidencias, Ana y sus compañeros de trabajo procedían a la impresión del formato. De entre todos los datos que proporcionaba el candidato se usaban algunos para continuar con la investigación en la oficina: por ejemplo, el número de seguridad social (NSS) servía para hacer la consulta del reporte de semanas cotizadas ante el IMSS, consulta que se imprimía y se agregaba al expediente de evidencias; al mismo tiempo, el reporte de semanas cotizadas servía para comprobar la *consistencia* de la información acerca de los empleos que mencionó el candidato durante la visita domiciliaria. En caso de encontrar alguna inconsistencia —alguna contradicción entre la información proporcionada por el candidato y la encontrada en el registro de IMSS— tenía que señalarlo puntualmente y anexar la nota con el soporte que permitiera distinguir dicha inconsistencia. De igual manera se imprimía la información y se anexaba al expediente.

Por su parte, los datos escolares se usaban para verificar la autenticidad de las credenciales escolares que presentaba el candidato: si éste contaba con Cédula Profesional, ésta se cotejaba en la página del Registro Nacional de Profesiones. Si el candidato únicamente contaba con una carta de pasante o con estudios universitarios truncos, la labor de estos jóvenes consistía en comunicarse con la Institución Educativa donde el candidato señaló haber estudiado, para obtener la validación de esta información. Este punto era problemático, en tanto la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP), prohíbe que estos datos se compartan de manera arbitraria (lo cual a las empresas cliente las tenía sin preocupación, porque la garantía de RRHH Outsourcing es que ellos conseguirían todos los datos a como diera lugar); en este punto podían atrasarse en la entrega de su trabajo porque no podían entregarlo incompleto o sería rechazado. Afortunadamente, ellos encontraron personas en algunas instituciones que —ignorando la ley mencionada— les apoyaban proporcionando la información requerida.

Leonardo: ¿Y cómo le hacías para conseguir esa información si se supone que es ilegal proporcionarla?

Ana: Mira que gracioso, si lo vemos así ¡todo en este trabajo debería de ser ilegal!, porque no existe, que yo sepa, dentro de alguna institución educativa, la UAM, por ejemplo, un área especializada para confirmar que sus alumnos realmente fueron sus alumnos o si realmente cursaron los estudios que ellos dicen tener. Lo que pasaba es que cuando tenían cédula era superfácil confirmarlo porque entrabas a profesiones y listo, pero cuando no terminaban la universidad te comunicabas a la escuela a la que ellos dijeron que asistieron y

tratabas de sacar la referencia; muchas veces te negaban los datos, aunque encontramos una forma de comunicarnos con ciertas personas dentro de las universidades, algunas si te dan los datos, hacían la búsqueda y te mandaban los datos por correo electrónico, todo por correo... de hecho en la UNAM hay un solo contacto que proporciona esa información. El problema es que nos atorábamos cuando esta información no la obteníamos, y el tiempo para entregar el estudio seguía corriendo...

Por último —en ocasiones desde el inicio de la investigación—, con los datos proporcionados como la Clave Única de Registro de Población (CURP), se revisaba si el candidato aparecía en alguna lista negra de “buró laboral”; en suma, se buscaban comportamientos como demandas laborales entabladas por el candidato, incluso registro de asociación sindical. Igualmente, esto se integraba al archivo de evidencias. Todos estos pasos de la investigación sociolaboral eran llevados a cabo para completar cada una de las requisiciones enviadas por las empresas cliente. Cabe mencionar que el sufrimiento derivado de este tipo de trabajo tenía una fuente importante en la cantidad de requisiciones que tenían que entregar, Alicia les pedía de dos a tres estudios sociolaborales al día, lo cual solía llevarlos a superar su jornada laboral —que supuestamente era de ocho horas diarias—.

Ana: Al día teníamos que entregar por lo menos dos investigaciones terminadas. El problema es que te atorabas pidiendo las referencias porque, aunque como te dije había quienes te daban los datos en las universidades y escuelas, pues ese no era su trabajo y a veces tardabas hasta cuatro días en conseguir una sola referencia. Cuando eso ocurría tenías la presión de Alicia, aunque al principio se portó muy bien conmigo, con todos, y daba la cara ante los clientes que se ponían exigentes con sus tiempos de respuesta, después cambió y todo se fue en nuestra contra

El trabajo descrito, es el que tenían que realizar todos estos jóvenes, las exigencias y las percepciones eran más o menos similares, especialmente las que tenías que ver con los tiempos de trabajo y las exigencias por parte de Alicia:

Juan: Entonces yo digo "puedo entregar unos tres diarios, la cantidad de lo que me piden más uno más", pero tengo que llegar a las ocho de la mañana y salirme a las siete de la noche, para llegar a mi casa a las once de la noche... en ese sentido pues sí es muy precario. Es que es el engaño, porque digo: "me estoy quedando más tiempo porque estoy haciendo más y, por lo tanto, voy a obtener más", pero en realidad podría ser menos, quedarte el tiempo justo y que te pagaran bien. El salario pues sí es engañoso... cuando te dicen: "puedes ganar hasta 7000 pesos mensuales", pero en realidad no lo haces, y sí lo haces

cómo vas a terminar de madreado... en este sentido sería aún más precario porque te estás chingando físicamente, con todo lo que implica viajar, quedarte un rato más

Como queda plasmado en el relato de Juan, otro ejecutivo de estudios socioeconómicos de esa empresa, el salario al que aspiraban estos jóvenes, en muy pocos casos superó los 6000 pesos mensuales, lo cual hacía que ellos sintieran que el tiempo que invertían en su trabajo se encontraba “subvalorado en muchos sentidos”, además de que los cambios que se gestaron en la oficina contribuyeron a que el sufrimiento se incrementara de manera exponencial cuando las actitudes de Alicia cambiaron.

3.3 El paso del “buen” al mal ambiente laboral: la consolidación de un espacio de sufrimiento continuo

A pesar de lo que he apuntado hasta este momento, no me gustaría que la descripción que he hecho de la relación que se estableció entre los jóvenes que formaban parte del área de estudios socioeconómicos instaure una idea romántica sobre la misma. Es decir, no pretendo en ningún momento que se piense que este grupo de jóvenes eran el ejemplo perfecto del compañerismo en un espacio de trabajo, ya que sería un error de mi parte afirmar que su comportamiento fue permanentemente armonioso. Especialmente porque, como mencioné en el capítulo anterior, cuando se trataba de comparar la productividad individual algunos de ellos solían hacer comentarios “muy crueles con respecto a los compañeros que no lograban alcanzar las metas establecidas por Alicia”.

Sin embargo, siempre he tenido la impresión de que los vínculos que logré crear con ellos se dieron en gran parte porque, como una suerte de *mecanismo de defensa* ante las exigencias y el desgaste físico y mental del trabajo que realizaban, lograron mantener unido el grupo que Alicia había creado “al fingir que ella estaba de su lado y los apoyaba en todo lo que necesitaban”. Digo que lograron mantenerlo porque, pocos meses después de la reunión en la que los conocí, a decir de Ana, ella “mostró su verdadero rostro y transformó el ambiente de cordialidad y amistad que tenía con los chicos del área en un verdadero martirio, se acabaron las reuniones y comenzaron los maltratos, pasamos de un buen al mal ambiente de trabajo”.

El cambio de actitud de Alicia no fue para nada un misterio. Todo comenzó cuando

ella tomó la decisión de subir de puesto a Jonás y él, en lugar de comportarse de manera cordial con sus compañeros de trabajo como venía haciéndolo cuando yo lo conocí, emprendió una especie de cruzada en la que se esforzaba por diferenciarse de los demás miembros del grupo, portándose con ellos con una actitud prepotente y casi siempre con mucho desprecio. Esta actitud molestó a todos y llegaron a un consenso en el que decidieron excluirlo del grupo, tal como lo menciona Brian.

Brian: Es como eso de Jonás, de creerse punto y aparte de nosotros por tener un rango un poco más arriba [hace un gesto que indica comillas con ambas manos]; eso me parece mal porque no sabe ser un líder, por eso ya no lo integramos con nosotros

En términos reales, el cambio que se produjo cuando Jonás subió de puesto tuvo que ver con el esquema de pago que recibía, comparado con el de los demás ejecutivos de estudios socioeconómicos: desde ese momento, en lugar de cobrar el sueldo base con el que había entrado (2000 pesos mensuales) y tratar de hacer el mayor número investigaciones sociolaborales (que le eran pagados en 100 pesos cada una) para que su pago fuera mayor, ahora gozaba de un sueldo mensual de seis mil pesos y ya no salía a hacer trabajo de campo —visitas domiciliarias—; únicamente se dedicaba a revisar los estudios que sus compañeros le mandaban, para que pudieran ser entregados a las empresas—cliente con la mayor calidad posible.

A raíz de lo anterior, Jonás “perdió el suelo y sintió que era diferente a los demás”. Además de que, tal como lo corroboró la totalidad del grupo de jóvenes que participó en esta investigación, él tenía un noviazgo con Alicia a espaldas de Issac. Ellos se dieron cuenta por la forma en la que ambos se comportaban, además de que “en diversas ocasiones se encerraban en la oficina de ella mientras todos los demás se encontraban trabajando”; de ser cierta esta afirmación, dicho noviazgo explicaba por qué ella se llenaba de indignación al notar que los demás se unieron “en contra de quien trataba de sobajarlos porque ahora ocupaba un escalón un poco más arriba que ellos”. También explicaba el hecho de que Jonás no recibiera ninguna sanción “si cometía alguna equivocación o si iba atrasado en el trabajo que tenía que hacer”. Siempre he tenido la impresión de que Ana y Brian son quienes más resintieron el cambio de actitud de Alicia, porque fueron los primeros de aquel grupo de compañeros de trabajo que entraron a laborar a la empresa RRHH Outsourcing,

tal como menciona Brian: “ver que nos apoyábamos no le gustaba y entonces comenzaron los cambios para mal, yo sí sentí feo porque Ana y yo fuimos de los primeros en entrar”. Al pasar de tener una relación amistosa a tener una relación muy tensa en la que las exigencias eran cada vez mayores, el sufrimiento entre estos jóvenes se incrementó a tal punto que su trabajo comenzó a ser demeritado en cada oportunidad. De manera similar a la de Brian, Lidia recuerda los cambios de la siguiente manera.

Lidia: Nos veía tan unidos que comenzó a pedirnos que cambiáramos (los) comportamientos que hacían más ligero ese trabajo: “no hagas tanto escándalo, trata de no moverte de tu lugar, trata de no relacionarte tanto con tus compañeros” [...] cuando había mucho trabajo (nos decía) que evitáramos salir juntos a tomar café, porque eso era algo que nos distraía del trabajo

Entonces bien, como expuse al final del capítulo anterior, el declive de este grupo de trabajadores comenzó con el despido –que por la forma en la que se dio puede decirse que fue absurdo— de Ana y de Brian, acción que marcó la dinámica del área de estudios socioeconómicos de la empresa RRHH Outsourcing en aquel entonces: ellos fueron “sorprendidos” pidiendo *referencias laborales* para poder realizar un ESE externo —mismo que Brian aceptó y realizó para completar sus gastos debido a que el trabajo en el área había escaseado.

Es decir, fueron echados de la empresa por buscar una pequeña fuente de ingresos externa, en el mismo rubro bajo la modalidad de trabajo independiente para otra empresa. Entonces bien, esto habla de una primera red que se teje entre trabajadores fijos y trabajadores desperdigados en este tipo de empresas. Empero, el hecho de buscar un ingreso extra no los exonera de comportamientos que, paradójicamente, los mantenían unidos como grupo pero que agrupaban sus burlas y su desprecio hacia Jonás. Por ejemplo, entre los correos electrónicos que se enviaban, Alicia también, encontró una cadena de correos en el que todos se burlaban de él con el uso de la imagen de un “burro”. Esto se lo hicieron saber a Ana al momento de su despido:

Ana: A él no le mencionaron lo de Jonás [lo dice mientras señala a Brian], a mí me dijo "además vimos los correos donde se burlaban de su compañero Jonás, eso va en

contra de nuestras políticas y de nuestros valores empresariales", me dijo que a los demás les levantarían un acta administrativa.²⁹

Tiempo después, y tras un último grupo focal con los jóvenes que aún trabajaban en el área, nos enteramos de que el acta administrativa nunca fue levantada y que “en ningún momento les llamaron la atención por lo sucedido”. Por su parte, Alicia tampoco queda fuera de este tipo de actos, ya que ella se dio cuenta de la falta cometida por Ana y Brian en cuanto revisó los correos corporativos de los trabajadores, mientras ellos “gozaban” de tres días de descanso ante la escasez de trabajo. Esto fue definido por Ana y Brian como “una cacería de brujas, cuyo objetivo era cortar la cabeza de alguien, de quien fuera”.

Continuar la descripción del trabajo en aquella empresa en este punto, es una decisión absolutamente sensata, ya que tras este acontecimiento pude percatarme que en *tiempos de crisis* consiguen salir a flote las percepciones más nítidas acerca de las experiencias vividas, —no en el momento en el que se viven, sino tiempo después de que *fueron “digeridas”*. En este caso, las vivencias de estos jóvenes y su visión con respecto al trabajo en esta empresa quedaron plasmadas en el grupo focal que llevé a cabo con ellos tras el despido de Ana y Brian; además, este suceso me permitió captar las opiniones divididas al respecto, y especialmente la forma en la que ellos percibían su relación con la empresa, aunado al hecho de que me permitieron percatarme de la dificultad que acarrea el corroborar los datos de los candidatos para contratación.

Leonardo: Me parece que todos queremos hablar acerca de lo que aconteció recientemente con Brian y con Ana, sería un buen comienzo oír la percepción de ambos al respecto...

Sarah: [me interrumpe y se dirige a ellos con voz alzada]: ¡La culpa fue de ustedes! [los señala con el dedo índice], porque estando dentro de la empresa ya saben que si pides cualquier referencia la información de las personas no puede estar viajando cómo sea a cualquier persona. ¡No! [Les grita y da una palmada en la mesa] Hay lugares en los que te dicen "está bien, te voy a dar referencia, pero necesito que me la mandes vía correo electrónico con nuestras políticas de privacidad"; hay empresas que te piden una autorización firmada por el expleado para decirte si te pueden brindar la información, porque no es tan fácil dar esa información... andar chacualeando y decir "ah pues es que sí ha trabajado bien y blablablá".

²⁹ Jamás pude obtener la imagen que se mandaron entre ellos para realizar la burla hacia su compañero de trabajo. La describen como “un montaje fotográfico en el que pegaron una foto de Jonás sobre el cuerpo de la imagen de un burro”, que formaba parte de un “chiste local que hacía alusión a lo tonto que él se veía sin hacer nada mientras ellos trabajaban más de la cuenta”. Supongo que dicha imagen formaba parte de una forma de cobrar venganza por los malos tratos que ellos recibía por parte de su compañero de trabajo; no obtuve más información por parte de ninguno de ellos, inclusive Ana dijo no recordar quién realizó la imagen.

Obviamente a la empresa le cuesta formarse un nombre, pagar sus cuentas en Hacienda... ser *Great Place to Work* [hace un gesto de comillas con los dedos]... lo que tú quieras... como empresa te cuesta formarte todo eso... legalmente esa es la cuestión, o sea, una firma electrónica tampoco es tan barata, y pagarles a tus empleados y todo el mantenimiento. No es tan fácil decir [alza aún más la voz]"le estoy hablando desde este teléfono, que tal vez no pago una mierda, pero tiene un respaldo empresarial", pero si nos vamos a lo legal sí fue incorrecta la forma en que los corrieron y sí buscaron el pretexto perfecto para hacer su empresa rentable... ¡Pero no es cualquier cosa lo que ustedes hicieron!

Ximena [voltea a la mirada hacia Sarah mientras hace un gesto de decepción] ¿O sea que después de que te das cuenta de cómo te tratan, de cuantos derechos laborales se saltan, vienes y nos dices que lo que hicieron [señala a Ana y Brian que están sentados al fondo] fue grave en comparación de lo que te hacen como empleado?

Sarah [le responde a Ximena de manera desafiante]: Tú tienes un libre albedrío para decidir entre si lo haces o no. Alicia es muy dogmática en ese punto... y tú lo razonas... "me estoy quejando siempre de que estoy de la verga, pero no me salgo, por lo que tú quieras, pero no me salgo...". También no es muy válido estarse quejando todo el puto tiempo y decir "ay no, el mundo es injusto y soy pobre".

Yo puedo decir que si el trabajo no me conviene lo dejo porque me está dando mil pesos a la semana y no me conviene.

La posición de Sarah en aquella discusión, se puede entender mejor si la pensamos como una "actitud ambivalente con respecto al trabajo", desde la perspectiva de Angela Giglia (2018), quien la define la ambivalencia como "la coexistencia de inclinaciones opuestas en el interior de la misma persona con respecto de su relación con el trabajo" (p. 3), fundamentalmente porque Sarah fue quien criticó con mayor rudeza a esta empresa, pero en el momento en el que Ana y Brian fueron despedidos, parecía que trataba de justificar esa acción. Por su parte, la posición de Ximena responde a una búsqueda de justicia ante la violación de los derechos laborales a los que constantemente eran sometidos.

Brian [contesta un poco desconcertado ante el argumento de Sarah]: Tú lo estás viendo mal, Sarah, esto no se trata de victimizarse. El pedo es que si hubiera sido una de ustedes todo sería diferente... te entiendo, sí fue un error, sí fue una violación a una política interna de la empresa y sí fue por necesidad; el problema es que hubiera sido correcto que Recursos Humanos hubiera detectado ese pedo, que hubiera dicho "yo como Recursos Humanos tengo el derecho de revisar el correo de mis empleados y detecté que la están regando"... y no que lo revisara Alicia...

Ana [interrumpe a Brian]: Recursos Humanos dijo que fue ella...

Brian: Sí hubo más ahí, porque Ana estaba por recibir un salario fijo... ella y yo sabíamos que en cualquier momento podía llegar la oportunidad de la estabilidad del salario... de no estarte preocupando de cuántos estudios sacaste hoy... trabajar más, o menos, pero con un salario fijo... por esa parte no era la misma situación con nosotros...

Si hablamos de problemas de rentabilidad ¿por qué sigue allí Jonás?; Joana era diez veces más rentable que Jonás y lo prefirió a él y corrió a ella... cobraba más [Joana], pero sacaba más estudios que todos... Joana hacia sus estudios, revisaba los de los demás y Alicia se la pasaba haciéndose mensa con Jonás, fue un arrebató emocional, ya sabíamos que ella y Jonás tenían algo [...] les voy a decir qué pedo, para que todos los que están aquí entiendan que pasa en esa empresa, porque ahorita se nos quedan viendo con cara de "no les entiendo nada, ustedes la cagaron, estuvo bien que los sacaran"...

Estos problemas empezaron desde que estaba Joana... sabemos que Alicia se va a casar con Isaac y él es cuñado de Joana... Ella no quería a Isaac, porque le hizo un chingo de cosas, porque hasta el día de su boda le robó cosas... Isaac hizo un chingo de cosas malas...

Alicia es sentimental, no es objetiva como tú tratas de mostrarla [indica mientras señala a Sarah]... y eso nos afectó muchísimo...

Lo que mencionó Brian, con respecto a las relaciones interpersonales entre Alicia e Isaac —y el noviazgo que sostenía a “escondidas” con Jonás además de los lazos de parentesco lejanos entre Joana y Alicia—, no puede pasarse por alto; especialmente, porque los espacios laborales no son espacios de relaciones puramente instrumentales, es decir, estos se configuran con base en las emociones y los afectos que los trabajadores pueden desarrollar en su interacción cotidiana. Esto tiene resultados positivos, como en este caso, la conformación de un grupo de compañeros que se ayudan para lidiar con el trabajo diario y, de manera contraria, resultados negativos como el despido de Joana y el despido de Ana y Brian por “un impulso de Alicia”, dos momentos clave que marcaron la dinámica del trabajo dentro del área de estudios socioeconómicos de la empresa RRHH Outsourcing.

En este sentido hay que tener presente que trabajar es una forma de vivir juntos (Dejours, 2009a) y en el caso de Ana y de Brian esto se tradujo en experiencias de sufrimiento en el trabajo al notar el cambio drástico en Alicia y, más aún, cuando fueron expulsados de dicha empresa, pese a que el trabajo exigido afectaba de manera transversal su vida cotidiana.

Brian: La cagamos nosotros, y Alicia la cagó desde hace dos años, porque cuando ella vio que estaba Ana, Edgar, Jonás, yo y que nos integramos como equipo. Obviamente los estudios que hacemos en esta empresa no dejan de afectar la estabilidad en tu persona, te joden la vida, porque como dice Ximena, [ella] ya va para seis meses y ve que hay cosas que no le cuadran...

Ana: Mi segunda familia, publiqué una vez en el Facebook... sentí feo que nos corrieran.

Brian: [dice esto mientras sus ojos se llenan de lágrimas] Nos unimos tan cabrón que... que después nos costó entender lo que le dijo a Ana las últimas veces: "la comunicación ya va

de aquí para arriba". Al principio éramos todos amigos, equipo y ahora iba a haber jerarquías... ya no íbamos a ser iguales...

Regresando al tema del por qué nos sacaron... sabíamos lo que hicimos, pero no era razón para no dar la cara... por tantas cosas... Sacaron a los que más sabíamos cosas de ella...

Ana: Por toda la confianza que manifestaba y como nos llevábamos, por eso nos dolió...

Brian: Alicia siempre fue así... tú puedes trabajar muy chingón, pero en el momento en que Cuando le empieces a caer mal ¡vas para afuera! Te lo digo porque a mí me lo contó Joana.

Ximena, por su parte, y contrariando a Sarah, estaba de acuerdo con las acciones emprendidas por sus compañeros al “sacar provecho de la empresa” ante la escasez de trabajo, ratificando así que las condiciones laborales en esa empresa eran desfavorables.

Ximena: En el caso de lo que hicieron Ana y Brian, creo que es válido tener ese tipo de escaramuzas en el sistema en cualquier momento. Tú sabes que la empresa no es totalmente honesta, que no te está cuidando como a empleado, como persona, como ser humano, no está respetando tus derechos... entonces yo creo que es válido tratar de sacar ventaja... si puedes buscar la manera de joderlos, aunque sea un poquito, porque sabes que ellos están haciendo lo mismo sin tocarse el corazón... porque en el contrato nunca dice que vas a trabajar los siete días de la semana y hasta las diez de la noche sin que te paguen horas extra, todo eso se lo saltan y es dinero que le damos más a ellos... si tú encuentras esa escaramuza para sacarle algo a la empresa no creo que estés haciendo nada grave.

La posición de Ximena cobra un sentido importante si se contextualizan las condiciones laborales que ellos vivían. Cuando ella dice “la empresa no es totalmente honesta, no te está cuidando como empleado, como personas, como ser humano”, se refiere a que cuando ellos entraron firmaron un contrato en el que quedó establecido que su jornada de trabajo comenzaría a las ocho y media de la mañana y terminaría a las cinco y media de la tarde. Nada más alejado de la realidad. La hora de entrada era obligatoria, ya que checaban su hora de ingreso con una tarjeta electrónica; así que llegar tarde traía como consecuencia el descuento de una parte proporcional del salario del día que esto suceda. Sin embargo, su hora de salida dependía de la cantidad de trabajo que debían entregarle a Alicia para que “los clientes estuvieran satisfechos con el trabajo de la empresa”.

Durante los dos años que Ana laboró en esta empresa, en ninguna ocasión salió a las 5:30 de la tarde. A Alicia no le interesaba hasta qué hora se quedaban en la empresa, mientras ellos cumplieran con la cantidad de trabajo requerida. Ellos se movían siempre

con la promesa de que entre más estudios entregaran mayor sería el salario obtenido, además de que no existía el pago de horas extras.

3.3.1 Aquí nadie es indispensable, pero...

Alicia aprovechó el despido de Ana y de Brian para recordarle a su equipo de trabajo que ellos eran trabajadores prescindibles, tal como comenta Lidia: “Ese día nos dijo "yo sé que hay gente que se va a salir por esta situación"... y nos recalcó que nadie es indispensable...”. Esta actitud solamente acentuó la desconfianza entre el resto de los ejecutivos del área y Alicia. Pese a no ser indispensables para la empresa, solamente existía una condición para que pudieran renunciar: “entregar todo el trabajo pendiente para que no sucediera nada malo con el área”. Es decir, mientras Alicia les decía —y con sus actitudes les hacía sentir— “que no valían nada porque no eran indispensables”, les ponía como condición no dejar ni un solo estudio pendiente en caso de que quisieran renunciar, bajo el argumento de que el área sufriría una gran afectación si se iban sin terminar su trabajo, además de que les pedía que, en caso de tomar esa decisión le avisaran con “anticipación para irles reduciendo la carga de trabajo”.

Al momento de su despido, Ana y Brian vieron con impotencia que, después de casi dos años de trabajo, efectivamente no eran indispensables, pese a que ellos eran los ejecutivos con más experiencia en esa área de la empresa, además de que comprobaron que Alicia y la empresa tenían una cara más cruel que la que ya conocían: como "finiquito", recibieron —ese mismo día en sus cuentas de nómina— la cantidad de 19 pesos. Esto invita a pensar cómo con base en la flexibilidad laboral (al momento de que los obligaron a firmar su renuncia “con la promesa de que si lo hacían no darían malas referencias de ellos) pudieron despedazarse los pocos derechos laborales con los que contaban sin ningún problema para la empresa. En otras palabras, no les quedó de otra más que aceptar las condiciones impuestas.

El despido de Ana y de Brian basado "en prácticas injustas", según lo que expresaron ambos involucrados, como lo es la revisión del correo electrónico corporativo y, seguramente, de los equipos de cómputo que usaba cada uno de estos trabajadores dentro de la empresa, aunado a la obligación de los que fueron sus compañeros de trabajo de

“dejar todas las tareas terminadas en caso de querer renunciar”, muestra que en la actualidad estamos asistiendo a relaciones y espacios laborales que se caracterizan por niveles altos de subordinación y de responsabilidad transferida a los trabajadores, responsabilidad que garantiza que el trabajo se lleve a cabo en beneficio de la empresa, combinados con una facilidad extrema para despedirlos sin el más mínimo respeto a sus derechos laborales. En palabras de Angela Giglia (2016) estamos ante:

[...]la combinación de altos grados de subordinación y de vulnerabilidad en la relación con el patrón, con altas dosis de vinculación y asunción de responsabilidades de los trabajadores con respecto al desempeño de sus funciones laborales, es decir, para el correcto funcionamiento del propio proceso de trabajo" (p. 175)

Anteriormente mencioné que los trabajadores pueden tener actitudes ambivalentes al enunciar sus sentimientos con respecto a la relación que tienen con su trabajo. En este sentido el caso de Sarah sigue siendo emblemático, ya que durante la discusión en el grupo focal pasó de “defender” a la empresa para la que trabajaba, ante el “mal comportamiento de Ana y Brian”, a expresar su sentir con respecto al trabajo que desarrollaba.

Sarah: Yo creo que el primer error de ellos dos fue pensar que, en este sistema de mierda, y en este trabajo se puede aspirar a algo más... porque en este trabajo no hay oportunidad de crecimiento... de hecho cuando se fue la de Recursos humano de la empresa nos lo dijo "váyanse de aquí, busquen otra cosa... aquí no van a hacer ni madres".

Al final, Ana y Brian fueron obligados a firmar un escrito en el que decía “que su renuncia era voluntaria y que no los habían obligado por ningún medio a dejar la empresa”; firmar dicho papel fue determinante para respaldar la absurda cantidad de dinero que recibieron como finiquito. De igual manera, ellos aceptaron los términos impuestos por parte de la abogada de aquella empresa, por temor a ser “boletinados o aparecer en alguna lista negra que más adelante les impidiera conseguir empleo fácilmente”, porque tal como lo expresó Lidia: “con las investigaciones que hacíamos, ¿cuántas veces no vimos que muchos candidatos perdieron buenas oportunidades por haber demandado a la empresa de la que habían salido anteriormente?, aunque hubieran tenido razón o aunque hubieran perdido el caso”. El despido no fue un proceso cordial, más bien fue un proceso violento en el que fueron “tratados como delincuentes”.

Brian: Cuando llegué ese día me preocupé, porque primero nos había citado a las doce, luego a las dos, después a las cuatro de la tarde, me puse nervioso, pero aún no sabía qué pedo... no me contestó nunca... ni metí la moto porque estaban ocupando el estacionamiento... entonces me dijo Oscar "quédate aquí, te habla Bernardo", por un momento sí pasó por mi mente que me iban a correr... Ana todavía no llegaba... [a ella] le dijeron lo mismo.

La abogada, bien mamona, me dijo "vamos a hacer una renuncia de mutuo acuerdo para no dar malas referencias, pero tienes que renunciar". En esos instantes sí pasa por tu cabeza el rollo de "qué hago... "pero, también qué puedo pelear aquí"... y le firmé.

Y sí me puse a leer bien todo lo que venía en el papel y estaba la abogada con su carota así [imita el movimiento de pegar con el dedo en el escritorio, impaciente], y estaba con su cara de "ya lárgate, qué le lees"... hasta lo leí dos veces para que se enojara. Se salió un momento y le pregunté a Bernardo "¿Alicia que dijo?" y me dijo que "fue ella la que pidió las bajas y que estaba enterada de todo" ...pero yo quería que ella me diera la cara... porque sabemos que ese güey solo es el trámite, en realidad la que administra todo: bajas, permisos, salarios... es Alicia... si ella autoriza RRHH lo hace, si no, no...

La descripción del despido de Ana y de Brian tiene la finalidad de mostrar las opiniones más "nítidas" que estos jóvenes tenían con respecto al trabajo que desarrollaban en la empresa RRHH Outsourcing, ya que ese evento logró confirmar una de las percepciones que yo tenía acerca de ese trabajo y que describiré en las páginas siguientes: estaban insertos en un trabajo precario, pese a contar con algunos derechos laborales. Lo anterior terminaba por llevar a estos jóvenes a experimentar un sufrimiento generalizado e hizo de la oficina un espacio en donde el sufrimiento de estos jóvenes era continuo.

3.3.2. Acercamiento a un trabajo digno

Es importante señalar que las condiciones laborales que tenían estos jóvenes en la empresa RRHH Outsourcing no eran del todo frágiles; especialmente, si se toma como referencia el caso de los trabajadores desperdigados, mismos que no tienen una afiliación directa con las empresas a las que prestan sus servicios y, por lo tanto, carecen de todo derecho laboral; los trabajadores desperdigados suelen quedar atrapados en redes de subcontratación (lo que he definido como *contrataciones sistemáticas en cascada*, cuyo primer ejemplo expuse en el capítulo I con el caso de Ana y la empresa GNRHC).

Por lo tanto, en el caso de estos trabajadores puede afirmarse que, en apariencia, su trabajo no tenía un grado de precariedad alto —por lo menos en términos formales—, especialmente si se toma en cuenta la definición que da la Organización Internacional del

Trabajo (OIT) (1999) acerca de lo qué es el *decent work* (trabajo digno), que puede definirse en tanto un individuo puede:

(...) acceder al empleo en condiciones de libertad y reconocimiento de los derechos básicos del trabajo. Estos derechos garantizan que no haya discriminación ni hostigamiento, que se reciba un ingreso que permita satisfacer las necesidades y responsabilidades básicas económicas, sociales y familiares, y que se logre un nivel de protección social para el trabajador, la trabajadora y los miembros de su familia. Estos derechos también incluyen el derecho de expresión y de participación laboral, directa o indirectamente a través de organizaciones representativas elegidas por los trabajadores y trabajadoras.

En este sentido, Edgar —a quien ofendí, sin querer, al pedirle una entrevista— tuvo razón al responderme que “su trabajo no era precario”, ya que él y sus compañeros estaban afiliados al Instituto Mexicano del Seguro Social y, por lo tanto, tenían derecho a las prestaciones que esa institución ofrece; además gozaban de vacaciones según la ley —o por lo menos eso estipulaba su contrato. Sin embargo, los testimonios que ellos brindan ofrecen una verdad latente y que puede ser ignorada con facilidad por quienes estudian el mundo del trabajo —en especial entre aquellos que solamente toman en cuenta las dimensiones estructurales y no la dimensión subjetiva—: la precariedad puede tomar un sinnúmero de formas, muchas de las cuales no se relacionan directamente con las condiciones *formales* a las que los individuos tienen acceso.

Dicho con otras palabras, la lógica que Edgar usó al expresar que su trabajo “no era precario”, se basó en el hecho de que él —al igual que sus compañeros— tenía algunos derechos laborales, incluso, tal como me comentaron todos los interlocutores “tenían prestaciones superiores a las de la ley que consistían en vales de despensa y el acceso a un seguro de gastos médicos menores”. Empero, por la forma sesgada a la que tenían acceso a dichos derechos y, sobre todo, por el ambiente de hostigamiento que vivían derivado de las relaciones interpersonales entre Alicia y Jonás, el impacto a nivel personal de las tareas encomendadas decantó en la precarización de su trabajo y, sobre todo, en experiencias de sufrimiento.

Otra manera de expresar la idea anterior sería que, pese a que en esa empresa se cumplían con una —o más— características del trabajo digno, éste se precarizó de una manera importante. Esto permite pensar que las ofertas de trabajo en el mercado laboral mexicano están conformadas por distintos matices que van desde lo más precario, hasta

vacantes de trabajo que incluyen algunos derechos laborales que son *flexibilizados* según le convenga a las empresas.

Por lo tanto, me parece que no basta con afirmar que la precariedad laboral es fruto de la ausencia de seguridad social —u otros derechos laborales—, por esta razón hay que tener presente que la convivencia diaria puede apartar de la definición de trabajo digno las condiciones originalmente ofrecidas en un empleo. Por esta razón, es pertinente estudiar los espacios laborales y sus dinámicas como un fenómeno de escalas, y que alberga múltiples procesos, y nunca como un proceso uniforme.

3.3.2.1 Derechos laborales condicionados

Como mencioné en el apartado anterior, las empresas que otorgan algunos derechos laborales a sus trabajadores, en muchas ocasiones, suelen flexibilizarlos de tal de manera que obtienen beneficios muy marcados. Por ejemplo, pese a que la Ley Federal del Trabajo (LFT) en su artículo 78 establece que “Los trabajadores deberán disfrutar en forma continua seis días de vacaciones, por lo menos”, Alicia solía condicionarles el uso de su periodo vacacional violando dicho artículo. Cabe mencionar que el mes de diciembre, por lo menos el primer año en el que Ana y Brian laboraron en esta empresa, se caracterizó por “tener mucha carga de trabajo debido a que era la temporada del año en la que los clientes de esa empresa solían realizar sus contrataciones”; por lo tanto, tenían “sumamente prohibido tomar sus vacaciones durante este mes”.

Brian [comienza a hablar de manera pausada]: En su momento a mí sí me dijo (Alicia) que tengo cinco días de vacaciones y que de antemano sabíamos que en diciembre no se pueden tomar esos días porque la empresa atraviesa por un proceso de migración de personal de los clientes: los transfieren a otra razón social... es todo un rollo, entonces tenemos que ayudar a esa área.

Por si fuera poco, el hecho de no poder disponer de sus días de vacaciones de manera libre se sumaba al esquema de pago que ellos recibían —y que estaba estipulado en su contrato—: el sueldo base de 2000 pesos y los 100 pesos adicionales por estudio socioeconómico realizado. Lo anterior afectaba de manera negativa el ingreso monetario de cada uno de ellos, ya que en caso de tomar los días de vacaciones que les correspondía,

Alicia comenzaba a disminuirles la carga de trabajo para que únicamente cobraran el sueldo base al regresar, esto los limitaba de manera enorme al querer hacer uso de ese derecho laboral:

Brian: Pero, exactamente, existen muchas preocupaciones al tener un sueldo base más comisión, porque si te vas de vacaciones, como lo pudimos ver con Ana y con Lidia, dejas de generar dinero quince días antes porque Alicia te empieza a recortar el trabajo, para que el día que tengas que tomar tus vacaciones estés en cero. Entonces, la otra quincena (al regresar de vacaciones) igual la empiezas en cero porque no tienes nada, te empieza a asignar estudios, pero como el volumen no es tan alto al final de cuentas sacas quincenas bajas....

Yo le dije que no quería tomar vacaciones en estas fechas, bueno en noviembre, porque no tenía dinero y quería seguir trabajando... nuestro caso no es como tener un sueldo base (sin comisiones) y decir "me voy dos o tres días tranquilo y al final de cuentas cuando llegue la quincena voy a tener mi sueldo fijo, no es problema preocuparme por eso"... a mí me comento que si yo quería mis vacaciones en enero ya dependía de recursos humanos; porque según después de seis meses de que cumples un año tienes que consumir todos tus días de vacaciones. Yo no tenía idea de esto, no sé si sea cierto... pero ella de cierta manera me metió presión... yo le dije "la verdad yo no quiero tomar vacaciones ahorita" y pues no las he tomado aún tengo mis cinco días de vacaciones.

Algo similar sucedía con el acceso a la seguridad social. Como mencioné, ellos cotizaban ante Instituto Mexicano del Seguro Social, sin embargo, la cotización que tenían ante este organismo era la de un trabajador que percibe el salario mínimo. A esto habría que sumarle la imposibilidad de acudir al médico en caso de encontrarse enfermos, especialmente porque su salario dependía del trabajo *a destajo* que tenían que acumular para recibir una paga que les permitiera solventar sus gastos personales.

En el caso de Ana, contar con seguridad social y tener a nuestra hija como derechohabiente, permitió que fuera atendida en el hospital de traumatología cuando tuvo una fractura supracondílea, después de caer de un juego inflable; de la misma manera, tuvo acceso a tratamiento médico y hospitalización cuando enfermó de Fiebre Chikunguña³⁰ en septiembre del año 2015, lo cual se convirtió en toda una controversia, porque Ana había sido enviada a Puebla a realizar un estudio socioeconómico y la trabajadora social de la clínica donde fue atendida nuestra hija "necesitaban que, como mamá, ella estuviera

³⁰ En el año 2015 en México se declaró una epidemia de esta fiebre al reportarse más de tres mil casos, según Mauricio Hernández Ávila, en aquel entonces director del Instituto Nacional de Salud Pública de la Secretaría de Salud Federal.

presente para que la cuidara ya que se quedaría hospitalizada [...] ya que (yo) en calidad de hombre no podía desempeñar tal función”. Al final, Ana fue contactada por la trabajadora social del IMSS —que antes contactó a Alicia para preguntarle si en verdad se encontraba en Puebla—, y me dejaron cuidarla, no sin antes mencionarme cuales eran las prohibiciones y los límites que yo tenía “porque un hombre jamás cuidará de un hijo como lo hace una mujer”³¹.

Si bien en estas situaciones el acceso a la seguridad social fue fundamental, no pasaba lo mismo cuando alguno de estos jóvenes se enfermaba. Por ejemplo, Ana nunca hizo uso de ésta, porque ausentarse un día de la empresa hubiese retrasado su trabajo y, por lo tanto, su salario se hubiera reducido. Lo mismo sucedía con sus compañeros de trabajo, quienes preferían aguantar las dolencias menores (como una gripa o un dolor abdominal leve) que faltar un al trabajo.

Poco a poco este tipo de situaciones fueron mermando el ánimo de estos jóvenes. Pese a que algunos tenían experiencias en trabajos anteriores que les servían de punto de comparación para lidiar con las experiencias que vivían y las exigencias en aquella empresa, al final sus relatos dibujan una impresión de decepción. El sentimiento de desesperación —y la desvalorización del trabajo que realizaban— era común entre este grupo de jóvenes, éste puede describirse como una especie de *desencanto* que crecía día con día. En una ocasión Lidia logró condensar este sentimiento en una frase:

Lidia: Sí me gustaba al principio, era algo nuevo, y tenía la ilusión de que iba a poder crecer y cosas así... pero mientras pasa el tiempo vas viendo que no es así, que tienes muchas limitantes, que es muy absorbente este trabajo, que el sueldo es muy, muy malo y que te explotan horrible. Yo lo veo como algo temporal, no es algo que quiera hacer muchos años...

³¹ Analizar la relación que existen entre los trabajadores del IMSS, especialmente entre las trabajadoras sociales, y la noción que tienen acerca del rol de los padres de una menor hospitalizada es un tema que bien podría abarcar una investigación completa, pero no daré más detalles para no desviar la atención del lector.

3.4 Desencanto y sufrimiento en el trabajo: cuando el trabajo imaginado es contrastado con el trabajo real

Otra de las experiencias más extendidas entre este grupo de jóvenes fue la que tiene que ver con el sentimiento de desencanto, especialmente, porque algunos de ellos habían tenido experiencias previas en otras empresas en las que no contaban con las prestaciones que ofrecía la empresa RRHH Outsourcing. Lo anterior contribuyó a que ellos edificaran una imagen ideal —estereotipada— del trabajo que realizarían: un trabajo de oficina, poco trabajo de campo, de lunes a viernes, jornada laboral de ocho horas y con acceso a prestaciones superiores a las de la ley. El desencanto, en este caso, puede ser descrito como la ruptura entre lo que ellos habían *idealizado* acerca del trabajo que realizarían y el enfrentamiento con el nivel *real del* trabajo.

Si bien Christophe Dejours (2009b) afirma que en el nivel real del trabajo quienes lo ejecutan encuentran diversos mecanismo y estrategias que los ayudan a lidiar con las cargas sensoriales de las tareas que deben de desarrollar —especialmente cuando éstas tienen una prescripción muy rígida—, es también en este nivel donde los trabajadores se enfrentan a situaciones insospechadas o, por lo menos, a situaciones que ellos habían imaginado de manera distinta, lo cual, también, es una gran fuente de sufrimiento en los espacios laborales. Este mismo autor retoma el concepto de “captura gerenciaría” de Vincent de Gaulejac (1991) para describir este comportamiento, al afirmar que:

Del lado del sujeto estarían solicitadas específicamente las instancias ideales, en particular el ideal del yo, las que favorecerían identificaciones heroicas y objetivos de acción prestigiosos o gloriosos. Del lado de la empresa, la "cultura empresaria" y la "comunicación empresaria" ofrecerían bajo formas atractivas promesas de éxito y de realización, de potencia y de riqueza, a cambio de trabajo, entrega a la empresa y adhesión a los valores que esta última promueve.

La captura de las fantasías portadoras de las instancias ideales descansaría sobre el hábil manejo del imaginario por parte de las empresas. Una vez atrapado en esa identificación con los ideales gerenciales, se haría muy difícil para el sujeto liberarse de la manipulación de la que ha sido objeto. (Dejours, 2007: 3)³²

Como ejemplo de esto, resaltan los casos de Lidia, Juan y Brian: Juan comenzó su vida laboral trabajado en un taller de carpintería, trabajo que le permitió iniciar y culminar

³² En realidad, Dejours critica esta postura, pero para fines de exposición es mejor retomarla debido a que ilustra de manera adecuada la exposición de estos casos etnográficos.

sus estudios universitarios (la licenciatura en sociología en la Universidad Autónoma Metropolitana unidad Xochimilco); Lidia comenzó su vida laboral después de terminar la misma licenciatura—ella fue compañera de Juan en la universidad y coincidieron en este trabajo—, en una empresa de gestión de capital humano como trabajadora *freelance* (por lo tanto no contaba con un contrato, lo cual la excluía de cualquier tipo de prestación, y de un trabajo y salario estable) y Brian venía de una consultoría en la que desempeñaba funciones de trabajo de campo haciendo estudios socioeconómicos con un horario laboral extendido. Esto quedó plasmado en el diálogo que tuve con ellos en el segundo y tercer grupo focal.

Juan: [...] yo antes de insertarme en un trabajo en el que ya tienes seguro social y prestaciones, entre comillas, de acuerdo con la ley, yo trabajaba en un taller de carpintería, durante diez años. Era un taller en el que no tenía un horario como muy fijo, no tenía que checar tarjeta; no tenía esa presión que te marca, esa carga en el trabajo. ¿Cómo me inicio en ese trabajo?, bueno, por cuestiones personales; yo dije "bueno, pues estudié una carrera, quiero desempeñarme por lo menos en algo que se acerque a ello (lo que estudié)", y decido empezar a buscar empleo. La primera vez que decidí buscar empleo en realidad no encontré nada; veía los anuncios de periódicos; ahora en las tecnologías de información en donde se solicitaban sociólogos para hacer estudios socioeconómicos, aplicar encuestas, o, sociólogos que hayan tenido experiencias mínimas en las áreas administrativas. Entonces, realmente salir de la universidad y decir "bueno, ya tengo mi título, ya tengo mi cédula profesional, ahora sí voy a buscar empleo", no es tan sencillo como lo marca la ley de la vida, o lo que debería ser la ley de la vida. Posteriormente encuentro mi primer empleo en el Instituto Nacional Electoral; me desarrollo prácticamente como encuestador, era capacitador pero bueno, desempeñe otras funciones: capacitar, dar clases con base en la pedagogía informal, como se puede denominar. Sin embargo, fue temporal y como te dije hace rato, el chiste allí era el "saber hacer": tenías que estar desplazándote, buscar gente, era rentable pero temporal. Una vez terminando eso decido no regresar a la carpintería, por la misma razón: porque quería desempeñarme en un ámbito más apegado a lo que estudié o, por lo menos, ejercer un poco de la herramienta en la que me formé. En internet encontré este anuncio (el de RRHH Outsourcing) que no me sorprendió, porque era similar a los anuncios que antes había encontrado. En este anuncio decía que solicitaban "ejecutivos para realizar estudios socioeconómicos con trabajo de campo y trabajo en gabinete". Me aventuré y dije "pues voy a ingresar al empleo o por lo menos voy a intentar hacerlo" para tener el primer empleo formal, digamos; y también conocer el ámbito laboral desde la perspectiva empresarial, ya no tanto del taller de carpintería. Me inserto al trabajo, es el primero con el que cuento con prestaciones y veo que es un ritmo muy monótono, a diferencia del taller en el que yo podía llegar 15 minutos tarde por cualquier motivo; además sabía que estaba trabajando de acuerdo con mis capacidades... era muy distinto...

Brian: Yo ya había tenido experiencia en una consultoría anterior en donde el trabajo era más de "campo", era más desgastante, aunque yo tenía un sueldo fijo, sí eran unas chingas, la verdad...

Una vez, recuerdo que eran como las doce del día y el que era el jefe me dice "sabes qué... salieron ocho estudios para Cuernavaca... te vas ahorita, haces tres y mañana haces cinco". Yo le dije "déjeme ir a mi casa por una muda de ropa" y me dice "¡No! si no, no los vas a

alcanzar a hacer"... entonces me fui así a la de "viva México" y pues llegué a Cuernavaca en una hora y media y luego, luego a chambear; ese día terminé como a las nueve de la noche de hacer estudios... me hospedé en un hotel bien "rascuache" porque nos daban los viáticos contados... no teníamos un fondo fijo de viáticos. Esa fue la temporada en la que hubo mucho trabajo, ya después nos mandaron a volantear, era complicado hacer cosas a las que no estás tan acostumbrado...

Llegué aquí y pues sí tenía otra visión, me parecía bien el trabajo... te dan seguro social, prestaciones... a los tres meses te dan vales, te dan un seguro de gastos médicos mayores [en realidad se refiere al seguro de gastos médicos menores], el trabajo de campo es mucho menor al que estaba acostumbrado... conociendo la otra consultoría yo sí decía "pues estoy en la gloria". Yo sí le pregunté cuando me entrevistó Alicia "oye ¿y sí hay el volumen de estudios que me garantiza el ingreso del que me hablas?" y me dijo "siempre va a haber volumen de trabajo, para que saques tus veinte [estudios] a la quincena o hasta más... eso depende de ti".

Lidia: Cuando salí de la universidad [...] me esperé como un mes para buscar trabajo... me dije: "en lo que descanso... después encuentro trabajo y listo"... pero pues te topas con la realidad de que no es así: porque no hay, eres recién egresado, necesitas experiencia para que te contraten... Total, que fui encontrando trabajo como hasta finales de octubre, y fue como freelance, igual de estudios socioeconómicos... pero te pagaban por estudio: igual, hacías el estudio, te pagan 175 pesos por cada uno pero no había prestaciones ni nada así. Al principio me sentí emocionada porque dije: "si quiera encontré algo" ... no era como lo ideal o lo que quería, pero bueno, tenía trabajo. Después se dio la oportunidad de trabajar en INEGI, trabajé en el censo 2014 y pues fue como que otra experiencia; allí estuve hasta mayo... es una experiencia diferente, el sueldo es mucho mejor, me ubicaban cerca de mi casa, estaba ganando como 9,500 al mes. Entonces estaba muy, muy bien, el problema es que era temporal... se acabó el censo y se acabó el sueño... entonces dije "pues ya ni modo" y otra vez a empezar a buscar...

Cuando estuve en la primera empresa no quedé mal, entonces se dio la oportunidad de regresar como freelance con ellos y estuve otros cuatro o cinco meses, hasta que entré a RRHH Outsourcing, al principio pensé que sería muy bueno el trabajo.

Los tres relatos están articulados por las motivaciones que tuvieron estos jóvenes para permanecer en RRHH Outsourcing: Juan entró y permaneció en el trabajo por la firme intención de insertarse en un trabajo formal; Brian compensaba sus experiencias comparándolas con un trabajo anterior y Lidia, al igual que Juan, era movida por la idea de obtener experiencia laboral. Una constante en estos trabajadores era que la sensación de desencanto se incrementaba ante la falta de crecimiento dentro de la empresa. Por ejemplo, Ana me comentaba a menudo que "estaban a punto de darle el contrato con sueldo base de 6000 pesos, el mismo que tenía Jonás". Sin embargo, dicho contrato nunca llegó. Además, el "favoritismo con el que se manejaba Alicia, complicaba las cosas", lo cual quedó resumido en un comentario de Brian.

Brian: Por otra parte, nadie tiene lo que se merece, porque cuando entramos nos prometieron crecimiento laboral, basado en lo que dice Juan, la productividad, en tu esfuerzo, en saber que llegas temprano y haces todo bien... pero al final de cuentas el claro ejemplo es el del ejecutivo que se encuentra al frente de nosotros (Jonás); es la muestra de que puedes llegar ahí por otros medios. no solo con esfuerzo, tal vez con simpatías...

Al paso de los meses, esencialmente por la sensación de desamparo que estos jóvenes vivieron con base en los cambios efectuados por Alicia, sumada al trabajo repetitivo que desarrollaban y el despido de Ana y de Brian, todo terminó con la desintegración de aquel grupo de trabajadores, aunque su amistad continuó fuera de la empresa. Entre finales del año 2015 y mediados del año 2016 Lidia, Sarah, Juan y Ximena renunciaron de manera voluntaria y salieron en busca de una mejor oportunidad de trabajo.

Cuando los conocí, sobre todo Juan, Lidia y Ximena, afirmaron que algo que les ayudaba a soportar el trabajo en esa empresa, entre otras cosas, era que les ayudaría a “juntar la experiencia necesaria para acceder a un trabajo mejor”, además de que tenían la idea de que en ese trabajo podían usar un poco lo que habían aprendido durante sus estudios universitarios:

Juan: [...] tal vez este trabajo para mí es tratar de crear eso que demandan las instituciones: que tengas un poco de experiencia... en ese sentido es lo que estoy intentando porque te preguntarás: si en la carpintería te sentías más chido, y ganabas mejor, y tenías más control de tu tiempo, y tenías tu sueldo cada semanita... sin broncas ¿por qué te insertas en el trabajo laboral? En un principio por lo que te comenté: hacer algo más apegado a eso (la sociología), acá por lo menos uso la herramienta, aunque monótona, de la entrevista...

Ximena: Pues, no considero que esté relacionado con las ciencias sociales, más bien es una cuestión de intereses privados de las empresas. En ese sentido no es nada satisfactorio... pero es, como decía Juan, lo más cercano y accesible que tienes para ir haciendo un poco de experiencia laboral, no tiene nada que ver con la carrera, pero por lo menos te da experiencia. No lo siento relacionado con mi carrera, pero ahorita es lo que hay...

De entre todos estos informantes destacaba Lidia, cuya perspectiva y planes a futuro, en ese entonces, la colocaban como la persona que más insistió en que el trabajo en una EGCH era algo que no le gustaría hacer durante mucho tiempo. Ante todo, recalca sus planes de continuar su formación académica en algún programa de maestría:

Lidia: O tal vez sí llegas a encontrar una vacante de sociólogo, apenas vi una y decía "debes tener tres años de experiencia en campo relacionado con manejo de grupos"; o sea, ¿cómo

vas a desarrollar eso si no hay oportunidad para desarrollarlo? Esa es la realidad a la que nos enfrentamos, y como te digo, esto no es algo que quiera seguir haciendo... tengo planes de una maestría, tal vez; buscar en otro lado, no veo mucho futuro aquí, o que podamos desarrollar todo lo que estudiamos pues tampoco...

Tiempo después de renunciar a la empresa RRHH Outsourcing, Lidia se convertiría en la segunda informante clave en esta investigación, debido a que la experiencia de dos años adquirida en esta empresa le fue “insuficiente para aspirar a un trabajo en un rubro distinto”. Además, los lazos de amistad que se crearon entre ella y Ana me permitieron seguir sus pasos en el mercado laboral. Pasos que la llevaron a una empresa que aquí he nombrado Estrategias Organizadas Consultivas (EOC).

Capítulo 4: La trayectoria laboral de Lidia y de los jóvenes de la empresa EOC. El sufrimiento en el trabajo y la creación de redes dentro del MEGI

Las redes de subcontratación que se crean dentro del Mercado de Gestión de la Incertidumbre conllevan a la perpetuación de relaciones frágiles e inestables entre los distintos tipos de trabajadores que participan en este mercado; dichas relaciones se dan en un contexto en el que suelen erosionarse los derechos laborales de algunos de los actores que participan en las mismas. Por lo tanto, como quedó estipulado en el capítulo I, el sufrimiento derivado del acto de trabajar en estas condiciones, se convierte en el pilar sobre el que los individuos construyen su subjetividad en relación con el trabajo, ya que éste se presenta como articulador de las relaciones de trabajo futuras, al convertirse en un referente sobre el cual los trabajadores llegan a medir “lo que están dispuestos a soportar dentro de un nuevo trabajo”. En este sentido, puedo afirmar que las relaciones inciertas y efímeras en el mercado de trabajo actual contribuyen a que el sufrimiento se presente como una emoción casi invariable.

Para ahondar en el análisis de la creación de redes dentro del MEGI, a lo largo de este capítulo expondré el caso de los *trabajadores fijos interconectados*, los cuales tienen características afines con los *trabajadores fijos estables*. Por ejemplo, realizan visitas domiciliarias para estudios socioeconómicos, completan investigaciones sociolaborales y la movilidad espacial está en el centro del trabajo que desarrollan. Empero, las actividades que realizan estos trabajadores los enfrenta con un gran número de responsabilidades que suelen aumentar considerablemente el tiempo que dedican a la realización de su de trabajo. A grandes rasgos, los trabajadores fijos interconectados se caracterizan por dos características particulares:

1. únicamente hacen visitas domiciliarias en el Estado del país donde está ubicada la empresa para la que laboran. Por lo tanto, se mueven solamente dentro de la ciudad en donde habitan y

2. el trabajo que realizan ayuda a que comienzan a tejerse diversas redes de subcontratación en las que participan trabajadores externos a la empresa en la que trabajan, ya que, para poder cumplir con las visitas domiciliarias a los candidatos de las empresas—clientes que tiene sucursales en otros estados del país, se vinculan con diversos trabajadores desperdigados —que son similares a la descrita en el capítulo II con el caso de Ana—. Debido a las características del trabajo que desarrollan, estos trabajadores se enfrentan a una doble exigencia: por una parte, cumplen la función de realizar visitas domiciliarias —y la investigación sociolaboral de los candidatos que les han sido asignados personalmente— y por otra, son los responsables de coordinar a distancia una parte del trabajo que realizan los trabajadores desperdigados.

Por la forma en la que este tipo de trabajadores tienen que realizar su trabajo, se ven enfrentados a distintas situaciones inciertas, ya que las múltiples relaciones “efímeras” que se generan en torno a su trabajo han dado como resultado la creación de un (sub) mercado laboral en el que participan los trabajadores desperdigados.

4.1 Los trabajadores fijos interconectados dentro de la empresa Estrategias Organizadas y Consultivas (EOC)

A mediados del mes de septiembre de 2017, Ana y yo nos reunimos una vez más con Lidia. La última vez que habíamos conversado con ella aún trabajaba en la empresa RRHH Outsourcing y, debido a las experiencias negativas dentro de esa empresa, dejó muy claro que el rumbo que tenía planeado para su vida laboral se basaba en cierto desdén para con el trabajo que realizaba: “me quiero salir de esto, solamente que cumpla un año y me voy, estar en este rubro me desanima mucho además de que me hace sentir vulnerable económicamente”; como puede apreciarse en este comentario, ella no se vislumbraba trabajando como Ejecutiva de Estudios Socioeconómicos durante mucho tiempo.

Aquel día, una serie de embotellamientos en la ciudad de México mantuvieron a Lidia “atrapada por algunas horas en el transporte público”. Cuando ella llegó al lugar en el que nos encontrábamos Ana y yo, nos saludó con la sonrisa y la amabilidad que siempre la han caracterizado, se sentó y, como quedamos de vernos en un restaurante, comimos al

tiempo que ella nos platicaba acerca de los pormenores que había sorteado ese día. Ella no pudo disimular —por más que lo intentó al permanecer siempre sonriente— el cansancio que la aquejaba, el cual era resultado del largo recorrido que había hecho unas horas antes: “me tocó cubrir la zona Norte de la Ciudad de México para hacer cuatro estudios socioeconómicos para la empresa en la que ahora trabajo”, nos comentó entre bostezos y mientras terminaba el platillo que había ordenado. Para cumplir con dicha cobertura espacial tuvo que realizar un recorrido de, por lo menos, cuatro horas dentro de diversos transportes hasta los distintos domicilios de los candidatos para contratación que había visitado, además de haber tardado “cuatro horas aplicando los estudios socioeconómicos”.

Como de costumbre, durante aquel encuentro dejé que Lidia eligiera el tema del que quería hablar una vez que comenzamos con la entrevista formal. De esa manera, decidí contarme el camino que siguió después de salir de la empresa RRHH Outsourcing: el primer trabajo que encontró después de salir de esa empresa fue uno relacionado con el rubro de la Seguridad Privada, dentro del área de selección de personal. Como ella me contó, dentro de esa empresa aprendió acerca de otro tipo de procesos internos relacionados con la contratación de guardias de seguridad por parte de una empresa de outsourcing.

Lidia: Salí de RRHH Outsourcing S.A y entré a otra empresa de Seguridad Privada del mismo giro (*outsourcing*); era un tanto diferente ya que únicamente realizaba los estudios de manera interna. O sea, nadie veía mis estudios [...] yo pertenecía al equipo de “Selección”. El área era “Reclutamiento y Selección”, pero yo pertenecía solamente al equipo de Selección. Allí [a la empresa] iban los guardias a que los entrevistaran; ellos les trabajan a distintas empresas de valores que solicitan guardias. Por ejemplo, tenemos un cliente que es Un Banco Muy Famoso que le decía (a la empresa de Seguridad Privada) "quiero tantos guardias para tal sucursal", entonces llegaban los candidatos, hacían la entrevista, si pasaban ese filtro pasaban con selección, que éramos nosotros.

Los filtros consistían en cuatro: tenían que hacer 1) psicológico, 2) socioeconómico, 3) el médico y 4) el toxicológico. Mediante estos filtros era como se iban descartando a los candidatos... pero todo esto era dentro de nuestras normas, no había ningún cliente externo. Pasaban nuestras normas y se le decía al cliente "aquí está tu guardia". En este caso, el Banco Muy Famoso solo nos decía "[quiero] tantos guardias" y nosotros se los entregábamos. El Banco Muy Famoso no veía nada del proceso, en ese sentido si era muy diferente.

Lidia describe un escenario en el que el cliente —el Banco en el caso que ella expone—, no “veía nada del proceso”, a comparación de los casos que tenía en RRHH Outsourcing, donde los clientes que solicitaban los estudios socioeconómicos tenían la facultad de

intervenir en cualquier parte del proceso de investigación sociolaboral, incluso llegaban a reprenderlos si el dictamen que ellos emitían no les era favorable, lo cual en gran medida les generaba un sentimiento de frustración. Cuando ella aún trabajaba en la empresa de Seguridad Privada, recibió un correo electrónico con la información de una vacante para laborar en una empresa de gestión de capital Humano: la empresa Estrategias Organizativas y Consultivas (EOC). Tal como ella comenta, su perfil y la experiencia de trabajo que había acumulado en sus dos primeros empleos la posicionaron como una candidata ideal para ocupar un puesto en dicha empresa:

Lidia: Me llegó un correo de una empresa que estaba buscando a un "Analista de Estudios Socioeconómicos"; obviamente chequé dónde está ubicada la empresa, cuánto ofrecían de salario, qué es lo que piden de requisitos, cuánta experiencia necesitas... y dije "ah, pues creo que sí encajo en el perfil": entonces me fui a entrevista. Sí tenía pensado salirme de la empresa de seguridad, pero no había buscado nada, solamente fue por este correo que me llegó, donde solicitaban a alguien con el perfil que yo tenía; fui a la entrevista y de ahí pues ya se dio todo...

La empresa (EOC) es un *outsourcing* que también maneja nómina (maquila de nómina), asesoramiento legal, reclutamiento y selección y estudios socioeconómicos. Nosotros trabajamos en el área de estudios socioeconómicos.

Pese a que en ese entonces Lidia ya tenía experiencia laboral en el lo que respecta a procesos de selección de personal y, más aún, en lo relacionado con el rubro de los estudios socioeconómicos, “jamás se había imaginado que existe una variante de este tipo de trabajo en la que se contactan a trabajadores que andan por “cuenta propia”, cuya única función es hacer visitas domiciliarias”; esto es un poco irónico, ya que ella había trabajado como visitadora freelance, pero nunca había meditado cómo se creaban las redes de subcontratación que comienzan a gestarse con este tipo de contactos.

Dadas las similitudes que existen entre la empresa RRHH Outsourcing y la empresa EOC en lo que respecta a su organización interna y sobre todo en lo referente a la forma en cómo se llevan a cabo sus procesos de gestión de incertidumbre, me gustaría dejar claro que he podido pensar a ambas empresas como *espacios laborales de sufrimiento continuo*, en el entendido de que, como pudo notarse con el caso de la empresa RRHH Outsourcing, las exigencias y los ambientes laborales que se crean al realizar este tipo de trabajo pueden terminar en conductas que enfrenta entre sí a los miembros de un grupo de compañeros de trabajo —como el caso de Jonás y la forma en que su comportamiento influyó para que

Alicia decidiera hostigar a sus trabajadores hasta el punto de lograr su despido—.

Continuando con el relato, Lidia entró a trabajar en el área de Capital Humano de la empresa EOC, donde las responsabilidades que ella tenía que asumir eran por mucho “más angustiantes que las que llegó a tener en las dos empresas en las que había trabajado antes”. Como ya mencioné, cuando me reencontré con Lidia lo primero que pude notar fue el cansancio del que era presa, un cansancio que me parecía excepcional si lo comparaba con otras ocasiones en que había tenido la oportunidad de conversar con ella antes de su entrada a esta “nueva empresa donde hacía lo mismo que odiaba hacer” y donde “no le quedaba de otra mas que aguantar lo que más pudiera”.

Debido a la forma en que se llevó a cabo ese contacto y, sobre todo, al nivel de confianza que tenía con ella, le planteé una pregunta directa que desencadenó una serie de respuestas entre las que Lidia mostró que, cuando la entrevisté por primera vez, ella no tenía una idea mucho más clara sobre lo que significa “adquirir experiencia laboral”.

Leonardo: ¿Este es el trabajo que esperabas después de RRHH Outsourcing?

Lidia: ¿Sabes cuál es el problema, Leo? Que, finalmente, cuando te encasillas en algo, en alguna experiencia, es muy difícil salir... Yo tenía experiencia en estudios socioeconómicos, entonces, si busco trabajo de maestra me van a decir "¿y tu experiencia dónde está?", obviamente es más factible buscar de lo mismo...

Al mencionar que en cuestiones de trabajo “es más factible buscar de lo mismo”, Lidia evoca una sensación de inmovilidad en lo que respecta a sus deseos de alejarse de un empleo que no le satisface en el plano personal, al tiempo que la constriñe a mantenerse en un trabajo que la mantiene en una constante vinculación con el espacio público en la Ciudad de México y en otras áreas de la Zona Metropolitana. Por lo tanto, al igual que sucede con muchos trabajadores, la movilidad espacial era una constante en su vida cotidiana —una práctica común entre todos los jóvenes que desarrollan este tipo de trabajo.

Según la descripción que hizo Lidia, los sábados y los domingos “se tornaban un verdadero suplicio debido al cansancio que había acumulado durante la semana por el trabajo de oficina y con las otras visitas domiciliarias” que le eran encomendadas. Aunado a este cansancio, Lidia tenía que soportar el hecho de que, contrario al ambiente de compañerismo que vivió en la empresa RRHH Outsourcing, en la empresa EOC existía un

“ambiente hostil entre algunos de los compañeros que tenía”. Este cambio lo notó desde los primeros días.

Christophe Dejours (2009), explica que el sufrimiento dentro de los espacios de trabajo puede detonar en tanto no exista el reconocimiento del esfuerzo que desarrollan los trabajadores, lo cual se acentúa en ambientes donde impera la competitividad. Como han explicado otros autores, la evaluación por competitividad desencadena actos de competencia desleal, los cuales conllevan a la fractura —incluso al quiebre completo— de los lazos solidarios que ayudan a los trabajadores a resistir los infortunios derivados de sus tareas cotidianas. Este sufrimiento crece en tanto el “vivir juntos” que conlleva el estar reunidos en los espacios de trabajo —como dentro de una oficina— se convierte en una especie de batalla por demostrar quién es el que le sirve más a la empresa, haciendo uso de cualquier clase de comportamientos desleales.

Lidia: ¡Es horrible! [Grita mientras se toma la cara con un gesto de horror] Está el área de nóminas está el área jurídica, está el área de sistemas, capital y recursos humanos. Que yo conozca son cinco, y yo pertenezco al área de capital humano. Capital humano se conforma por reclutamiento y nosotros que somos estudios socioeconómicos, y dentro de mi área está mi gerente, está mi coordinadora y están los analistas, que somos nosotros; así va el orden jerárquico. Por otra parte, está el director de recursos humanos, luego está el gerente de capital humano, la coordinadora de estudios socioeconómicos...

Leonardo: ¿Cómo te ha ido acá? Usaré un poco el lenguaje empresarial: ¿cómo es el clima laboral?

Lidia: El clima [detiene la plática para suspirar]... en RRHH Outsourcing estaba acostumbrada a otra cosa, no todo era miel sobre hojuelas, obviamente había ciertos puntos con nuestra coordinadora [Alicia], pero creo que entre nosotros nunca hubo esa disputa de ver quién entregaba más trabajo... [Eso de decir] "yo tengo el contacto, pero no te lo voy a pasar para que tú no saques tu estudio"... cosas así. Sí éramos, hasta cierto punto, un equipo que se apoyaba y que estaba unido.

La unión y el apoyo que se daba entre sus compañeros de trabajo de RRHH Outsourcing, son los mismos comportamientos que percibí como mecanismo de defensa ante el embate de las características negativas del empleo que realizaban en aquella empresa y, ahora, la servían como punto de partida para describir un ambiente de trabajo hostil. Es decir, contrario al apoyo y cordialidad que vivió anteriormente, el ambiente laboral que describe en EOC era “mucho más tenso y pesado”, porque las reglas de operación del área en la que trabajaba se basaban en una medición constante de la productividad, lo cual los obligaban

—de una u otra manera— a ella y a sus compañeros a velar por sus propios intereses: “yo tengo el contacto, pero no te lo voy a pasar para que tú no saques tu estudio”, esta frase resume parte de lo que Lidia enfrentaba en su día a día. Este comportamiento de “meterle el pie a tu compañero para que no sobresaliera sobre los demás” tenía su origen en la forma en que eran evaluados los resultados de cada uno de ellos: una evaluación de cantidad de trabajo en la que ellos tenían que hacer sus propios balances diarios, quincenales y mensuales.

Otro de los cambios que Lidia notó, entre la empresa RRHH Outsourcing y EOC, radicaba en la calidad de los estudios socioeconómicos que se realizaban entre una y otra. Ella veía como necesaria la comparativa entre ambas empresas, en tanto que la calidad del trabajo que ahora cumplía iba de la mano con el sueldo que percibía, el cual casi duplicaba el que tuvo en RRHH Outsourcing, además de que ya no dependía de un trabajo a *destajo*. Ahora era tenía un sueldo “fijo” —o por lo menos así lo fue por unos meses—. En este sentido, el tiempo exigido para lograr dichos estudios era mucho mayor.

Lidia: En cuanto a calidad de los estudios, entre las empresas que he trabajado... ésta es la tercera, la calidad es más alta. De verdad que los estudios tienen una calidad de trabajo muy alta, pero al tener más calidad, obviamente, te exigen muchísimas más cosas... muchas.

Esto, que puede ser definido como una exigencia para lograr una “calidad total”, propicia que trabajadores como Lidia queden sometidos a ritmos de trabajo que son en realmente agotantes, porque empresas como EOC se promocionan ante las empresas—clientes que contratan sus servicios ofertando una serie de garantías en lo respectivo a la entrega del trabajo. Garantías que en muchas ocasiones son casi inalcanzables, ya que prometen un trabajo de alta calidad en la investigación sociolaboral y tiempos de entrega exactos.

Lidia: La verdad es mucho, mucho trabajo. Yo entro a las nueve de la mañana y salgo a las siete de la noche, de lunes a viernes y sábado o domingo me toca trabajar haciendo estudios socioeconómicos [visitas domiciliarias], los hago en ruta... la carga de trabajo es muy pesada, nos exigen muchísimo... A los clientes no les interesa el factor humano, cuando la gente no te proporciona la información bien o cuando te cancelan las visitas domiciliarias, a ellos solamente les interesan los resultados del servicio que contrataron, y, si algo sale mal, todo es culpa tuya.

Al tratarse de una primera entrevista después de un largo tiempo, Lidia no quiso ahondar en otros detalles —que después mencionaría en repetidas ocasiones al estar a punto renunciar por los ritmos de trabajo en aquella empresa—. Por ejemplo, su horario de salida estaba estipulado a las cinco treinta de la tarde, pero ella se quedaba hasta las siete para poder cumplir con las investigaciones sociolaborales que eran necesarios para aspirar a tener *una buena evaluación de su productividad*. En ocasiones salía después de las siete, por esa razón tuvimos que cancelar muchas veces las reuniones para conversar con ella.

Gran parte de la carga de trabajo que Lidia manejaba en EOC, se debía a que ella era una trabajadora “responsable de cuenta”. Serlo significaba manejar el trabajo que una empresa cliente solicitaba a la empresa EOC y, sobre todo, ser “quien diera la cara si ésta decidía abandonar la empresa para buscar a otro outsourcing que le brindara el mismo servicio”.

4.2 Responsables de cuenta: tejiendo redes hacia el exterior de la empresa

Los trabajadores fijos interconectados —como Lidia— además de tener como responsabilidad la realización de visitas domiciliarias y la entrega de investigaciones sociolaborales de distintas empresas—clientes, algunas veces son los responsables del manejo de *alguna(s) cuenta(s)*. Cada una de estas cuentas pertenece a una empresa—cliente que ha decidido contratar el servicio de investigación sociolaboral con la EGCH a la que pertenecen estos trabajadores. En este sentido, resalta que la inclusión de la empresa cliente durante el proceso de trabajo, también, es muy notoria.

Lidia: En esta empresa cada ejecutivo tiene asignado un cliente. Por ejemplo, yo llevo la cuenta de una Empresa de Mensajería... y tengo que cuidar la cuenta para que no se vayan con otra empresa... porque si se pierde un cliente se reduce el número de requisiciones y esto tiene consecuencias para la empresa. Incluso los trabajadores de la empresa que contrata el servicio pueden decirte cómo tienes que hacer el trabajo, aunque muchas veces no tengan ni idea de que están diciendo...

En este punto se genera una primera absorción de responsabilidades dentro de una red de subcontratación: el área comercial de la EGCH consigue que una empresa—cliente contrate el servicio de investigación sociolaboral; la empresa—cliente es turnada al área encargada de la investigación y, por último, el encargado de cuenta se encarga de recibir y gestionar

todo el trabajo de esa empresa—cliente. Las otras áreas que conforman la empresa, únicamente se encargan de recibir los resultados de la productividad de trabajadores como Lidia. Al mismo tiempo, las empresas—cliente adquirirían tanto poder dentro de la empresa EOC que incluso podían actuar con los trabajadores como si ellos fueran su jefe inmediato.

Lidia: Apenas me aventé un *round* con un cliente y me trató horrible, y me quedé así de "pinche vieja". Y mi jefa me dijo: "tranquila, ya después se le va a olvidar al cliente". El cliente me gritoneó, bueno, yo sí tuve la culpa [se ríe de manera indiscreta]. Pero no me merecía que me tratara así, pinche vieja.

Leonardo: ¿Qué sucedió?

Lidia: Es que (ese cliente) hizo una especificación en la que quería que le preguntáramos [al candidato que se visitó] en la entrevista algo en especial, pero como ese día me fui temprano, yo dejé mi asignación y se me olvidó decirle [al compañero quien realizó la visita] que tenía que preguntar ese detalle en la entrevista. Me acordé de que me habían dicho eso: el cliente me hizo dos peticiones y solamente hice una, la otra se me pasó. Quería que investigáramos sobre su esposa: ¿en qué trabajaba?, ¿cómo era su relación con ella?, ¿cuánto le pasaba de manutención a su hijo?; y si tenía pareja actual ¿dónde trabajaba? [Era] como inmiscuirse mucho en su vida personal. Entonces, una de esas preguntas no se hizo y envié el estudio así...

Entonces el cliente me marca y me dice "me falta información aquí, te dije que investigaras de su pareja actual". Y ya le digo "pues es soltero", y me dice "¿pero tienen novia?", la verdad ya no indagamos en eso, solo nos quedamos en el estado civil que nos dijo. [Comienza esta frase imitando la cara de enojo de la persona que habló con ella] me dijo "¿qué no sabes leer un correo?, ni siquiera puedes hacer eso"... y yo así de "¿perdón?"... le dije "sí, sí sé leer un correo, pero si el candidato dice que era soltero yo no tengo por qué indagar más porque no está dentro de tus parámetros que yo tenga que investigar eso, no tengo derecho de inmiscuirme más allá en la vida de mis candidatos; pero si quiere le pregunto"... y me dijo "¿para qué quieres preguntarle si no lo hiciste desde un principio, eso de que me sirve ahora? Hiciste lo que quisiste". (Entonces) hice una rabieta, estaba muy enojada, al final sí tenía congruencia, porque la novia (de ese candidato) era la de recursos humanos y su relación era secreta y ella lo ayudó a ascender de puesto... yo creo que eso lo quería saber para descartarlo... aunque en eso yo no le veía nada de malo...

Al tener contacto directo con el cliente, Lidia manifestó que, muchas veces, cuando ella y sus compañeros de trabajo realizaban el trabajo para el cual ha sido contratada la empresa (la investigación sociolaboral para emitir un dictamen de recomendabilidad sobre un candidato), esto podía acarrear una serie de problemas entre ellos y el área de Recursos Humanos de la empresa—cliente de la cuenta que manejaban, especialmente cuando dichos dictámenes no eran favorables.

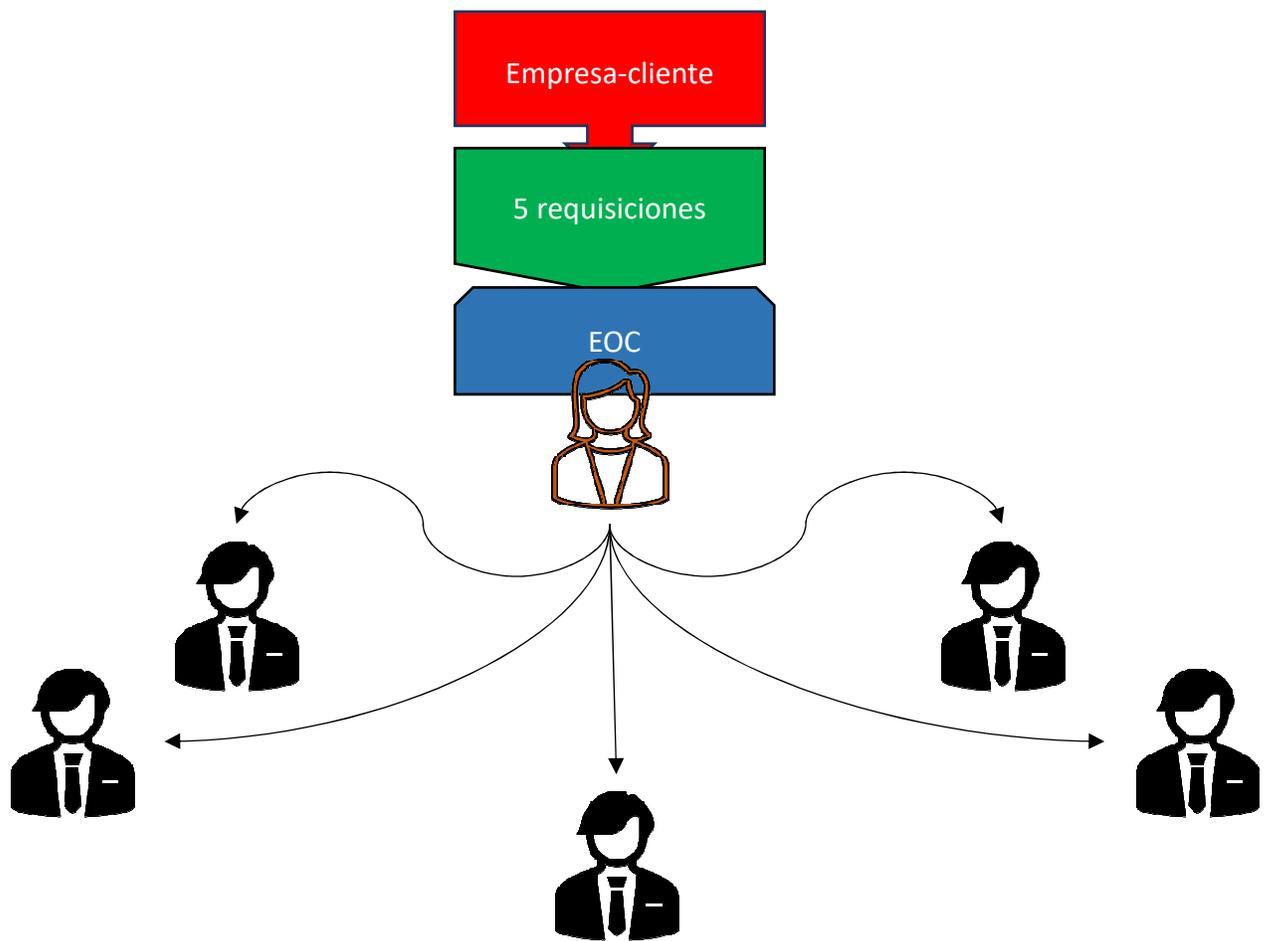
Lidia: No sé... es que es lidiar con tu jefa, que no te comprende en muchos aspectos; es lidiar con los clientes que continuamente te ven no como un aliado, porque es lo que yo le decía a un amigo: "¿por qué siempre tenemos que estar peleando cuando deberíamos de trabajar en conjunto? Porque nosotros les cuidamos sus espaldas a final del día"... es que cumplimos con nuestro trabajo, ese es el objetivo [para] que contraten a alguien que no los vaya a defraudar, pero si continuamente están desacreditando tu trabajo y poniéndote en duda siempre... ¡está cabrón! [lo dice mientras hace un gesto de desánimo]
Se sienten atacados, cuando tú les mandas un "no viable" [un dictamen no recomendable para contratación] sienten que es personal; siempre tratan como de cobrártela: tú les mandas un no viable y a la otra, por ejemplo, te equivocaste en una frase o en una palabra y te dicen "¿puedes corregir este estudio?, es que va mal la redacción"... es una con otra... O sea, es lidiar con el cliente, lidiar con tu jefe, con tus compañeritos que a veces son intolerantes, lidiar con los candidatos, con el freelance que no llegan a las visitas domiciliarias, hoy me dejó una plantada... ¡ah, eso es muy agotador! [grita mientras se jala levemente el cabello]

Cuando Lidia expresó que “tiene que cuidar la cuenta”, sin pretenderlo, también señaló la responsabilidad que recae en estos trabajadores al momento de ser “los encargados directos de recibir y responder por el trabajo de la empresa—cliente que manejan” —, en su caso la Empresa de Mensajería. Al mismo tiempo, ella era la encargada de distribuir el trabajo que le asignaba la empresa cliente entre sus demás compañeros de trabajo.

Leonardo: ¿Cómo manejas el trabajo de la cuenta que tienes a tu cargo?

Lidia: Me llega un estudio de ellos [de la empresa de Mensajería], yo tengo un rol de los compañeros que están trabajando, por ejemplo, estás tú, ella y ella [me señala a mí y a Ana, y a una persona que se encuentra lejos de la mesa donde estamos sentados]. Me llega la requisición, yo contesto de confirmando que ya está... que enseguida le vamos a dar continuidad a su proceso y se lo asigno a un ejecutivo. Ese ejecutivo es el encargado de contactar al candidato, empezar la investigación e informarle al cliente cómo va la investigación; diario se tiene que enviar un *estatus* de cómo va la investigación que se le está haciendo al candidato y, al tercer día, se manda el estudio.
Pero sí está dividido, por cada cliente hay un ejecutivo de cuenta y a ese ejecutivo lo asigna [el trabajo]...

Por ejemplo, si una empresa—cliente le mandaba cinco requisiciones para estudios sociolaborales en la Ciudad de México, ella tenía que asignarlas entre sus compañeros de trabajo:



El esquema anterior muestra la forma en la Lidia distribuía el trabajo que le llegaba en forma de requisiciones por parte de una empresa cliente: se muestra el caso de cinco requisiciones repartidas entre cinco Ejecutivos de Estudios Socioeconómicos. Debido a esta forma de distribuir el trabajo, era común que la carga de trabajo la mantuviera bajo una presión constante:

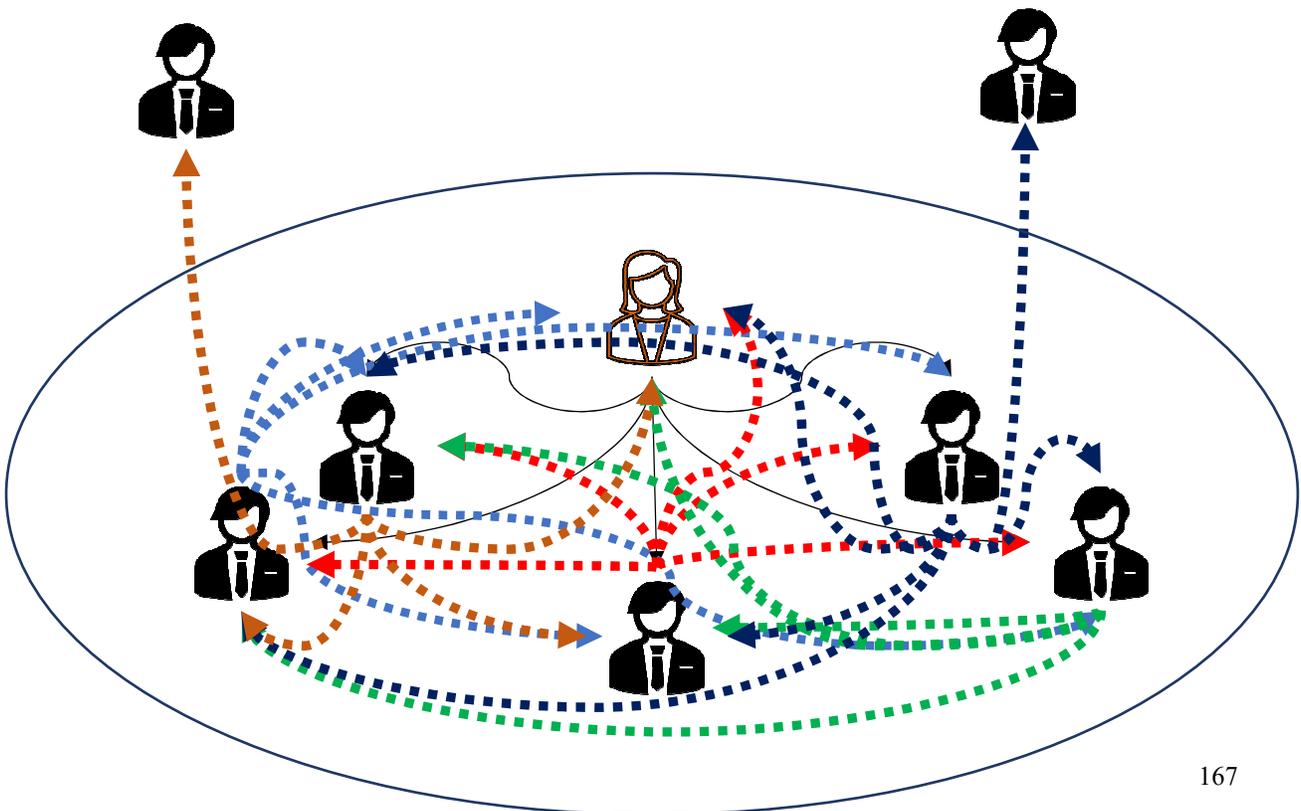
Leonardo: ¿Tienes más estudios que ejecutivos en ocasiones?

Lidia: Por supuesto. Hay días en que mi rol da vuelta dos o tres veces.

Leonardo: ¿Y qué haces en esos casos?

Lidia: Se vuelve a asignar... Al principio éramos diez, ahora somos seis, entonces, obviamente, la carga laboral sube... tengo el nombre de los seis ejecutivos, como van llegando voy asignando y si se llega a cubrir todo ese rol vuelve a empezar otra vez. Si llegan quince se tiene que distribuir la carga entre todos...

Esta distribución de la carga de trabajo en realidad no se da de la manera esquemática que he representado ya que, por lo general, cada ejecutivo podía ser el encargado de una cuenta. Como he dicho, las responsabilidades de estos trabajadores eran las de “cuidar su cuenta” —entregando los estudios de la mejor manera posible para “no perder al cliente”—, asignar el trabajo que les llegaba en forma de requisiciones entre sus demás compañeros, realizar las visitas domiciliarias para estudios socioeconómicos que les asignaban otros ejecutivos del área y coordinar el trabajo que realizaban los trabajadores desperdigados con los que “cubrían otros estados del país”. A continuación, representaré el esquema de cuatro empresas cliente que envían cinco requisiciones de estudios socioeconómicos cada una. En este caso, existen seis encargados de cuenta que distribuyen el trabajo entre los seis ejecutivos del área donde trabajaba Lidia. En este caso, cada ejecutivo tenía que realizar cuatro estudios socioeconómicos —uno por cada empresa cliente, los cuales les son asignados por sus demás compañeros—. En este mismo esquema aparecen los trabajadores desperdigados fuera del centro.



Después de conocer esta dinámica de trabajo dentro de la empresa EOC, ha quedado claro que, por la forma tan compleja en la que se presenta, se vuelve “realmente una carga pesada para cada uno de los trabajadores que tienen que cumplir con la garantía que la empresa ofrece”. Pese a lo absorbente que llega a ser este trabajo, en el mes de mayo de 2018 tuve la oportunidad de entrevistar a dos compañeras de trabajo de Lidia: Fabiola y Mara. Aquel día, ella me pidió que nos reuniéramos en las cercanías de la estación de Metrobús Félix Cuevas a las seis de la tarde —hora en la que ella tenía planeado salir de trabajar ese día— y muy cerca de donde se ubicaba la oficina en la que trabajaba.

A la hora acordada recibí un mensaje en el que Lidia me decía que “aún estaban en la oficina debido a que tenían muchísimo trabajo”. Por fin, a las ocho de la noche llegaron ella y un grupo de sus compañeros del trabajo (seis personas que supongo eran el total de ejecutivos del área), tres de ellos se despidieron y quedamos en el lugar solamente cinco personas —incluyendo a Ana que me acompañó a la reunión—. La idea era cenar algo mientras conversábamos, así que entramos a la plaza Galerías Insurgentes. Una vez dentro de la plaza, y por cuestiones de horario, nos sentamos a platicar en el área de comida mientras ordenábamos hamburguesas.

Aquella plática la comenzamos con una serie de preguntas, cuyo objetivo principal fue el de conocer a las personas que tenía delante de mí. En ese momento pude percatarme del cansancio de Fabiola, quien se veía verdaderamente agotada. Ella es una chica de estatura baja y con el cabello muy corto, su semblante en realidad me impidió no pensar en lo mucho que este trabajo impactaba su vida cotidiana; por su parte, la otra amiga de Lidia, Mara, es más alta y luce un cabello más largo, su rostro reflejaba, también, mucho agotamiento. Lidia, Fabiola y Mara llevan puesta ropa formal en colores oscuros, ellas dicen que “es su uniforme para ir a la oficina”.

Para ordenar la comida —especialmente porque estaban a punto de cerrar el local de hamburguesas— fue necesario que Ana y Lidia se acercaran al mostrador. Aproveché ese instante para iniciar la conversación con Fabiola y con Mara, durante la cual salieron a flote diversos temas que no tenía contemplados, por ejemplo, la relación salud—trabajo—sufrimiento—enfermedad (concretamente con el caso de Fabiola). Pese a estar presente en la plática, Ana se limitó a una sola intervención. Al igual que yo, quedó sorprendida por el tipo de experiencias que ha dejado en estas trabajadoras el laborar en esa empresa. Al igual

que Lidia, su trayectoria laboral tenía una relación directa con el trabajo en empresas de gestión de capital humano.

Leonardo: ¿Este es su primer empleo?

Fabiola: [Toma la palabra con voz decidida, pero de manera pausada por el cansancio] Es mi segundo empleo, el primero fue en una consultoría, pero era muy pequeña, igual de recursos humanos, estudios socioeconómicos, pero era de alguna manera muy casera. Era muy poquito personal, totalmente distinto, yo creo que era una empresa familiar, las relaciones que había entre los jefes, al parecer, eran familiares...

Mara: [Espera a que Fabiola termine su intervención y toma la palabra mientras sonrío] Este es mi tercer empleo, todos han sido en la parte de estudios socioeconómicos con diferentes vertientes; yo venía de seguridad privada, donde la carga laboral era menor por el tipo de rotación que había... pero era prácticamente lo mismo en cuanto a trabajo...

Leonardo: ¿Cómo llegaron a este empleo?

Fabiola: [En mi caso] me titulo y quiero darme un descanso [sonríe con esfuerzo y estira los brazos hacia arriba mientras se acomoda en la silla] [...] busqué un empleo, me interesaban asuntos que tuvieran que ver con mercadotecnia, cualquier cosa que tuviera que ver con relaciones directas con otras personas... y encuentro un empleo que resulta bastante cercano a mi domicilio: "Estudios socioeconómicos". Al principio no me llama tanto la atención, pero ya cuando entro me agrada la actividad que tengo que hacer, y a partir de ahí es que continúo y me quedo.

Mara: Yo salgo de otra empresa por una mala organización, por un mal clima laboral y empiezo a buscar trabajo, donde gracias a mi experiencia me buscaban empresas dedicadas a la misma actividad... Y entro a esta empresa porque es la que ofrece un mayor ingreso comparado con el que ofrecen las demás empresas...

Leonardo: Cuando hablas de que saliste por un mal clima laboral, ¿a qué te refieres?

Mara: O sea, eran todos contra todos, no había trabajo en equipo. A pesar de que éramos de la misma área, recursos humanos, todos eran contra todos, las críticas, no te dejaban ser libre en ningún sentido. Me refiero a eso. Más que nada de tus jefes inmediatos, no te dejaban crecer, solamente te decían "enfócate en estudios socioeconómicos" y también, como no tenía mucha actividad pues me aburría. Porque yo soy una persona que trabaja muy rápido, sí, soy muy *proactiva* y me aburrí, ese fue otro de los factores y llego a esta empresa y ya vi que no... me sigo aburriendo [lo dice como sarcasmo], sobre todo los viernes [se ríe al unísono con Lidia y con Fabiola]...

Esta última respuesta de Mara, misma que al final fue matizada con gestos de "complicidad" y un sarcasmo esclarecedor, se vincula con un tema que, nuevamente, estuvo presente en todo momento: las métricas a las que eran sometidas y la evaluación individual de resultados.

4.2.1 Métricas y metas (im)posibles, ¿vales lo que produces?

Cabe insistir en que el trabajo que realizaban estas jóvenes, pese a que se trata de uno en donde el contacto con diferentes personas es constante, al igual que con muchos otros trabajos destinados al “servicio al cliente”, se encuentra atravesado por la repetición de ciertos patrones de comportamiento y, especialmente, la reproducción de muchos protocolos de trabajo, incluyendo el llenado de los mismos formatos una y otra vez. Esto termina por convertir a este trabajo en una especie “jaula en la que sientes que es imposible salir”.

Lidia: El sentimiento de monotonía es hartante (sic) [lo dice mientras su sonrisa termina en una mueca indescriptible], imagínate hacer lo mismo todo el tiempo. Obviamente concuerdo con que son diferentes candidatos, cada uno va para una diferente empresa, cada uno es un caso distinto... ¡Sí!, pero al final solamente hay que llamar, sacar referencias, contactar al candidato, entregar un estudio y ya... es lo mismo diariamente. El trabajo es repetitivo y muchas veces es cansado, tienes que hacer lo mismo... es desgastante también.

Lidia nunca negó que este trabajo le ha dejado una buena experiencia laboral en lo que respecta al tratamiento con las empresas cliente y la coordinación del trabajo. Sin embargo, la monotonía de éste la mantenía en un espacio en el que se sentía limitada con respecto a esas nuevas capacidades adquiridas.

Lidia: En este empleo he aprendido un buen: tratar con los clientes, coordinar personas, pero no sé qué más experiencia se pueda adquirir en este puesto... es que si está muy limitado... es muy repetitivo, llega un momento en el que ya lo haces como si nada... es como un chip, no hay cambios, llega a ser muy aburrido... es bien feo...

Las experiencias de monotonía que vivían Lidia, y sus compañeros de trabajo, se sumaban a la evaluación individual de resultados. En este sentido, estamos ante una realidad en la que se ha desarrollado toda una serie de mecanismos de control de la productividad cuyo objetivo “es la individualización de los objetivos y las recompensas, basándose en evaluaciones cuantitativas repetidas” (Laval y Dardot, 2013: 228). En este sentido, Lidia insistió durante todas las entrevistas en la existencia de unos indicadores que eran usados en la empresa EOC para medir su productividad: los *KPI* (*Key Performance Indicators*), los

cuales, como su nombre lo indica, son indicadores clave de la productividad de cada trabajador.

Lidia: [...] como alguna vez te comentaba, continuamente nos están midiendo. Diario nos están midiendo, diario, diario, diario; en cuanto a entrega de estudios [te preguntan) "¿cómo va el seguimiento con el cliente?, ¿por qué no has entregado un estudio?". No les importa lo que tengas que pasar, solamente quieren el resultado porque los clientes se los exigen

Esta medición sistemática, además de colocarlos ante situaciones que describen como “enteramente intolerables”, era una de sus principales fuentes de sufrimiento ya que todo el tiempo se enfrentaban con el escrutinio de los resultados que entregaban. Entre las experiencias de sufrimiento que vivían, resaltan aquellas en las que llegaban a poner en duda su propio trabajo. En las primeras entrevistas, Lidia manifestó no estar tan preocupada por la cuestión de los indicadores, por lo menos comparada con el caso de uno de sus compañeros de trabajo.

Leonardo: ¿Y qué te parece esto que hace la empresa? ¿Te has visto afectada?

Lidia: No. Porque aparte de llevar las cuentas internamente, tenemos clientes... son referencias muy básicas y sencillas las que hay que sacar de los clientes internos, pero te cuentan como número finalmente. Yo llevo esa cuenta. Como son muy fáciles mi indicador siempre está hasta arriba. Pero como ahorita ya me van a quitar referencias porque va a entrar mi nuevo compañerito... ya voy a entrar como todos al rol general. Tal vez en un mes te pueda decir "¡estoy hasta abajo!, Leo, ¡en mis indicadores!

Tengo un compañerito que se sienta al lado mío, es muy minucioso, y eso está muy bien en su trabajo, pero ser tan minucioso te tarde muchísimo el trabajo, en cada estudio... muchísimo. Por ejemplo, la chica que lo entrega en tres horas (cada estudio), a él le cuesta seis, porque lo revisa de pies a cabeza. Obviamente se ve reflejado cuando él no saca la misma carga laboral que el de acá [señala una silla como si un trabajador estuviese sentado en ésta]. Siempre va desfasado en tiempo, eso le pega en el indicador al final de mes: uno, porque lo entrega fuera de tiempo y dos, porque entrega menos que los demás. Económicamente no te afecta, pero sí en carga laboral que se te va acumulando. Porque la empresa, entregues o no, te sigue mandando estudios, ya es tu chamba sacarlos. O sea, él tiene más, se va más tarde, no agarra su hora de comida completa sino media para poder avanzar un poco más y que no se vea afectado en ese aspecto. Entonces, al final del día sí te afecta...

Sin embargo, conforme avanzaba el tiempo y, principalmente, mientras el trabajo que realizaba le parecía más repetitivo, los indicadores fueron haciendo mella en la forma en la

que Lidia percibía el trabajo en la empresa EOC, lo cual quedó plasmado en entrevistas posteriores:

Leonardo: ¿Cómo vas con lo de los indicadores, te han afectado ahora?

Lidia: ¡Mucho! Obviamente siempre está el que cada mes nos hacen un indicador de productividad: "Lidia R., entregó 25 estudios, 15 de ellos fueron en tiempo y los otros fueron desfasados", y así miden a cada ejecutivo... al final se hace un cuadro y le llega por correo a todo capital humano, para que vean los resultados de todos. Todos conocemos los resultados de todos así de "mira él entrego 25 estudios... pero 15 están desfasados, ¿no?. ¡Aplicate!" Es una manera de exhibir a tus compañeros, entonces es horrible. Nuestra exjefa (en RRHH Outsourcing) nos media, pero no así. Aquí conocemos el desempeño de todos, diariamente hacemos una base general y ahí pones el estatus: ya se envió o está en proceso. De esta manera me pueden decir [su jefa] "¿Por qué Mara ayer entregó tres y tú nada más uno? ¿Mara puede más que tú?"

Leonardo: ¿Y eso te lo dicen así directamente?

Lidia: Sí, así te lo dicen. Mi jefa tiene poco que entró a ese puesto, [...] era analista y la subieron a coordinadora, pero como que ya perdió un poco el piso ya se siente en otra dimensión. Entonces me ha dicho "mira, Mara sí pudo sacar la referencia que tú no pudiste ¿cómo fue posible eso? ¿No llamaste?" Y pues sí fue así muy fuerte. Son ese tipo de comentarios que dices "¿para qué lo dices?, ¿por qué exhibes así a tu equipo?" La verdad es que sí me ha pegado un poco en ese aspecto porque yo no venía trabajando así, nunca había estado en un equipo tan [hace una pausa para suspirar]... ni siquiera es un equipo, porque un equipo trata de ayudarte no de ponerte el pie. Por ejemplo, yo tengo un contacto de una refresquera, y tú sabes que cuesta un chingo sacar una referencia de esa refresquera, ¿por qué no lo rolas? "compañeros encontré este contacto para futuras referencias". ¡No, pues te lo quedas y no se lo compartes a nadie, porque ese es tu trabajo!

Debido a este tipo de competencia desleal, el trabajo se vuelve pesado, aunque tal como manifiesta Lidia, se ha tratado de incorporar prácticas de ayuda mutua, que al final se convierten en una suerte de "contradones":

Lidia: Ahorita ya se está tratando de implementar eso [lo de apoyarse entre compañeros], preguntas "¿alguien tiene un contacto de tal? Para ver si alguien te responde. En RRHH Outsourcing sabías que si alguien te preguntaba y lo tenías no ibas a dudar en dárselo, pero aquí no... Aquí es así de "bueno te lo paso"... Ah, pero te lo pasan y después viene el "¿te acuerdas de que yo te pasé el contacto de tal?", alardeando de que él te lo pasó.

Apenas nos tocó un caso, tengo una compañera que es... ¡ay, hija de la chingada! [se ríe mientras se toma el rostro con ambas manos]. De verdad que es una persona tóxica, tóxica. Entonces, un compañerito mío tenía que sacar una validación académica de la UNAM; no pudo sacarla, pero ella tenía un contacto "x", que nosotros teníamos en RRHH Outsourcing, pero como nunca saqué la base de datos de esa empresa perdí esos contactos... ella tenía ese contacto. ¿Qué haces si tú tienes un contacto y eres un buen compañero? ¡Pues se lo compartes! ¿No?, tan fácil y sencillo "sabes qué, yo lo tengo, chécalo"... pero no, la señorita mandó el correo, obtuvo la referencia y cuando vio que él chico ya había enviado el estudio incompleto le dijo a la coordinadora "qué crees... yo sí pude obtener la referencia de

tal y salió mal, te la paso para que se la puedas compartir al compañero para que él actualice su archivo". ¿No era más fácil, si somos compañeros, tengo el contacto, envía el correo? ¿Qué le costaba? Pero no, ella lo envía por su cuenta y queda bien con la coordinadora... entonces al otro le dijeron "¿qué no llamaste? ¿Por qué no tenías ese contacto? ¿Por qué no preguntaste?" Nos hubiésemos podido ahorrar todo eso si ella desde el principio hubiera transmitido la información, ¿no crees? Son ese tipo de aspectos que en lugar de ayudarte a tu trabajo te chingan. Ella se justificó diciendo que como eran los estudios de su cuenta, quería que salieran bien... pero no, eso lo hizo para chingar, para ver a quien se le va algo... ¿Qué le costaba decir "tengo este correo, aquí está, envíalo? y nada más..."

Lidia era plenamente consciente de que la medición de la productividad era un mecanismo para obligarlos a trabajar al límite, al tiempo que, una vez incorporada la idea de que era necesario trabajar de esa manera, debían de aumentar su productividad.

Leonardo: ¿Sabes cuál es el fin último para medir de esta manera la competitividad?

Lidia: Sabes... yo creo que el fin es que entreguemos más estudios. Obviamente no te dan un bono, pero al exhibirte te cuestionan de cómo es que otra persona puede sacar 23 estudios y tú no. Así piensas "para la próxima me voy a aplicar porque tengo que llegar al mismo número de estudios que mi compañero": te pican, yo creo, el ego o la vanidad de decir "¿cómo ella puede y yo no?" Finalmente es una herramienta de la empresa para que tú trabajes más, entregues más. pero no pagan nada... es una buena táctica.

4.2.2 ¿Qué son los KPI (Key Performance Indicators)?

Los *Key Performance Indicators*, son los indicadores clave del desempeño. En el lenguaje empresarial son aquellas variables, unidades de medida, etc., que son consideradas como estratégicas para un negocio. Dichas variables se distinguen porque pueden ser transformadas en métricas —por lo tanto, son medibles y cuantificables— (Parmenter, 2015). Es decir, los KPI son, ante todo, una forma de conocer la cantidad del trabajo que cada empleado realiza. Una de las características de los KPI es que estos son construidos en relación con el tipo de negocio en el que son aplicados.

En este sentido, los KPI en la empresa en la que trabajaban Lidia y sus compañeros eran usados para medir el número de investigaciones sociolaborales que entregaban cada día; la medición era lograda con base en indicadores de colores, mismos que Lidia y sus compañeros de trabajo describían como “semáforos”.

Lidia: Nos dan siete días para un estudio completo. Y tenemos un indicador, una tabla, en la que ya viene predeterminado el día en que te lo asignaron (cada estudio) y el día en que lo entregas y automáticamente te marca cuántos días llevas, y se le llaman semáforos. Está el verde (que indica) que estás en tiempo... el amarillo que estás así tal cual un semáforo y el rojo. Se les llama KPI; los KPI no deben de salir en rojo, porque es un punto malo para ti...

En este último punto, la experiencia de Fabiola, también, se articula con la medición del trabajo que realizaban día con día, especialmente con la medición global de resultados a la que eran sometidos los viernes, y la dificultad de entregar a tiempo el trabajo exigido.

Fabiola: Sí, hay unas métricas; el viernes te asignan todos los estudios, ese mismo día antes de las dos [de la tarde] tienes que entregar una base, donde viene cuántos estudios se te asignaron, de qué empresa, cuánto cuestan, si se tuvo que pagar más por el estudio [a algún trabajador externo], si se envió tarde justificarlo... y pues está la tablita prediseñada para poner verde, amarillo o rojo... y pues te van midiendo, todos los viernes, cuántos tienes rojos y por qué los tienes rojos...

Lidia: De tres a cinco días [el tiempo de entrega por cada investigación sociolaboral] el semáforo sale en verde, de cinco a siete sale en amarillo y de siete en adelante sale en rojo. Cuando teníamos mucha carga laboral era muy difícil mantenerse en amarillo y verde, el tiempo no nos daba para hacer tantos estudios. Pero ahora que las cosas están como muy relax, no hay pretextos para que tú salgas en rojo. Anteriormente llegamos a tener arriba de 20 estudios socioeconómicos; tenías que sacarlos en no más de 7 días...

4.2.3 La evaluación individual y sus efectos

Como mencioné, la medición constante de la productividad de cada uno de los empleados de esta empresa era la fuente principal de su sufrimiento; ya que dichos procesos de evaluación los ponían en constante contradicción con sus propias capacidades, porque al estar monitoreando su desempeño constantemente, ellos solían pensar que su “trabajo no era lo suficientemente bueno”. Además de que tuvieron que acostumbrarse a estos ritmos de trabajo, para cada uno de ellos uno de los cambios más notorios al entrar a trabajar a la empresa EOC.

Fabiola: Primero, adaptarte a un nuevo procedimiento y ver cómo te organizas, desde la parte de los procesos. Ok, te adaptas, pero no es lo que tú puedas aportar, sino que te tienes que adaptar a cómo ya se trabaja aquí... y con ello viene, al menos para mí, una cuestión de estrés... físicamente, en mi salud, desde que entré me he estado enfermando de manera constante...

Mara: Las primeras entregas, dije "no, ya me voy", ¿por qué? porque justamente entregaba todo en rojo, rojo, rojo, rojo y yo sabía que eso iba a estar mal. El día de hoy pensé en renunciar porque no hice nada de mi trabajo, me dediqué solamente a una cuenta [...] los viernes en mi otro trabajo salía temprano... a las tres a las cuatro... y ahorita salir a las ocho o nueve de la noche si es así de "no manches"...

Realmente la vida social no se tiene. Ya cuando entras a ese trabajo estamos a disponibilidad de los clientes, de las personas... entonces, eso tampoco es como que muy bueno...

La jefa del área contribuyó de manera significativa para que el ambiente de trabajo se tornara muy hostil, especialmente por la manera en la que les exigía los resultados, tratando de hacerles creer que los mecanismos de vigilancia que implementa la empresa tienen una finalidad omnipresente.

Fabiola: Eso no me gusta, no me gusta que siempre esté señalando el por qué no entregas las cosas a tiempo, por qué no haces esto... de todos los estudios de un mes, de todo lo que puedes tener y te desfasaste en cuatro o tres... es lo único que va a señalar... No me gusta la manera en la que está llevando su administración, no me gusta que nos meta ideas extrañas... porque a mí me queda claro que ella se las inventa para lavarnos el cerebro. [Te dice] "nos están observando y están viendo que están haciendo mal las cosas", ¡nadie nos está observando!, ¡cualquiera que pueda pasar a nuestra área puede ver que todos estamos bien metidos en nuestro trabajo!... nos hace como creernos que no estamos dedicándole el tiempo necesario al trabajo, como si no fuéramos realmente eficientes y enfocados al trabajo.... Y no es así... no me agrada para nada cómo está llevando las cosas.

No tener tiempo para "no hacer absolutamente nada que no sea trabajar", es otra de las experiencias angustiantes con las que tenían que lidiar estos jóvenes. Tan incierto era el manejo de sus tiempos, debido a que estaban a disposición de (in)directamente las empresas—cliente, ya que tenían que trabajar al ritmo que éstas les exigían.

Fabiola: sábados y domingos salimos a campo a disposición del cliente, y entre semana igual, si consideran que no hay carga laboral en la oficina, también tenemos que ir a hacer estudios...

Lidia: esta semana sí, no hubo tanta carga y nos mandaron a campo...

Leonardo: Entiendo, entonces ¿cuántos días de descanso tienen?

Fabiola: Así como calculado... nada, ni uno...

Mara: Porque puede ser el sábado o puede ser el domingo... o no puede ser si tienes uno y uno... todavía tú dices "lo hago en la mañana, bueno, la tarde la tengo libre", pero realmente te das cuenta de que no...

Su vida tenía que organizarse en función de las exigencias de las empresas— cliente de EOC. En este sentido, pareciera que ya habían interiorizado la idea de que el trabajo era una institución a la que le debían su tiempo y la organización de sus actividades cotidianas.

Fabiola: Tener algún plan entre semana... bueno, saber que ya tienes el fin de semana cercano... te tienes que esperar al viernes para saber, en la tarde, qué estudios salen y así ya sabes si puedes hacer planes el sábado o el domingo... a la mejor el sábado sí, relax, porque el domingo te tienes que ir temprano a hacer un estudio a no sé dónde... No tengo tiempo para otras actividades, soy muy activa en cuestión física y desde que entré aquí ya no hago absolutamente nada; descuidé como la parte familiar; descuidé la parte de las amistades... fines de semana no son para descansar y al final, al menos hasta ahorita, a mí ya me tiene bastante cansada emocional y físicamente.

La insatisfacción con el propio trabajo conlleva a un sufrimiento enorme, especialmente cuando ésta va acompañada del desencanto de las condiciones laborales y, por si fuera poco, cuando está ausente la falta del sentido del trabajo que se realiza.

4.2.4 Cuestión de horarios

La evaluación constante para medir la productividad, con base en los KPI, terminaba por afectar la dinámica del área en la que trabajaban estas jóvenes. La principal afectación la notaban al momento de que su jornada laboral perdía toda forma y dimensión, ya que ésta comenzaba a las nueve de la mañana y, en teoría, terminaba a las cinco treinta de la tarde. Por cuestiones de trabajo quedó establecido que sería hasta las siete de la tarde, pero siempre trabajaban mucho más tiempo. Al no tener un horario de salida, la fatiga y el sufrimiento se incrementaban. Como se puede ver en los comentarios anteriores, ellos se sentían atrapados y a disposición de las empresas—cliente, ya que tenían que coordinar el trabajo de las cuentas que tenían asignadas, además del trabajo que les era asignado por sus compañeros de trabajo. Además de esto, tenían que soportar la forma en la que su jefa les ordenaba realizar el trabajo para que alcanzaran las metas establecidas, a sabiendas que se enfrentarían a los indicadores desarrollados por la empresa.

Mara: [Comienza a hablar mientras se tira de los cabellos haciendo un gesto de desesperación] ¡Lo que no me gusta!, ¡lo que más odio, lo que más me desagrada es la falta

de organización, el cómo llevan los procesos!, ¡que no respeten mi horario de salida! Es como pasivo—agresivo la forma en la que nos organiza y nos da las indicaciones: "No te estoy diciendo que no puedas salir a las siete, eres libre de salir a las siete, ¿pero ya entregaste todos tus procesos?"... obviamente no, porque son demasiados... y solamente soy una persona que puede hacer lo que puede hacer... ¡jamás voy a salir a las siete!, y lo sabe... pero no quiere quedar ella mal, como el tirano, siempre ha dicho que no quiere ser un tirano... pero al final ¡nadie sale a las siete! todos entramos antes y salimos a las ocho o a las ocho y media... ayer salí al cuarto para las diez... y eso pues no lo ve...

Como mencioné al inicio del apartado en el que comienzo a describir las características de esta empresa, ellos contaban con un sueldo base —que en el caso de Lidia duplicaba el sueldo que llegó a percibir en la empresa RRHH Outsourcing—, prestaciones de Ley y, por otra parte, adicional a su sueldo, podían obtener un bono de 1000 pesos por cada 3 visitas domiciliarias que realizaban. Al inicio ellos fueron contratados con la idea de que aspirar a ese bono era “opcional”, aunque esto terminó siendo parte de las funciones que tenían que cumplir de manera obligatoria. Por la *carga de trabajo* que manejaban, únicamente podían aspirar a un bono de 1000 pesos mensuales; es decir, al juntar las tres visitas domiciliarias que les daban derecho al mismo, las subsecuentes ya no tenían ningún valor. Esto era un verdadero problema para ellos, porque además de las visitas tenían que encargarse de sus cuentas y de las investigaciones sociolaborales.

Fabiola: No me gusta eso y no me gusta que el asunto de las visitas sea algo que se nos imponga... ¡a fuerza lo tienes que hacer!, porque "vas a tener mil pesos como bono"... a mí no me interesa tu bono ni salir... ¡dáselas a quien quieras!...

Se supone que parte del perfil con el que entras a este trabajo es que estás dispuesto para hacer visitas, pero cuando te entrevistan te dicen "salimos de vez en cuando a hacer visitas"... ¡No, no salimos de vez en cuando, es siempre!

Por otra parte, la inexistencia de un pago por horas extra, en el entendido de que “era su deber quedarse para poder sacar adelante el trabajo asignado”, se sumaba con los descuentos que les hacía la jefa del área si, por alguna razón, llegaban tarde a trabajar. En ocasiones, estos jóvenes tenían que llegar antes a la oficina para poder terminar con su trabajo pendiente y retirarse después de su hora de salida. Pero, en el momento en que tenían algún retardo lo único que destacaba la jefa del área era, precisamente, el retardo y lo mucho que esto afectaba a la empresa en sus métricas. El reclamo por parte de ellos no era para justificar los retrasos en los que podían incurrir al llegar al trabajo, más bien tenía que

ver con la ausencia de reconocimiento a su esfuerzo por “entregarle gran parte de su día — y de su vida— a la empresa”.

Mara: Y otra cosa... tú puedes llegar las siete de la mañana, pero si llegas a las 9:16 am ya te cobran... y si ese mismo día, en lugar de salir a las siete de la noche, te vas a las nueve [de la noche], no hay como esa compensación. O sea, si llegas tarde sí te descuentan, pero si te quedas hasta tarde no te cubren ese tiempo que le das a la empresa... a la mejor la jefa podría apoyar en esa parte...

Lidia: ¡Sí!, porque al final del día, todas las incidencias se le pasan a ella, ella puede decir "bueno, sí llego a las 9:16 pero está chido porque no sale a su horario... se fue a las 20:30, se la pasamos, ¿no?" ... ¡Pero no!... siempre es de “ahí te va tu descuento”. Aparte de que te estás quedando hasta tarde, te llega un descuento... eso no cuadra. Te quitan un día de salario cuando acumulas tres retardos...

4.2.5 Sin comedor para no perder tiempo

En esta empresa no existe un espacio que pueda ser usado como comedor para los empleados. Es posible que los jefes de la empresa no destinaran un espacio de aquel complejo para que se llevara a cabo dicha actividad, guiados por la idea de que “salir a comer” o “tomar la hora de comida” es una de las actividades que quitaba tiempo a los empleados y los podía poner abajo en los indicadores de productividad, lo cual significaría alguna pérdida monetaria para esta empresa.

Mara: Tampoco está padre que tengas que comer en tu lugar, porque hay mucho trabajo, o sea que no tengas hora de comida ¿y aparte te vas tarde?... O sea, sí entiendo la parte de que nos rentamos para eso, para trabajar, pero no a ese grado...

Lidia: a veces nos toca estar trabajando y comiendo en nuestro lugar... aunque nosotras ya hemos como optado por salir, porque estar ahí todo el tiempo es como ¡aaaaaaaaaaaaah! [grita realmente desesperada], ¡con tanta presión no se puede! Pero sí hay compañeros que están comiendo y están redactando un correo o están hablando por teléfono en el horario que deberían de estar comiendo... Eso sí es como opcional.

Fabiola: Sí es opcional, pero otra vez su comentario pasivo—agresivo (de su jefa): "¿quieres salir temprano? Ah, entonces para qué vas a salir a tomar tu hora de comida... vas, compras rápido y comes en tu lugar"... Pero ¿cuál temprano?, es salir como a las cinco o a las seis... mejor tomo mi hora de comida y salgo a las siete... aunque nunca salgo a las siete [se ríe]... mejor me tomo mi hora de comida completa...

Lidia: Sí, son esos comentarios como tipo dictador: "sí lo puedes hacer, pero... ", aquí está la otra parte de no, no lo vas a hacer... ella te dice "sí, sí, vamos" pero te presiona... no sé cómo llamarlo, debe de tener un nombre como psicológicamente, pero es como "sí lo

puedes hacer, pero no lo vas a hacer?... como su correo de hoy "no es obligatorio que los viernes salgamos a los tres, cómo están viendo tenemos carga de trabajo... sí te puedes ir, siempre y cuando lleves todo al corriente, no tengas rezagos... todo tenga estatus... ¿cómo vas a irte así?!... nunca... ¡nosotras no acabamos!

Fabiola: Por ejemplo, a mí me parece muy raro como otras áreas se van a las tres, seguramente tienen igual de carga de trabajo, pero se van a las tres, porque su *team* es otra y las organiza de otra manera y se van todos juntos...

Entonces, el área de socioeconómicos suele ser muy pesada... quizá sí, pero en mi experiencia anterior era muy relax, nada que ver... menos salario, pero salía a la hora que tenía que salir... lo que no se pudo hacer, no se pudo hacer, mañana será otro día... sábados y domingos eran para mí... súper cerca de mi casa y tenía mucho tiempo para mí...

4.3 Aquí (también) nadie es indispensable, pero...

Debido a la gran carga de trabajo que manejaban estos jóvenes, en diversas ocasiones estuvieron a punto de “quebrarse”, tal como manifestaba Lidia en cuanto tenía oportunidad: “todo el tiempo pensábamos en renunciar, pero nunca nos atrevemos, este trabajo nos mantiene quebrados anímicamente, pero es nuestra fuente de ingresos”. La jefa del área — al igual que como ocurría con Alicia en la empresa RRHH Outsourcing—, no dudaba en hacer sentirles que no eran indispensables para la empresa. Indirectamente, los comentarios de ésta siempre eran efectuados en los momentos en que ellos cuestionaban algunas de las formas en las que se trabajaba dentro de aquella empresa.

Lidia: Y mi jefa lo dice muy claro: "quien se quiera ir la puerta está abierta todos somos re—em—pla—za—bles [lo dice dividiendo en sílabas la palabra y con un tono de voz más alzado], ya lo saben, todos, hasta yo"...

Sin embargo, ellos trataban de enfrentar este tipo de situaciones aludiendo a la capacidad que tenían de realizar el trabajo de investigación sociolaboral de la mejor manera.

Lidia: y tenía razón Alonso, sí somos reemplazables, todos, pero no todos te van a sacar el trabajo... ¿cuántos se han ido?, se han ido un buen, han rotado mucho personal últimamente, mucho... Hace como tres semanas entró un capturista, como a los dos días entro un analista. Entró el capturista el lunes y el analista el miércoles y el lunes ya no fueron los dos...

Especialmente al referirse al puesto de “capturista”, Lidia me dio nuevas pistas de cómo, en esta empresa, precarizaban el puesto de trabajo que ella y sus compañeros desempeñaban.

Lidia: El capturista era para que capturara los estudios, apenas se abrió ese puesto... es más económico pagarle a un capturista que a un analista y así le descargas la mano un poco a tus ejecutivos. No todo lo puede hacer él, porque es imposible que saque lo de todos... somos. Además no le pagan lo mismo que a un analista, le han de pagar unos seis mil, yo creo...

Regresando al tema de los trabajadores prescindibles, los comentarios de la jefa del área, por lo menos en Lidia, tenían un gran impacto, aunque al final esas experiencias negativas la llevaron a revalorar su propio trabajo.

Leonardo: Cuando tu jefa acude a este tipo de frases tú en lo personal, ¿cómo te sientes?

Lidia: Como un objeto. Al final del día, y me lo dice mi papá, sacan lo mejor de ti o hasta donde tú puedas dar... y si a la empresa no le sirves te va a botar, tan fácil, así como si nada. Pues es frustrante en ese aspecto, pero al final es como valorar tu trabajo... Y digo, sí, sí nos puede reemplazar, pero ¿quién le va a sacar el trabajo? Han llegado muchos y no pueden, no sé si eso es bueno o es malo...

Leonardo: ¿Y esa frustración a qué te lleva?

Lidia: Al principio sí me causaba conflicto... porque decía "¿cómo te pueden tratar así?", pero... no sé, es cómo aprender a valorar tu trabajo. Yo sé que, sí puede haber alguien más que haga mi chamba, pero tal vez, se va a oír como muy egocéntrico, ¿pero que lo haga con la misma calidad que yo? No creo... que lo saque en tiempo y forma...

Los comentarios de Lidia tienen como base el conocimiento de cómo se llevan a cabo los múltiples procesos que he descrito, que por la rigidez y lo repetitivo de los mismos conllevan una rutina paralizante.

Lidia: Además, está muy cañón adaptarse porque son muchos procesos, son muchos clientes, son mil cosas que hay que aprender... Yo creo que eso es lo que no nos está funcionando y por eso la gente se va. Aparte de que es mucho trabajo, son muchas cosas y son muy cuadrados en ese aspecto... no dan flexibilidad, ya todo está establecido y así se tiene que hacer... ¿quién sabe quién lo dijo? pero así tiene que ser...

4.4 La lucha por un gran cliente

Meses después de que Lidia comenzó a trabajar en la empresa EOC, y durante el tiempo en el que realicé parte del trabajo de campo para esta investigación, una empresa—cliente dedicada a otorgar préstamos personales y para negocios (que aquí llamaré La financiera), fue “captada” por el área comercial de la empresa EOC. El método que usaron fue simple, a los directivos les prometieron que el número de estudios sociolaborales sería significativo y

“de una calidad impecable” —lo cual era importante porque ese tipo de empresas suele tener mucha rotación de personal—.

Lidia: Es que los que nos asignan para esa financiera son jefes de cobranza, y ellos dependen mucho de las comisiones que cobran. Si no recuperan cartera, obviamente, no les pagan...y si a la gente no le está conviniendo pues se va. O sea, la vida de un jefe de cobranza es como de dos meses... por eso siempre están solicitando... eso y los gerentes... es el cliente más fuerte que tenemos, la mitad del trabajo de nuestra área se la debemos a ellos...

El tema de la rotación de personal se entrelaza con el de la dependencia —directa— que se crea entre las EGCH y las empresas cliente para su funcionamiento: entre mayor sea la rotación de personal dentro de las últimas, mayor será la cantidad de investigaciones sociolaborales que les serán encomendadas. Por este motivo, la Financiera aceptó el servicio ofertado por la empresa EOC, no sin antes aceptar el de otras cinco EGCH. Lo anterior dio inicio a “una lucha por un gran cliente”, para demostrarle cuál de todas estas empresas le ofrecía el mejor servicio de investigación para mantener vigilados a sus futuros trabajadores”.

Lidia: Sí, eran cinco agencias, iniciamos en octubre del año pasado (2017), éramos cinco agencias las que competíamos por el cliente [repite el dato ante mi gesto de asombro]... vendiéndote al mejor postor, para saber con quién se iba, si con melón o con sandía. En precio éramos lo mismo, pero estaban buscando una empresa que le garantizara tiempo de cobertura, calidad de trabajo... entonces, en marzo se decidía quién se quedaba con ese cliente... [...] es una financiera muy grande a nivel nacional...

La “encarnizada batalla duró cinco meses”; tiempo en el que lidia y sus compañeros tuvieron más trabajo de lo que acostumbraban, además de que los “parámetros” que requería esta empresa para sus investigaciones sociolaborales eran muy rigurosos.

Leonardo: ¿Cuánto tiempo duró esta competencia?

Lidia: Cinco meses. En ese tiempo descartaron a tres y nos quedamos dos. Además, como era un cliente nuevo tiene sus propios parámetros, son muy mamones, muy mamones... entonces era estar lidiando continuamente con ellos, porque quieren hacer su voluntad... entonces ¡ah, era un dolor de cabeza!

Además, durante este tiempo, ellos “eran amedrentados por la jefa del área”, la amenaza siempre era la misma: “si La Financiera decidía no quedarse con el servicio de investigación sociolaboral de la empresa EOC, entonces la mitad del equipo de Estudios Socioeconómicos sería despedida”. Sin importar el contrato que tenían firmado, ni las implicaciones que esto tuviera, la mitad se tenía que ir, o al menos eso les decían para que trabajaran más de lo acostumbrado. En este sentido, la jefa del área transfería toda la responsabilidad a estos jóvenes, en caso de que se llegara a perder a ese cliente, pese a que nadie era el responsable de esa cuenta, porque virtualmente el trabajo aún no pertenecía a la empresa EOC, únicamente tenían que demostrarle a la Financiera que ellos podían llevar a cabo dicho trabajo de la mejor manera. Por lo tanto, el nivel de esfuerzo y sobre todo la explotación creció de manera considerable durante esos cinco meses. En aquel entonces, la Empresa de Mensajería y La Financiera eran los clientes más grandes de la empresa EOC.

Lidia: Por eso la jefa nos amedrentaba, nos decía "si se va La Financiera, la mitad del equipo se me va"... nos tenía con mucha presión... el trabajo se vino al doble. Empezamos con 50 estudios al mes [cada uno de ellos]... no era tanto, pero la última vez que facturamos fueron 850 [requisiciones para estudio sociolaboral]... ¡imagínate, el volumen incrementó y el personal [de La Financiera] rota y rota. Pues la chamba se nos cargó a nosotros, teníamos como cuatro o cinco asignaciones en un día... la carga era la misma, entregábamos cuatro [investigaciones sociolaborales] y nos llegaban cuatro [más].

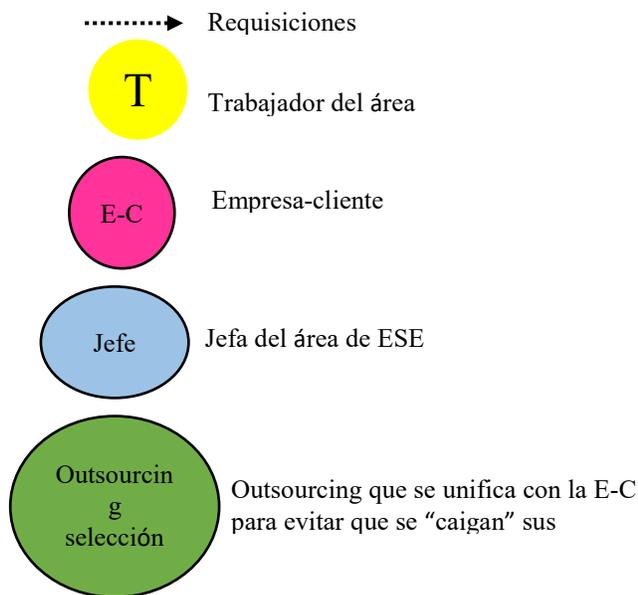
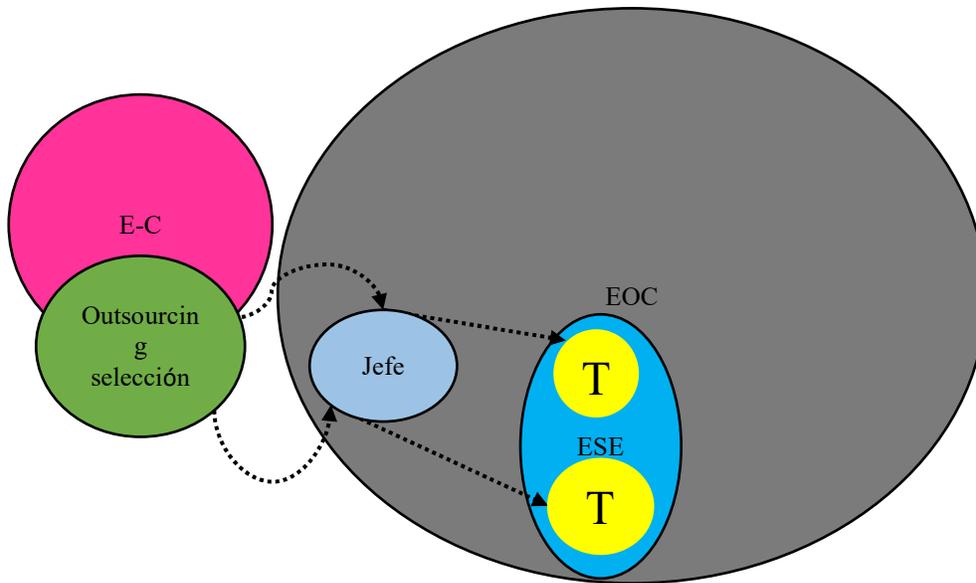
Facturar 850 estudios, que equivale al mismo número de contrataciones dentro de La Financiera a nivel nacional, tiene de fondo toda una red de conexiones entre trabajadores fijos interconectados y trabajadores desperdigados, ya que la empresa EOC únicamente contaba con un solo “corporativo” ubicado en la delegación Benito Juárez de la Ciudad de México: para cubrir el resto del país utilizaba visitantes freelance, quienes se encargaban de hacer las visitas domiciliarias (estudios socioeconómico) y los trabajadores fijos interconectados (Lidia y sus compañeros) coordinaban este trabajo a distancia y finalizaban la investigación sociolaboral.

Éste no fue un proceso sencillo. Además de enfrentarse a las métricas del día a día (de las otras cuentas que tenían a su cargo y las asignaciones de requisiciones por parte de esas empresas—clientes), aunado a la carga de trabajo adicional con tal de conservar a La Financiera en su lista de clientes, Lidia y sus compañeros tenían que lidiar con los constantes desacuerdos que tenían con los encargados del área de RRHH de La Financiera,

especialmente cuando, durante la evaluación sociolaboral, alguno(s) de sus candidatos salían como “no recomendables”.

Lidia: Ahorita ya tratamos de que sea más cordial, pero las primeras veces era pelea tras pelea con el reclutador porque quería cambiar el resultado... llamaban a media corte de La Financiera para que se hiciera lo que ellos quisieran, además exhibían tu trabajo...

Al interior de La Financiera, al igual que dentro de muchas otras empresas—cliente, existe personal de reclutamiento. Este personal de es el que se encarga de hacer una selección previa de los candidatos que serán sometidos a la investigación sociolaboral —esta preselección se lleva dentro de la empresa-cliente, siempre y cuando ésta no contrate a una empresa externa para que realice este proceso de selección—: en caso de que La Financiera estuviera contratando a otra empresa externa para la selección de su personal, las redes de subcontratación entre empresas crecerían. Es decir, al esquema de la forma en la que se distribuye el trabajo se añadiría un elemento más: el outsourcing encargado de la selección de personal, mismo que se unificaría con el área de RRHH de La Financiera.



Como especulación, es posible pensar que por esa razón quien le mandaba las requisiciones de estudios sociolaborales de La Financiera a Lidia y a sus compañeros, se esforzaba por descalificar los *veredictos negativos* que ellos daban de algunos candidatos. Ante esto, Lidia sentía que su trabajo perdía sentido, aunque ella misma explicaba que detrás de todo lo que conlleva una contratación existe una inversión de recursos monetarios por parte de las empresas—clientes.

Lidia: Es lo que yo no he logrado entender: si lo quieren para saber si una persona es viable o no... ¿por qué pelean para que sea siempre viable? Pelean mucho quizá porque es muy difícil cubrir una vacante y no quieren que se les caiga... Es que hay empresas en las que a un candidato le dedican tres meses en todo el proceso, para que de repente en el estudio te digan "no pasa", ¡imagínate todo el tiempo invertido en él!, y la capacitación y todo lo que ya le echaron...

Entonces bien, debido a este tipo de acciones, la investigación sociolaboral llega a perder parte de su sentido de vigilancia y puede llegar a convertirse en un mero proceso administrativo, en el que el trabajo y el empeño de quien lo realiza pierde valor.

Lidia: En teoría el estudio es para ver si el candidato cumple con los parámetros de la vacante, para ver si está cubriendo el perfil, si tiene la experiencia que está reportando, si tiene el grado académico que está diciendo... pero, volvemos a lo mismo, si ellos ya tienen una vacante y la quieren cubrir... si el candidato va mal o no, les vale porque ellos lo quieren recomendable y así se va a hacer... y últimamente mi jefa se ha vuelto muy flexible en esos aspectos... y dice "bueno, te lo vamos a cambiar pero sobre correo, así si me cae una auditoría yo me puedo respaldar y decir que fue a petición tuya"...

Leonardo: ¿O sea que todo el trabajo que hizo el investigador en dónde queda?

Lizbeth: ¡Vale madre, se va a la basura! [lo dice mientras grita y aprieta los puños], y esa era la bronca con La Financiera. Al principio porque dices "si le estoy invirtiendo tiempo en investigar, en decirte que tu candidato te puede fallar en esto o que tuvo incidencias en esto otro... ¿para qué mandas a hacer un estudio si no quieres que te digan las cosas como son?"... yo creo que las políticas de la empresa son que todos deben de ser recomendables... Pero ahí hay una reserva, porque si esa persona rota [renuncia] en dos meses, ya no es nuestra culpa... Creo que en RRHH Outsourcing jamás hicimos eso, por lo menos valoraban tu trabajo... Y la jefa de allá será lo que quieras, pero siempre daba la cara por ti, acá salí a la jungla...

Leonardo: En este sentido ¿solamente son vigilados por la empresa o también por el cliente?

Lidia: No. Eso es interno nada más, el cliente nunca se entera de esas métricas... Obviamente hay un contrato de por medio con el cliente en el que le estipulan a la empresa en qué tiempo tienes que enviar el estudio socioeconómico, de antemano ellos saben que se entrega en 7 días, o en algunos clientes en 5 días... obviamente si te pasas de ese tiempo ellos pegan el grito en el cielo porque estás rebasando el tiempo de *cobertura*.

Una vez que finalizó la lucha por un gran cliente, La Financiera decidió quedarse con los servicios de investigación sociolaboral de EOC y con otra empresa del mismo rubro.

Lidia: [...] se quedaron dos al final... porque una empresa no puede abarcar todo su volumen de trabajo... nos quedamos dos, ya firmamos contratos para el otro año... hasta

2019. Dicen que con dos empresas distribuyen la carga de trabajo entre ambas... así no se le carga a una ni a otra... al final creo que es más rentable sacar el trabajo entre dos empresas que entre una...

Debido al alto número de requisiciones que eran enviadas desde La Financiera a la empresa EOC, en diversas ocasiones Lidia y sus compañeros de trabajo no lograban cumplir con “los tiempos de respuesta” en sus investigaciones sociolaborales. Al final, estos retrasos en las entregas se vieron reflejados en una penalización para la empresa EOC.

Lidia: Apenas tuvimos un pleito muy cabrón con La Financiera. Se supone que nuestro tiempo de cobertura es de cinco días, [pero] nosotros [lo] rebasamos en el contrato... Hay una penalización si nosotros nos pasamos más de cinco días en entregarle... Nunca la habían aplicado, hasta hace como dos meses que dijeron que habíamos rebasado el tiempo de cobertura... entonces, sobre factura que ellos pagan le disminuyeron el 20% [del pago a la empresa EOC], porque nosotros habíamos rebasado el tiempo... entonces hubo un problemón con nosotros porque como no había alguna justificación de que rebasamos el tiempo de cobertura... a la empresa le dejaron de pagar ese 20%. A nosotros no nos descontaron, pero sí hubo un *regañó* muy fuerte: "si vuelven a incurrir en esto se van a tomar medidas drásticas"... en ese sentido te meten presión a ti, porque la empresa está perdiendo dinero...

El regañó tenía implícita la amenaza de despido de alguno de los miembros del equipo en caso de “perder el cliente”. Cuando La Financiera decidió dejar la empresa y todos los trabajadores del área de Estudios Socioeconómicos de la empresa EOC fueron despedidos de manera inesperada, atropellada y sin previo aviso. Esto tuvo lugar un día en el que todos asistieron a trabajar de manera rutinaria y les dijeron que ya no podían acceder porque el área para la que trabajaban había desaparecido por completo.

Lidia: se terminó, sin más desaparecieron el área y todos nos quedamos sin trabajo de la noche a la mañana. Por si fuera poco, la empresa le quedó a deber mucho trabajo [mucha paga] a los trabajadores freelance, nunca supimos qué fue lo que en verdad sucedió... las explicaciones no eran lo suyo y sin más todo el esfuerzo que hicimos durante mucho tiempo quedó en el olvido...

Quizá esta no fue la situación que más acercó al sufrimiento en el trabajo a estos jóvenes; la falta de pago, la enfermedad y el incremento de las relaciones asimétricas entre ellos y la jefa del área, aunados a la continua devaluación del trabajo que realizaban, los mantenía encerrados en este sentimiento.

4.5 “Hoy no vamos a pagarles porque los clientes no pagaron”: ¿o es por la evasión de impuestos?

La historia de la empresa EOC se remonta 20 años atrás, la única constancia que se tiene de la veracidad de este dato es la afirmación de que brinda servicios de calidad “desde hace 26 años”. Actualmente, esta empresa se promociona como una que “se dedica a solucionar los problemas laborales” de sus clientes, además de que “ofrece una cobertura en todo el país” con base en “procesos siempre transparentes y eficaces” que son “generadores de bienestar”. Si todos estos puntos resultaran ciertos, la pregunta pertinente sería ¿a qué costo se ha logrado posicionar esta empresa de gestión de incertidumbre en el MEGI?

Una primera respuesta a esta pregunta, me la ofreció Lidia en la primera entrevista que tuve al reencontrarme con ella: la empresa EOC tiene como base una estructura de evasión fiscal, la cual le había ayudado a prosperar de manera *ilegal* —al igual que muchas otras empresas de outsourcing, incluso algunas que no lo son— con base en un sistema de salario *mixto* para sus trabajadores. El salario mixto es una combinación de la contratación por Honorarios Asimilados y por Servicios Profesionales; es decir, se emite una nómina con salarios mínimos para todos los trabajadores y el resto del pago que reciben se otorga como Honorarios. Sin embargo, en el caso de esta empresa, ante Hacienda solamente presentaban el contrato con el salario mínimo y, el otro, se quedaba a resguardo del área de RRHH.

Por lo tanto, estos jóvenes cotizaban ante el IMSS con el salario mínimo y los otros siete mil pesos de su salario los recibían “por debajo del agua sin que Hacienda se enterara”. Si bien el salario mixto está contemplado por la Ley, éste debería estar conformado por dos elementos: las percepciones fijas (aguinaldo, prima vacacional, prima dominical, etc.) y las percepciones variables (comisiones, bonos), pero en ningún momento por un salario mínimo que únicamente cubra la seguridad social y un salario complementario que permita a la empresa evadir el pago del impuesto correspondiente al pago de salarios.

Lidia manifestó desde aquella primera entrevista que ella firmó dos contratos: uno por salario y “otro por Sindicato” —inexistente en la empresa, pero emulado para que no sospecharan de la evasión de impuestos—, a esto hay que sumarle la forma en que les

manejaron la falta de pago en diversas ocasiones, alegando falta de *liquidez en tanto que los clientes no habían pagado el trabajo realizado*.

Lidia: Hace como dos meses, iba a ser quincena y suben la información [les llega por correo electrónico] que dice "no vamos a pagar esta quincena porque los clientes no pagaron, sí se les va a depositar el pago, pero tres días después"; entonces todos los empleados entraron en colapso. Muchos tienen familia, pagan renta y ya tienen contemplados sus gastos, y sabes que tu pago llega el quince, para detonar pagos; entonces, te dicen ese mismo día que no te van a pagar... pues empezó a sentirse un ambiente tenso, obviamente ya no haces tu trabajo con tanto ánimo, porque dices "si no me están pagando para qué". Eso se vino presentando como cuatro quincenas...

A este "colapso" que se repetía de manera reiterada, habría que sumarle los problemas en los que entró la empresa EOC cuando recibió una sanción económica por un problema de evasión fiscal, precisamente por el tema del pago de salarios en el esquema mixto.

Lidia: [...] y el lunes pasado nos citan a una junta y nos dicen que "la empresa está mal y que ha tenido problemas, porque nosotros firmamos un contrato normal y otro por sindicato, que ellos le llaman. Son dos contratos, [en] el primero viene con el sueldo mínimo, ante el IMSS cotizas con ese sueldo; y el otro contrato, que lo meten por sindicato, es para evadir impuestos, en ese viene el salario real... firmábamos dos contratos cada mes cuando estás a prueba. Son tres meses de prueba y una vez que los pasas te dan la planta, según.

Desde el inicio, Lidia manifestó su descontento con el actuar de esta empresa, pero, literalmente, no le quedó otra opción que aceptar el trabajo, en tanto que ya había renunciado al empleo en la Empresa de Seguridad Privada.

Leonardo: Me comentas que hay un contrato que es el "legal", bueno, había un contrato... y otro ante "sindicato", pero ¿cuál sindicato?

Lidia: ¡Exacto! Pues ellos no sé cómo le hacen. Cuando yo entré en la entrevista no me dijeron nada, no me dijeron que se manejaba así. Cuando yo fui a firmar contrato me dijeron "mira, son dos contratos: uno va a ser el que vamos a presentar ante el IMSS, vas a cotizar con lo mínimo y el otro lo vamos a meter por sindicato... tu quincena va a salir íntegra, tú no te preocupes, serán 8000 pesos, pero esto lo hacemos porque..." Decían que era mucho para cotizar y que lo hacían para protegerse, pero eso ya te lo dicen hasta que renuncias a tu empleo y ya vas a firmar contrato con ellos... si no aceptas pues con la pena... ¿No? No es que te orillen a firmar, pero no te lo dicen desde el principio. Nunca indagué tanto en eso, pero ellos lo manejaban por "Sindicato". No sé cómo justificaban ese dinero, pero todos sus empleados, desde gerentes hasta acá (ellos) cotizaban con el mínimo y ya lo demás te lo pagaban por fuera...

El tema de la firma de dos contratos de prueba de manera mensual es central, esencialmente porque este tipo de contratos atentan contra los derechos laborales de los trabajadores en este tipo de empresas, y más sí se trata de dos contratos para justificar un esquema de pago mixto. Por otra parte, resalta la forma en que los directivos de la empresa les imputaron a los trabajadores el problema, cuando evidentemente sus manejos al evadir impuestos los habían puesto ante esa problemática con Hacienda. Tal fue la forma de imputarles el problema a los trabajadores que las pérdidas económicas derivadas de la sanción que recibieron, sería cobrada directamente del sueldo de éstos.

Lidia: Pero todos firman dos contratos, el que presentan ante Hacienda y el que usan para evadir impuestos en donde te dan el salario real e íntegro. Entonces, les cae Hacienda y les dice que eso está mal y que no es legal... entonces, ahorita están reformulando... les congelaron cuentas y no había con qué pagarles a los trabajadores, por eso el que nos hayan retrasado las quincenas en este tiempo. Y el lunes nos dicen que como la empresa está mal y no quieren despedir a nadie, a todo el personal en general, desde los más bajos hasta los directivos y gerentes, se les va a reducir el salario un 20%. Entonces, obviamente, todo entra en colapso. Muchos dijeron "voy a demandar porque eso no se puede hacer, no te pueden bajar el salario porque ya firmaste un contrato"... esta semana se fueron dos de nuestros analistas por lo mismo. Nos dieron la noticia el lunes y el martes se fueron, firmaron la renuncia y *bye*.

La verdad sí lo pensé en firmar... Cuando iba a firmar el contrato yo le dije, "cómo voy a cotizar con el mínimo si yo no ganaré eso", entonces la que estaba ahí me dijo: "pues en esta empresa así se maneja, y en muchísimas otras también". Imagínate, es frustrante porque... son ojetes, las empresas son ojetes y les valen sus trabajadores, esa es la realidad ¿Cómo te ponen a cotizar con el mínimo siendo que tú no ganas esos? Y si lo ves a largo plazo a todo te afecta... te afecta en eso de las semanas cotizadas, porque no estarías acumulando lo que deberías porque entre más ganas pues más acumulas... y si ganas con el mínimo y llevas 15 años trabajando, imagínate ¿cuánto vas a juntar? O sea, es una barbaridad, pero se justifican en que todas las empresas le hacen así y que así debe de ser... sí es algo bien complicado y complejo, creo que nadie está de acuerdo, pero finalmente tampoco hacemos nada.

Esta situación dentro de la empresa fue confirmada por Alonso, otro trabajador de la misma empresa.

Alonso: [...] ellos estaban maquillando [sus ingresos de] dinero para no pagar más impuestos... estábamos contratados por dos pagos, por dos contratos: una que era por el IMSS, donde estábamos contratados con el salario mínimo y otra que era, según, por sindicato... el sindicato te da la cantidad más elevada y ya, conforme a tus recibos de nómina te dan el mínimo... Para que ellos no desglosen lo demás ante Hacienda y por si te llegan a correr te liquiden con el salario mínimo.

Leonardo: O sea que, de su sueldo, porque Lidia ya me había comentado, precisamente, este problema cuando recientemente entró a trabajar, allá por octubre del año 2017, fue todo un problema, porque a partir de que les cae Hacienda el error no lo pagan ellos...

Alonso: Pues no, a los que nos afectó fue a los empleados.

Al igual que lo ocurrido tras el despido de Ana y Brian en la empresa RRHH Outsourcing, las palabras de Alicia volvieron a cobrar vida ante Lidia y sus compañeros de trabajo:

Lidia: Y nos lo dijeron muy claro, el lunes cuando nos iban a descontar... "las puertas están abiertas, pero no se pueden ir si no entregan todos sus trabajos en orden"... Sí me iba a esperar [si reducían el sueldo], en lo que encontraba algo mejor... todavía nos dijeron "tienen la facilidad de ir a entrevistas y si encuentran algo pues ya se van, pero no nos dejen el trabajo tirado". El lunes que entramos a que nos dieran esa noticia éramos como 50, solo en el equipo de capital humano (reclutamiento y selección), y el miércoles que fuimos éramos como 30, o sea que 20 personas se fueron en dos días, por lo mismo.

Un cambio tan drástico en sus ingresos afectaría realmente la economía de Lidia, porque además de reducir el sueldo de cada uno de los trabajadores eliminarían algunas prestaciones adicionales como los bonos de puntualidad.

Lidia: ¡Todos estábamos paranoicos "imagínate 20% menos, menos el bono de puntualidad!, hicimos cuentas y nos iban a pagar como 6000 pesos, a lo mucho. Imagínate, 2000 pesos menos en un mes, pues sí nos iba a pagar bastante y sí se generó un ambiente de enojo, de incertidumbre, de tensión, frustración... muchos de mis compañeros, la mayoría son sociólogos; hay sociólogos y trabajadores sociales... tú sabes que ellos andan como en esos movimientos : [dijeron] "esto es contra la ley, nos vamos a ir con conciliación y arbitraje, porque esto no nos lo puede hacer", yo creo que eso fue lo que los hizo reflexionar a los altos mandos y fue cuando dijeron "a los que ganan menos de 15000 se les va a seguir respetando su sueldo"... pasamos este trago amargo esta semana, pero pues sí perdimos al final de cuentas porque el bono de puntualidad era un día de trabajo, entonces eran como doscientos cincuenta pesos más a la quincena... son quinientos pesos menos al mes lo que nos quitaron.

Al final, la resolución por parte de los directivos de la empresa EOC, fue "corregir" el problema con el esquema de pagos, incorporando lo que se pagaba por "debajo del agua" a un verdadero esquema mixto —por definición igualmente ilegal, pero por alguna razón aceptable:

Lidia: Después de los problemas con Hacienda y con el nuevo esquema que les marca el SAT, ya no vamos a cotizar con el mínimo, pero nos van a reducir más de ISR... esta quincena vamos a ver de cuánto nos llega el chingadazo.

Y el golpe al salario de Lidia y los otros trabajadores llegó, pero “como una especie de broma de mal gusto”: el ajuste que se hizo a la cantidad con la que cotizaban ante el IMSS fue de un salario mínimo más.

Lidia: [...] no cotizas con todo, te ponen dos salarios mínimos, pero ya es más que el anterior, en ese estábamos cotizando un salario ante el IMSS y todo lo demás se iba por fuera.

Aunado a esto, Lidia y sus compañeros tienen que lidiar con el hecho de vivir al día con el dinero que recibían, ya sin esperar a que llegue el pago de su quincena, especialmente porque no saben si les pagarán a tiempo; para ilustrar la relación derivada de la inequidad que preexiste entre esfuerzo por parte de los trabajadores de esta empresa y el salario recibido, Lidia me explicó cómo funciona un cambio de puesto dentro de la empresa.

Lidia: Hay una chica que es muy inteligente, mi jefa no lo es tanto, esta chica le es muy útil porque le saca su chamba... lo que tiene que hacer se lo delega a ella y mi jefa está como muy pasiva, pero con el mismo sueldo... Se supone que estás a prueba seis meses y si te quedas en el puesto, el ajuste de sueldo viene cuatro meses después... entonces, estamos hablando como de un año para que el sueldo te suba, cuando ya hiciste toda la chamba... está muy cabrón en esa empresa, creo que vamos de mal en peor... apenas nos acaban de pagar después de la quincena, como cuatro días después... porque no tenía presupuesto para, no hay liquidez, desde hace unos meses no hay... ya nos había pasado que nos pagan dos o tres días después de la fecha en la que deberían de pagarnos... se supone que la empresa ya se había estabilizado y apenas la quincena pasada no nos cayó el depósito... ¡y te avisan el mismo día! "Chicos no va a caer la quincena, tal vez en tres o cuatro días". Pues está muy cañón, imagínate los que tienen familia y tienen que pagar renta... Ese día yo llevaba cinco pesos porque dije "al rato paso al banco"...

Leonardo: ¿Y cómo manejas esa situación?

Lidia: Pues yo siento tristeza y enojo, me digo "mi hicieron trabajar toda una quincena para que al final del día no te paguen en tiempo y forma como debe de ser"... Ese día me prestaron... yo iba con mis cinco pesos... y ni banco ni nada porque no tenía ni saldo. Es muy raro, porque le enojo es colectivo, pero nadie dice nada... todos bien enojados... No sé por qué... cuál será el plus que nos falta para dar ese salto y revelarte, porque nos quejamos siempre amargamente de nuestro trabajo, pero solamente nos quejamos entre nosotros... Porque cuando la jefa pregunta si hay alguna inconformidad, nadie dice nada... no sé ¿por qué será? [Me pregunta al tiempo que ella misma se responde]... quizá por temor a las represalias que puede haber contra ti... a que tu jefe te agarre tierra y te cargue la mano... no sé...

Leonardo: En este caso, ¿por qué no lo haces?

Lidia: Pues por el temor a la represalia que pueda haber, porque sabes que una persona que constantemente se está quejando no le conviene a la empresa y mejor hay que sacarlos... entonces creo que es eso: el temor a lo que pueda pasar, que me corran, que me carguen la mano, que me pasen más trabajo...

4.6 Enfermedad y trabajo: el caso de Fabiola

Sin duda, una de las cuestiones que más sufrimiento causa entre los individuos, y su relación con el trabajo, es la aparición —o el desencadenamiento— de alguna enfermedad que afecte su calidad de vida. Esencialmente si la misma fue causada por los feroces efectos que trae consigo “el constante estrés y la acelerada carga de trabajo, aunados a la insatisfacción a nivel personal” que acarrea consigo la idea de que has sacrificado tu salud y parte importante de tu vida para una empresa a la que, por la forma en la que te han tratado, pareciera que no les importas en los más mínimo”.

En un contexto así, las actividades diarias sumen a los trabajadores en ambientes en los que los éstos deben de ritmos con ritmos de trabajo arduo y con las métricas que usan las empresas para mantener su productividad, por otra parte, deben de lidiar con otras causas detonantes de un estrés incontrolable, por ejemplo, con el trato directo con los clientes y las responsabilidades que les son transferidas al ser los que deben de dar la cara en nombre de la empresa ante cualquier eventualidad. En este sentido, el caso de Fabiola, compañera de trabajo de Lidia, fue el que me mostró cómo en la actualidad la salud de los trabajadores y su preservación están por debajo del deseo de aumentar la productividad de las empresas que forman parte del MEGI.

Si bien la mayoría de los interlocutores me hablaron de padecimientos físicos que desarrollaron a partir de que entraron a laborar a alguna empresa de este tipo, la mayoría de ellos presentaban dolencias “leves” en el momento en que decidieron contármelo. Destacaban los casos de dolores de espalda, fatiga visual, insomnio, ansiedad colitis y gastritis. En todos los casos estas dolencias estuvieron presentes a partir de que las tareas encomendadas comenzaron a rebasar lo que “humanamente posible” podían realizar. Pese a esto, no fue sino hasta que conocí a Fabiola que comencé a notar cómo los acelerados ritmos de trabajo afectan la salud dentro de estas empresas, el caso de ella puede ser

calificado como excepcional, —si es que mi intención fuera la de minimizar el impacto de trabajar bajo presión en la actualidad—, sin embargo, mi intención es la de poner el dedo en el renglón en temas como sufrimiento—enfermedad y trabajo.

Fabiola entró a trabajar a la empresa EOC poco tiempo después de que Lidia pasara a formar parte de ésta. Uno de los rasgos distintivos de Fabiola fue que, desde el principio, se distinguió por ser persona muy comprometida con el trabajo que le era encargado. Esta entrega llevó su salud a un punto crítico, especialmente por el ambiente de trabajo creado dentro de la empresa.

Fabiola: Yo creo que lo más significativo para mí, hasta ahorita, ha sido la cuestión de la salud, que se vio afectada de manera muy, muy marcada...

Leonardo: ¿Consideras que hay una razón en especial?

Fabiola: Por el estrés, por el ritmo de trabajo... es demasiada la presión, o al menos yo no sé manejar como otros compañeros, por experiencia a por lo que sea... pero, pues sí, es la carga laboral, la presión constante de tener que responder no solo a tu *team*, también responder a clientes, también responder a tus compañeros y pues lo que tú ya tengas en tu cabeza en otras áreas... Al menos eso es lo que más me ha impactado...

Cuando Fabiola afirma que se enfrenta a una “presión constante de tener que responder a clientes, compañeros y lo que tú ya tengas en tu cabeza en otras áreas”, pone de manifiesto lo intrincada que llega a ser la relación de los individuos con el trabajo. Es decir, éstos no solamente se lidian con lo que pasa dentro de sus espacios de trabajo, también están presentes otros problemas que pueden potenciarse al verse obligados a “trabajar de manera profesional”, lo cual se acentúa cuando existen métricas que constantemente están desacreditando el trabajo que realizan. Las métricas dentro de la empresa EOC, llevaron a Fabiola a un comportamiento que la “obsesionó con el trabajo que realizaba”.

Fabiola: Al principio yo decía "lo último que quiero ver en mi lista es un rojo"; es como si estuvieras en la primaria, tienes tache o un sello de mala conducta de que no trabajas... es lo último que quería...

Las evaluaciones constantes decantaron en una reiterada experiencia de desencanto en la vida de Fabiola, mismo que se sumaba con la monotonía del trabajo que realizaba. Ella lo describe como una “carga que deterioró su salud” y que ya no estaba dispuesta a seguir

soportando. Cuando conocí a Fabiola, la presión dentro de este trabajo apenas comenzaba, pues, aún estaba en su segundo contrato de prueba. Al no poder más con la presión ella decidió externarle sus intenciones de renunciar a su jefa inmediata.

Leonardo: ¿Cómo lidias con esta carga?

Fabiola: De un tiempo para acá decidí... bueno, hablé con mi *team* y le dije que iba a renunciar porque yo ya no aguantaba la presión, y me dijo que sí, que estaba bien y le di la propuesta de no botarles el trabajo, porque no lo voy a hacer... y quedarme hasta el próximo contrato...

Tiempo después de externar sus deseos de renunciar, y debido a la gran carga de trabajo que había dentro de la empresa, su jefa directa convenció a Fabiola de que se quede para “apoyarlos durante un tiempo más, ya que habría un cambio para ella”. Sin embargo, esta decisión le acarrearía un grave deterioro en su salud. En este punto, y debido a las métricas de la empresa, Fabiola había interiorizado que su trabajo valía mucho más que lo que éstas podían indicar, pero más aún, había interiorizado que su trabajo tenía que evaluarse y que, al no lograrlo, su orgullo estaba en juego.

Fabiola: [...] en el proceso volvemos a platicar y me dice que sí va a haber un cambio en la manera de trabajar, “vamos a tener un plan especial para ti”, etc., etc.; no ocurre, no hay un cambio, no hay nada, el trabajo sigue siendo el mismo... no hubo nada bueno, pero decido quedarme por motivos y cuestiones de orgullo, de decir "sí, sí puedo sacar el trabajo. Sí soy capaz, sí soy eficiente", y como para demostrármelo...

Al empeorar su estado de salud, ella decidió dejar de lado la cuestión de su orgullo y comenzó por emprender un comportamiento de *resistencia*.

Fabiola: En estas semanas he intentado manejar la situación de otra manera: ya no me importan sus métricas, ya no me importan sus números, ya no me importa si estoy en rojo o que me llamen la atención. Lo siento, pero es lo que se puede hacer, ya no puedo hacer más... [Habla del trabajo que entrega] y al final, si me quieren correr, pues adelante... de aquí a que encuentren otra persona se les va a caer el trabajo. O sea, ya tengo una actitud de "hago lo que puedo cómo puedo y nada más"...

Fabiola dependía del trabajo en la empresa EOC, para pagar el tratamiento de la enfermedad que le fue diagnosticada.

Fabiola: sí lo pienso al renunciar porque necesito dinero para [los] medicamentos que ahora estoy tomando, y a lo mejor rebasa el nivel de mis ingresos en este trabajo, pero... bueno, primero está mi salud...

El estrés (somatizado) de tener que responder a la gran carga de trabajo, la angustia de no llegar a las métricas del día a día, el sentimiento de desesperación de sentir que su carrera universitaria no le servía de nada en su trabajo, pero sobre todo la experiencia del sufrimiento que traen consigo estas experiencias conjugadas, desencadenó en Fabiola un problema muy grave.

Leonardo: ¿Este problema es derivado del trabajo?

Fabiola: Pues se desconoce, pero todo brotó en estos meses que he estado trabajando aquí; entonces no saben cómo tal una razón en general para la enfermedad... pero sí puede ser el estrés, puede ser algo que no se trató anteriormente, puede ser cualquier cosa... no hay como un diagnóstico de cómo es que surgió esto. Pero sí fue como el hincapié de "si tú sigues en ese trabajo, si sigues con ese estrés no va a pasar nada bueno contigo"...

Leonardo: ¿Se puede saber qué te sucede?

Fabiola: Claro, no está definido aún el nombre y apellido, pero tengo *Lupus*... derivado del estrés... y conforme continúe aquí se puede hacer súper grande el asunto... Anteriormente yo era una persona normal, relativamente sana... y eso que solo llevo cuatro meses...

Al igual que muchos de los trabajadores que he entrevistado, Fabiola no hace uso de la seguridad social ofrecida por el IMSS.

Fabiola: Justo por eso me mantengo mucho más relajado... lo siento, primero estoy yo y ya no hay más, justo por eso sería lo más indicado y lo más correcto dejar todo esto, pero está también esta parte económica... porque los medicamentos son de manera constante... sí son un gasto fuerte...

Leonardo: ¿No te los dan en el IMSS?

Fabiola: De hecho, ni siquiera hemos intentado hacerlo por parte del Seguro Social, porque justo está esa desconfianza de no sabemos si nos va a resultar igual de efectivo que comprarlos de patente. Igual, los estudios me los hago en laboratorios como más especiales... nada lo hacemos en el seguro.

Los ambientes a los que estaba expuesta durante las visitas domiciliarias y la nula empatía de su jefa directa, por fin, llevaron a Fabiola a decidir sobre su salud y su relación con el trabajo.

Fabiola: Sí, desde el día que dije "voy a renunciar, sale, bye"... no lo pensé, fue un viernes, lo recuerdo muy bien... fue un estudio que me asignaron, era el cuarto día, se entregan en siete días, y al cuarto día ya lo querían... mi *team* no me respaldó, no hizo ver que se entregan en siete días y me dijo: "lo entregas hoy a la hora que te lo piden"... yo ya tenía organizado todo mi día... y eso afectó, obviamente, mis métricas, mis números rojos... le dediqué todo mi día a ese estudio, me molesté demasiado, tanto que me salió una bola en el ojo del coraje que tenía; acto seguido, [...]el lunes lo que hice fue hablar con ella para decirle que iba a renunciar... a nuestro *team leader* (Capitán del equipo)

Al final, Fabiola renunció, dejando detrás el trabajo que le había llevado enfermarse, no sin antes dejar de manifiesto que, sumado a las métricas y a las conductas poco empáticas de su “team leader”, tenían que lidiar con el trabajo que realizaban los trabajadores desperdigados en otros estados del país.

4.7 La interconexión: cobertura del territorio nacional

Como lo indiqué al inicio de este capítulo, los trabajadores fijos interconectados dependen de la *interconexión* con otros trabajadores ajenos a la empresa para la que laboran. El uso del calificativo *interconectados* surgió a partir de una investigación profunda de cómo se realiza el trabajo de las visitas domiciliarias en otros estados del país con el apoyo de *trabajadores desperdigados*: junto con las requisiciones para visitas domiciliarias —y para investigación sociolaboral— que les son asignadas a cada trabajador en la ciudad de México, llegan algunas para candidatos que pretenden entrar a laborar a sucursales de empresas—clientes que tienen presencia en otros estados del país.

Entonces bien, como una forma de *expandirse territorialmente a lo largo y ancho del territorio nacional*, empresas como EOC se apoyan en *redes de trabajadores* cuya única labor —al momento de contactarse con estas empresas— es realizar las visitas domiciliarias que los trabajadores fijos interconectados les asignan. El caso de Ana, descrito en el capítulo III, es una muestra de una de las formas mediante las que se contactaba a trabajadores desperdigados para que realizaran visitas domiciliarias (a través de la publicación de una vacante descrita para cubrir un puesto de “trabajador de campo”). Sin embargo, puedo asegurar que esto ha cambiado de manera rotunda con el desarrollo de los medios sociales como Facebook y la aplicación de mensajería WhatsApp.

Pese a que siguen existiendo publicaciones de vacantes para visitantes domiciliarios en diversas páginas de internet, los grupos en Facebook y la aplicación WhatsApp se han vuelto una “herramienta” primordial para la comunicación —muchas veces en “tiempo real”— entre trabajadores fijos interconectados y trabajadores desperdigados al solicitar y/o aceptar visitas domiciliarias. Esto ha contribuido a la creación de un (sub)mercado laboral en el que los actores principales son jóvenes que se autodefinen como *FreeLancer*.

4.7.1 Relaciones iniciales entre fijos interconectados y desperdigados

Lidia, Fabiola, Mara y Alonso (trabajadores fijos interconectados de la empresa EOC) me relataron cómo es el trabajo que ellos realizaban para poder contactar a los trabajadores desperdigados, con los que, a través de una especie de “acto de fe” —valga la exageración—, debían de llegar a un acuerdo para poder realizar el trabajo de estudios socioeconómico (la visita domiciliaria), en otros estados del país.

Leonardo: ¿Todo se hace dentro de la empresa o tienes algún *freelance* trabajando?

Lidia: Sí. Cuando yo entré, ellos tenían "free" para Estado de México y el resto de la República y los de oficina solamente cubríamos [la] Ciudad de México; pero como les salía caro y en nuestras funciones está el tener que salir, entonces quitaron [el permiso para usar a] los *freelances* para Estado de México, únicamente utilizamos *freelance* para el interior de la República. Tenemos más en Puerto Vallarta, Querétaro, Veracruz y Chiapas; es de donde nos llegan más [requisiciones]...

Como puede apreciarse en este primer testimonio de Lidia, la interconexión entre trabajadores desperdigados y trabajadores fijos interconectados teje una red en la que se crea una nueva forma de relación entre los individuos, el trabajo y su ubicación espacial (*regional*). Es decir, en el momento en que ella afirma que dejaron de usarse *freelance* (trabajadores desperdigados) para la realización de las visitas en el Estado de México —ya que en su contrato estaba estipulado que ella y sus compañeros tenían que realizar dichas visitas—, pero que solamente se usan para el interior de la República, pone de manifiesto que la empresa EOC —al igual que las empresas que realizan este tipo de prácticas— se *expande* sin mover recursos propios. Esto se tiene más claro si tomamos en cuenta que ella menciona que tienen más *freelance* en “Puerto Vallarta, Querétaro, Veracruz y Chiapas”,

que son los estados en donde se encuentran más sucursales de una de sus principales empresas—clientes: La Empresa de Paquetería muy Famosa. Sin embargo, entre su cartera de empresas—clientes se encontraban muchas otras ubicadas en diferentes estados como Puebla e Hidalgo.

Leonardo: ¿Y cómo haces la contratación de un freelance?

Lidia: Es todo un rollo. Hay bolsas de trabajo de freelance, en donde ofrecen sus servicios y nosotros tenemos un grupo de puros ejecutivos analistas que trabajan con freelance... son exclusivamente de la Ciudad de México estos analistas; ellos te recomiendan a un freelance que utilizan un área, en el interior de la República. Me llega un estudio de Puerto Vallarta (por ejemplo) y digo "¿alguien conoce a un freelance que haya trabajado ahí?", "no", pues hay que buscarlo... buscamos en estas bolsas de empleo para freelance; contactas al freelance, le das el precio de lo que se está pagando o de lo que se le va a pagar por estudio.

Los grupos que han sido creados en medios sociales como Facebook son una parte fundamental para la generación de redes de trabajo. Lidia los describe como “bolsas de trabajo de freelance”, en las que los trabajadores desperdigados “ofrecen sus servicios”, siempre en función del estado del país en el que se encuentran ubicados. Es decir, los trabajadores desperdigados usan su ubicación espacial —donde se encuentra su domicilio— de tal forma que crean *nodos interregionales*, por los cuales fluye información (como los datos personales de los candidatos a contratación y los obtenidos durante la visita de estudio socioeconómico). Estos nodos interregionales tienen como base las *nuevas formas de interconexión* entre empresas-cliente-empresas, EGCH —gestoras de incertidumbre— y trabajadores desperdigados.

Estas *nuevas formas de interconexión*, además de responder a relaciones comerciales entre empresas-cliente y empresas gestoras de incertidumbre —y sus respectivos trabajadores directos— fortalecen redes de subcontratación sistemática en cascada, que contribuyen a una suerte de *expansión emulada* de las empresas físicas. Es decir, con base en el trabajo que realizan los trabajadores desperdigados se logra la sensación, para las empresas—cliente, de que las gestoras de incertidumbre tienen presencia en casi todo el territorio nacional, cuando en realidad están focalizadas en un estado de la República y dependen de los trabajadores *desperdigados* para lograr el trabajo más *delicado*: la visita domiciliaria.

En el esquema mostrado, se ilustra el caso de una empresa cliente que acude a una gestora de incertidumbre para la realización de estudios socioeconómicos en otros estados del país: la distribución tiene una forma centralizada, ya que el trabajo se distribuye desde la Ciudad de México; desde una sola sucursal de la empresa, pero a través de los trabajadores fijos interconectados, quienes tienen que lidiar con las nuevas incertidumbres que se generan:



Lidia: En cuanto a nosotros, no sabes qué tipo de persona es [el trabajador desperdigado], no sabes si va a llegar a la entrevista, no sabes si te va a enviar el estudio, si te va a enviar el aviso de privacidad... de verdad hay estudios que redactan “con los pies”, hay que rearmarlos todos, y tienes que pagarles porque ya te lo enviaron; es un arma de dos filos. Yo también estuve un tiempo como freelance y está la incertidumbre de que no te paguen. "Yo hago el estudio, lo envío y lo hago bien, y si no me pagan pues ya trabajé en balde.

Sí nos hemos topado con freelance que no llegan, la cita es a las cinco y a las cuatro te dicen que no van a poder ir... pues hay que buscar otro, son varios puntos...

Cualquier eventualidad que tuvieran con los trabajadores desperdigados, como las que menciona Lidia, por ejemplo, que lleguen a cancelar las visitas domiciliarias, que entreguen un formato de estudio mal redactado, etc., podía complicar las cosas dentro de la empresa EOC, porque, según la percepción de Lidia, las empresas—clientes no tenían idea que los trabajadores que realizaban las visitas al interior del país no estaban contratados directamente por esta empresa:

Leonardo: ¿Cómo asignas estudios a estos freelances?

Lidia: Por ejemplo, me llegó un estudio en Puerto Vallarta y mi ejecutivo eres tú [lo dice mientras me señala]... tú eres el encargado de darle seguimiento, tú tienes que buscar el freelance y tienes que estar monitoreando que se lleve a cabo la visita, que te entreguen el estudio en tiempo y forma, que te envíen la documentación...

Entre las nuevas incertidumbres, que son fruto de este tipo de nuevas formas de interconexión, la mayoría sienta sus bases en la *desconfianza* que genera el hecho de que una persona extraña *invada* momentáneamente el espacio en el que habitan los candidatos. Durante una plática con Lidia, fue la primera vez en la que me percaté del riesgo que corren los visitantes domiciliarios, especialmente cuando no están contratados directamente por la empresa gestora de incertidumbre.

Leonardo: ¿Has tenido alguna mala experiencia contratando freelance?

Lidia: Muchísimas... mmm...tanto para ellos como para nosotros. Hace unos días a uno de mis compañeros le habló muy asustado el freelance y le dice "oye, tuve un problema con tu candidato, estaba haciendo la visita y el señor se puso un tanto enojado porque no encontraba el IFE, entonces dice que yo me la había robado". Se cotejan originales y copias, ves el original y dice el chico "yo la dejé en la mesa y el señor dice que yo me la robé y no me deja salir de su casa, estoy aquí encerrado y no me deja salir". Para esto el chico a cargo del estudio le dice "deja le hablo al señor para ver qué onda"; entonces le hablaron al candidato y le dijo "pues revisa bien, busca , el freelance no tiene nada"... obviamente tú no tienes la certeza de que el freelance te va a responder, o qué tipo de persona es, pero si ya está ahí tú tienes que aparentas con el candidato que lo conoces, no hay de otra, ellos nunca se enteran (los candidatos) que los freelance no están contratados por nosotros, ellos piensan que son parte de la empresa... Bueno, entre que fue esto y el otro, el candidato se acordó de que sí agarró el IFE y lo llevó a su cuarto y ya lo dejó salir, pero ese es un riesgo para ellos.

Este tipo de riesgos a los que se enfrentan los trabajadores desperdigados, pasan a formar parte de las responsabilidades que trabajadores como Lidia deben de sumar a la, de por sí, ajetreada jornada de trabajo —y las métricas— que viven día con día. Por ejemplo, durante una entrevista grupal con Fabiola, Lidia y Mara, tuvimos que interrumpir por algunos minutos la conversación, ya que a Mara se le complicó una visita domiciliaria en el estado de Michoacán.

[SUENA EL TELÉFONO DE MARA]

Lidia: [Se voltea y me habla] Está contactando a su freelance porque no tenía uno...

Mara: Me acaba de marcar un candidato de La Financiera... me dijo que no llegó el freelance...

Lidia: ¡No mames!, ¿no llegó? ¿De dónde era?

Mara: Es de Morelia, Michoacán...

Lidia: ¿Pero por qué no lo hizo Erik? [Erik es un freelance que vive en Morelia, Michoacán, en el que confían por el trabajo que realiza], el mío lo hizo hoy a las cinco...

Mara: Es que hoy no podía...

Lidia: Seguramente estaba haciendo el mío... dile a Erik que lo programé para mañana... [Toma la grabadora de voz y la acomoda de manera que se escuche claramente las palabras que me quiere decir]Leo, esa es la parte no chida porque tienes que estar monitoreando todo...

Tener que encargarse de todo este tipo de procesos, incrementaba el sufrimiento de estos trabajadores, especialmente porque el trabajo penetra en todos los aspectos de su vida cotidiana.

Leonardo: ¿O sea que tú tienes que lidiar con dos jefes [su jefa inmediata y el cliente], además de preocuparte por los freelances... además de preocuparte cuando te toca hacer visitas lidiar con el candidato?

Lidia: Así es, y estar monitoreando, porque, aunque mi estudio se haga el sábado [por el trabajador desperdigado], yo tengo que marcarle a mi candidato para saber si se hizo su visita. [Además] tengo que marcarle al freelance para saber si ya llegó... en mi tiempo libre, que es mío, tengo que estar checando todo eso... No te puedes deslindar de nada. Apenas se fueron de vacaciones... vacaciones en teoría, porque tienes que dejar tus pendientes y te vas... o te dice la jefa "¿tienes que entregar algo esta semana?, te lo llevas y lo capturas en tu casa"... ahí veías a mis compañeros mandando estudios desde no sé dónde; todos los que se van de vacaciones tienen que estar al pendiente del correo. No te puedes deslindar nunca,

nunca... no hay un día en el que estés sin trabajo... tal vez el domingo un rato... si no tienes visitas [agendadas]...

Es un trabajo muy absorbente, nunca me había tocado una empresa donde el trabajo fuera tan demandante, o sea que te absorbiera tanto tu vida... y nosotros nos dejamos esa es otra... así funciona esto...

La incertidumbre de estas relaciones frágiles es por mucho un factor determinante que incrementa el sufrimiento entre estos trabajadores.

Lidia: Pero sí es un arriesgue al final del día. No puedes confiar como al 100... Apenas tuvimos un problema con un cliente porque el freelance falsificó la firma en el aviso de privacidad... se le olvido dárselo al candidato. Nosotros no podemos enviar el estudio sin ese aviso, no se puede. Y pues ya, mi compañero le pidió el aviso y le dijo "ah, sí, ahorita te lo mando", pero se dieron cuenta; o sea, ni siquiera se las ingenió, era un aviso que ya tenía... le puso corrector y lo firmó como si fuera el candidato y así lo escaneó, y mi compañero ni siquiera se tomó la molestia de revisarlo y así lo mandó. Cuando el cliente habló dijo que se veía manipulado, le marcó al candidato y le preguntó "¿tú firmaste este documento?" y pues dijo que no. Pues el pleito fue para nosotros porque es <<manipulación>> de información, al final del día... Es como todo un drama... sí se pudo como arreglar, pero... así pueden proceder hasta legalmente por falsificación de una firma y se les hace muy fácil...

Igual y sí, o por lo menos lo intuyen. Hubo una temporada en que era tanta la carga de trabajo, que la verdad no nos daba tiempo de... es que el plan es que yo contacte al candidato y le pregunte que disponibilidad para recibirnos tiene, por ejemplo, mañana a la una... entonces le hablo al freelance y le digo "oye, el candidato puede a la una, ¿tú puedes a esa hora?... "pues yo puedo a las 12", así puedes ser un intermediario...

Pero era tanta la carga que lo que hacíamos era decirles a los candidatos "te va a contactar mi compañero para avisarte a qué hora va a llegar", o sea que te deslindabas un poco de esa parte... y hubo plenas repercusiones, por eso ahora ya no se va a poder hacer así... Pues ahí lo intuyen... o luego ellos les dicen que les entreguen una identificación de la empresa y ellos les contestan que no vienen de la empresa que son externos... ahí surge como algo raro... o les preguntan cosas que ellos no saben, como cuanto les van a pagar... "pues chécalo con tu empresa"... "o sea que no trabajas con ellos" "no, yo soy aparte"... Obviamente sí saben. Se supone que no deberían de, porque no está permitido hacer eso... porque se supone que ofrecen un servicio porque tienen la gente para que lo pueda cubrir... entonces yo creo que sí saben...

Ocuparse a distancia de los trabajadores desperdigados, además de ser una fuente de incertidumbre, también, es fuente de muchos malentendidos que pueden terminar en problemas graves, por ejemplo, que alguna empresa—cliente decida cambiar de outsourcing, lo que en el medio se conoce como “perder un cliente”.

4.7.2 “Perder un cliente”

Alonso, de quien he hablado poco hasta ahora, era el encargado de la cuenta de una empresa dedicada a la distribución de oxígeno medicinal y otro tipo de gases para tratamiento médico. Durante la realización de uno de los estudios sociolaborales para dicha empresa, rompió uno de los protocolos establecidos por esta ésta: para corroborar las referencias laborales del candidato que se encuentra en investigación, cualquier solicitado dato debe de venir directamente del área de Recursos Humanos de la empresa en donde el candidato trabajó. Sin embargo, por la presión a la que él estaba sometido, por la carga de trabajo que le había sido asignada por sus compañeros y por la que era inherente a la cuenta que él manejaba, decidió no indagar profundamente y marcó directamente al número telefónico que el candidato le había proporcionado como contacto del área de RRHH.

Alonso: [...] es el cliente del gas, venden oxígeno, teníamos ese cliente. Ahorita ya no lo tenemos, gracias a mí... Teníamos mucho trabajo en ese tiempo, tenía alrededor de 20 estudios pero yo ya sentía la presión al tope... y a mí se me hizo fácil marcar al teléfono que me había dado el candidato, como ellos nunca pedían buró laboral, ni investigación tan completa... le marqué a esta persona y me dijeron que estaba bien... ya cuando mandé el *estatus* y todo, vieron que era una referencia pero sacada del área comercial y fue cuando me dijeron que por qué no la había sacado con recursos humanos y se hizo todo un rollo .

Ante esta acción, Alonso fue acusado de “falsear información”, y la empresa—cliente solicitó que lo dieran de baja; pero al no lograr que lo despidieran, los encargados de llevar aquella relación comercial con EOC, decidieron revocar el contrato que tenían.

Alonso: Ya cuando me mandaron a hablar me dijeron "sabes qué, pues estás falseando información... falsificación de información"... y les dije "pues no estoy falseando nada porque simplemente estoy marcando al número que es, en consecuencia me están dando esa información, falsificar es inventarme un número telefónico y un nombre y pues ahí está"... me querían correr de la empresa... solamente fue una llamada de atención pero desafortunadamente se perdió ese cliente... ya llevaba con nosotros casi un año, pero en ese año solamente se facturaron 123 estudios... es lo que yo le decía a mi jefa, el monstruo que tenemos de La Financiera con el que llevamos casi 2000—3000, comparado con la *esta cosa* [lo dice con gesto de burla] que son 123... Si fuera La Financiera hasta yo diría "sí, córreme", pero era un cliente pequeño...

Pese a que Alonso no fue despedido en aquel momento, la pérdida de este cliente debilitó el área de estudios socioeconómicos. Además de que dejó un antecedente de que “por culpa

suya se había perdido un cliente pequeño”. Sin importar el tamaño de la cuenta que Alonso manejaba y, mucho menos, si realmente él había “falseado la información del candidato” en cuestión, esto se sumó a una serie de conductas que le ayudaban a él a lidiar con el trabajo que realizaba día con día. La última entrevista que tuve con Alonso y con Lidia fue el *epítome* de una larga temporada de sufrimiento dentro de la empresa EOC. Por otra parte, el atraso en los pagos de su salario había alcanzado un nivel tal, que cuando los entrevisté por última vez manifestaron un sentimiento de hartazgo.

Alonso: Bueno ahorita sí ya está todo mal, la empresa va mal, tanto en lo administrativo, en lo legal y en operación... ya nadie es redituable...

Leonardo: ¿En lo legal a qué te refieres?

Alonso: En el área de jurídico, a sus abogados les gusta amedrentar a su personal.

Me parece que una de las virtudes que distinguían a Alonso de sus compañeros de trabajo, era que trataba de remar contracorriente, especialmente en una empresa en donde la existencia de dos contratos dejaba una amplia zona gris que no les permitía saber cuáles eran los derechos laborales reales que venían estipulados en su contrato.

Leonardo: ¿A ti te ha pasado?

Alonso: Sí. Tuve un conflicto por cuestión de pago de un aguinaldo, nos iban a pagar 30 días y solamente nos pagaron 15. Cuando yo bajé para ver qué había pasado con ese pago me mandaron a jurídico y pues, así como que en son de burla me empezaron a decir que "pues agradeciera que me habían pagado lo que era conforme a la ley, que son los 15 días". Cuando les dije que había un contrato de por medio en el que había estado estipulado que eran 30 días, ellos dijeron que "no", que ese contrato no existía como tal y pues que le hiciera cómo quisiera, pero que no nos iban a pagar esa parte que nos debían...

Leonardo: ¿O sea que tú sí leíste el contrato?

Alonso: ¡Sí, sí!

Lidia: ¡La verdad, yo nada más lo firmé! [Se ríe], pero él sí lo leyó...

Conforme pasó el tiempo, las violaciones a su(s) contrato(s) laboral(es) aumentaron — aunque se corrigió, aparentemente, el problema con el doble contrato aún les pagaba mediante un esquema mixto—.

Leonardo: ¿Entonces no cumplieron con el contrato laboral?

Alonso: No han cumplido con el contrato, con muchas cosas del contrato, porque supuestamente daban "prestaciones superiores a las de la ley", se supone que darían esos 15 días más de aguinaldo, tu caja de ahorro y tu INFONAVIT, también venía un bono de puntualidad

Lidia: También venía eso del bono y valió madre...

Leonardo: ¿Qué te dijeron los abogados aparte de burlarse?

Alonso: [...] que la empresa estaba pasando por una mala situación económica y que se iba a componer, no en un corto plazo, pero sí dijeron que se iba a componer, pero hasta la fecha pues vemos que ha ido empeorando, empeorando. Más con esto de la retención de los pagos.

Como ya señalé, para ese entonces Fabiola ya había renunciado a la empresa EOC; Mara, Lidia y Aldo eran los únicos interlocutores que aún seguían *resistiendo* dentro de la empresa. Digo que seguían resistiendo, porque las actitudes de la jefa del área estaban “cada vez más cargadas de una clara intención de intimidación”. Al principio, ellos reconocían que gran parte del sufrimiento que sentían era por la falta de apoyo de su jefa, lo cual se sumaba a las medidas que la empresa estaba tomando para “paliar” con una mala racha.

Alonso: Pues de la empresa no tanto, más bien se trata de la jefa, ella es la que nos amedrenta, nos amenaza...

Lidia: Es que explícale que no nos han pagado a tiempo...

Alonso: Es que apenas hubo una junta en la que dijeron que ya no nos van a pagar las quincenas conforme a la ley, el 30 o el 15... Se van a desfasar una semana o hasta 15 días...

Lidia: Ya nos había pasado antes, pero se atrasaban uno o dos días, pero esta última vez, la quincena pasada casi fue una semana. No nos pagaron el 15 porque no había varo... hasta una semana después... cuando ya cayó lo que les pagaron los clientes entonces nos pagaron... estuvimos una semana extra sin paga... y nos advirtieron que los pagos se iban a seguir retrasando por un periodo de cuatro meses más y "que te hagas a la idea que yo no te van a pagar 15 o 30, sino cinco días después", por esta situación...

Pese a la situación que atravesaba la empresa, las exigencias dentro del área se incrementaron, la evaluación de resultados tomó una forma distinta: se volvió más rígida para no permitir el paso a desfases en la entrega del trabajo asignado a cada trabajador... mientras tanto, ellos vivían la penuria de no saber en qué momento les pagarían por el trabajo realizado.

Leonardo: ¿Pero el trabajo lo tienes que entregar en tiempo y forma?

Lidia: Sí, además nos dijeron que nos van a evaluar más [cosas]: actitud, que entregues todo a tiempo, que no haya desfases... en este punto la empresa no está cumpliendo con el deber ser y nos exige que nosotros sí cumplamos pese a que ellos no están cumpliendo... ¡está muy cabrón!, ¡está muy cabrón seguir trabajando así!

Alonso: ¡Trabajar gratis!

La promesa que los mantenía atados, momentáneamente, a aquella empresa, era que el pago se realizaría en algún momento. Por increíble que parezca, como ellos lo manifestaron, el desfase en los pagos no era motivo para que renunciaran a este trabajo.

Lidia: Siempre su excusa es "pero sí les vamos a pagar", pues sí ¿pero cinco días después?... a la jefa se le hace muy fácil decir "pues ahorren" y ya pueden solventar todos sus gastos [se ríe]...

Alonso: [Alza la voz y su gesto cambia, se enoja] Esa es su idea pendeja... "ahorren"...

Lidia: Nos dijo "si yo se los había advertido debieron de ahorrar para solventar esos cinco días que no les pagaron". Sí nos pagan la quincena, pero cinco días después, o seis, ya ni sé cuántos...

Leonardo: ¿Y por qué soportan eso?

Lidia: ¡Ahhh, es lo que estamos pensando! [Se toma el rostro mientras hala de sus mejillas], por eso te venía diciendo que ya estamos con un pie afuera, porque está muy cañón...

Leonardo: ¿Han renunciado algunos de sus compañeros? Bueno, aparte de Fabiola...

Lidia: Nadie se ha ido por el pago, se han ido por el ambiente. Aunque ahorita bajó mucho la carga de trabajo... eso es como un punto a favor para nosotros, bajo muchísimo la carga laboral; creo que más de la mitad...

En esta última entrevista, el ambiente de trabajo (generado por la competencia desleal entre compañeros y las condiciones de falta de pago), se sumó al control fallido que su jefa quiso implementar para mejorar la productividad del área.

Leonardo: ¿Por qué se quieren salir de la empresa?

Alonso: Es que ya está muy cañón el ambiente, entre compañeros pues ya hay *roces*, por lo mismo de que les asignas trabajo y te dicen "¿pero por qué a mí?"... están viendo que hay

mucha carga [de trabajo] y te dicen que lo repartas... hay quienes se apuran y sacan a tiempo sus procesos, pero otros se van atrasando y eso ya no es problema de nosotros sino de ellos...

Durante esta entrevista, Alonso y Lidia retomaron el tema del trabajo de campo que realizaban (las visitas domiciliarias); especialmente, porque “les cambiaron el esquema de pago adicional que venían manejando”: anteriormente les pagaban un bono por la realización de tres visitas de estudio socioeconómico, pero ante la falta de pago —o por lo menos eso abogaban los dueños de la empresa—, decidieron que para hacerse acreedores a dicho bono ahora tenía que salir a hacer visitas domiciliarias tres fines de semana seguidos (cada uno contaría como una visita, sin tomar en cuenta el número de visitas realizadas por día).

Aldo: También hacemos visitas. 85% oficina y 15% campo, salimos una o dos veces a la semana...

Leonardo: Me decían que por esto les daban un bono

Lidia: Sí, pero solamente cuando salías el fin de semana, no entre semana, entre semana si llegabas a salir no te contaba porque estás en tu horario normal de trabajo. El fin de semana si acumulas tres visitas te dan, todavía, un bono.

Alonso: Una visita cada fin de semana, porque ya no son tres visitas consecutivas...

Lidia: Bueno sí, nos cambiaron el esquema de bonos y nos pasaron a chingar.

Alonso: Anteriormente lo manejaban como tres visitas en un fin de semana y ahora es al revés, tienes que salir tres fines de semana seguidos...

Lidia: O sea, puedes hacer cuatro visitas en un día y solamente te toman en cuenta como un día trabajado. Nos lo pintaron muy bonito al principio, pero ya cuando vimos qué pasaría ya había valido...

Leonardo: ¿Firmaron algún acuerdo?

Alonso: No. Todo fue de palabra... Apenas nos pasó, por ejemplo, si tenemos unas visitas y yo tengo una en el sur y la otra en el oriente se la puedo pasar a ella que le queda más cerca... A veces nos dejan ir cerca, cuando están de humor...

Lidia: Cuando está de humor (su jefa) deja que cambiemos, cuando no, tienes que ir hasta donde te manda, así él viva en Xochimilco y yo tenga la visita hasta allá te deja así...

“El colmo de los males llegó cuando en el organigrama de la empresa” los cambiaron de rango, originalmente ellos eran ejecutivos de estudios socioeconómicos y, sin más, en

adelante serían considerados como *verificadores de referencias laborales*. El cambio se dio, quizá, con la intención de reducirles el sueldo a la brevedad.

Alonso: Sí, porque si no estás bien personalmente no vas a hacer bien tu chamba. *Tu función como verificador... porque ya somos "verificadores" ya no somos analistas...*

Leonardo: ¿Los cambiaron?

Alonso: Sí, nos cambiaron

Lidia: Hasta en el directorio dice "verificador de referencias laborales"

Leonardo: ¿Qué implica ese cambio?

Lidia: Que bajas de rango...

Alonso: Nosotros entramos [a la empresa] como analistas, pero las funciones que hacemos son las de un ejecutivo de cuenta: coordinamos, sacamos freelance, [sacamos] referencias, agendamos, hacemos de todo... Pero ahora ya somos "verificadores" [lo dice mientras hace un gesto de comillas con ambas manos]...

Lidia: Nos bajaron de puesto, el nombre, aunque las funciones son elevadas. Está muy raro porque somos analistas, pero para la empresa [ahora] somos verificadores [El organigrama estaría así] jefa——gerente—— Teams—— ejecutivos de cuentas—— verificador—— capturistas Pero es muy gracioso, porque a los capturistas los ponen a hacer funciones de un analista, sacan referencias, les asignan trabajo de analista, pero sin percibir el sueldo de analista...

Leonardo: ¿Pero ustedes siguen ganando lo mismo?

Unísono: ¡Sí!

4.7.3 Los gastos de la empresa son más importantes que los salarios de los trabajadores: el *home office* como presión para recibir su salario

En este punto, el sentimiento que los invadía era el de una decepción amplificada, especialmente porque no recibían su pago en tiempo y forma, lo cual ocasionaba que frecuentemente se enfrentaran a problemas económicos, pese a tener un trabajo "estable".

Lidia: Decepcionados con la empresa, porque al final del día tú estás cumpliendo con tu trabajo y ya te ganaste el sueldo de ese trabajo y que no te paguen pues está muy cabrón, déjate tú eso de ahorrar, no tendría que ser que no te paguen si ya trabajaste ese periodo; decepcionados con tu jefa que no le ves el apoyo para... en vez de que te dé una solución solamente se lava las manos diciendo "si yo les avisé ya es su problema"... esa no es una

respuesta que deba de dar un líder... igual el ambiente ha estado un poco pesado en cuanto a compañerismo, por lo mismo de que te estresas porque no te pagan, porque tienes que pagar renta, porque tienes que pagar tarjetas, tienes que darle de comer a tus hijos, etc., etc... Vienes estresado al trabajo y eso se refleja en la relación con tus compañeros. Ya somos más hostiles...

La falta de comunicación y la de premura para avisar sobre el atraso en los pagos, generaba incertidumbre en la vida de los trabajadores de esa empresa.

Alonso: Aunque sea que los dueños dieran la cara y que dijeran "no se va a pagar por esto, hay problemas o lo que sea", ese es el enojo que tenemos nosotros de que no tienen el valor de decir qué pasa... ellos les bajan información a sus directores de área, ellos a sus gerentes y los gerentes a los *teams*... nosotros siempre somos el último filtro que nos enteramos...

Lidia: Te avisan lo del sueldo ese mismo día "¡Hoy no va a caer la quincena!", pero tal vez en tres días puede que caiga.... tú ya estás esperando la quincena y sabes que no va a llegar porque a la empresa no se le va a ocurrir pagarte, está muy cabrón estar lidiando con eso, a parte del trabajo...

Durante el trayecto al lugar en donde nos reunimos para tener esta entrevista final, me percaté de que Lidia y Alonso platicaban entre ellos sobre un tema que, por el tono de voz que usaban, les causaba una profunda indignación; además, otro tema del que venían hablando era de que, probablemente, "volverían a hacer *home office*".

Leonardo: Estaban hablando de algo bien interesante en la estación del Metrobús...

Alonso: Ah, de lo del pago... es que esta semana aplicamos *home Office*, la mayoría ¡de huevos!, porque sí fue de huevos, la neta yo de por sí lo iba aplicar, si me van a correr pues que me corran pero que sea algo justificable... pero no pensé que todos fueran a decir que iban a hacer *home Office*... A Lidia la tuve que convencer porque ella quería venir a trabajar...

Lidia: Eres una mala influencia [lo dice mientras se ríe]

Alonso: El pretexto de la jefa es que no quería que hiciéramos *home Office* porque no quería perder el control, el poder de vigilarnos... y pues ya se está dando cuenta de que hay varios rebeldes... y la jefa dice que yo soy el que está moviendo a todos... Nos dijo "si es por los pasajes, no se preocupen, yo se los consigo", pero dije... "no solamente son los pasajes, también es qué vamos a comer"... pero nadie le pregunto cuántos nos iba a dar... pero dijo "¿con 50 la arman no?"

Lidia: [No pudo aguantar el soltar una carcajada]

Alonso: Igual y si vienes de cerca está bien para puro pasaje, pero uno que viene del Estado de México, es lo que se gasta en un día. Pensé "no sé si es de broma, si es pa' chingarnos, o qué". Yo lo noté como más de burla y de imposición, algo así como "se chingan y aquí yo hago y deshago"...

Lidia: Es que realmente nuestro trabajo, teniendo internet y un teléfono puedes hacer el trabajo. Te conectas al correo institucional, mandas estatus, marcas... pero dijo "no, no, no cómo van a hacer *home Office*, nada más díganme cuánto necesitan para llegar y yo se los consigo", pero como nunca dijo si nos iba a dar el dinero o no... Como buenos empleados que somos no venimos, aplicamos desde nuestra casa y eso fue un tema hoy en la junta que tuvimos. Nos dijo que ya nadie va a salir a *home Office* y que eso va a quedar a consideración tanto del jefe como de ella, en cuestión de actitud y desempeño... que antes de hacer *home Office* ella prefiere darte el recurso... de tus pasajes... Nos causó mucha gracia porque lo hicimos. ¿Tú crees que nos puedan descontar ese día? [me pregunta]

Alonso: Si pasa eso muchos la van a mandar a la chingada... entre ellos yo primero y le voy a decir sus verdades... ese era ya mi plan, que nos paguen y ya, dejar el pinche trabajo, decirle "como tú no nos pagas te dejo el trabajo"...

Nuevamente se repetía la petición de que si querían renunciar lo hicieran de manera que la empresa no se viera afectada, lo cual tenían que acatar para que no salieran afectados en futuras referencias laborales.

Lidia: Es que nos dijo que si vamos a renunciar le avisemos con quince días de anticipación, para que consiga una vacante, porque no nos podemos ir así nomás

Leonardo: ¿Pero por qué no?

Alonso: Por sus pinches huevos, nada más... son de esas pinches empresas que te apantallan, no es la primera vez que tengo un empleo así. Cuando eres nuevo en esto dices "bueno va", pero cuando tienes experiencia, sales y dices "ya no me agendes", pero te siguen dando trabajo. Ella lo agarra muy personal.

Lidia: Al final ella es la que da las evaluaciones de desempeño de nuestro trabajo, una mala referencia de ella al final del día si te va a pegar en otro trabajo, de ahí se agarra para amedrentar a su personal...

Otro punto que mencionaron durante el largo camino que tomamos a donde tuvo lugar esa última entrevista, tenía que ver con una comida relacionada con las fiestas patrias ya que, los directivos de EOC, en plena crisis financiera, habían decidido organizar un evento para festejar la independencia de México. Ellos se enteraron de que se llevó a cabo el evento por la *disciplina* de uno de sus compañeros de trabajo, quien no se solidarizó con el plan de realizar *home Office*.

Leonardo: Decían algo de unas donas...

Lidia: Ah, es que tenemos un compañerito que es muy recto y responsable, muy fiel a ella [a su jefa inmediata] y a la empresa. Él vive en Tecámac, no tenía dinero, pero pensaba venir para que no hubiera amonestaciones en su contra. Entonces, dice que iba saliendo y entraron unos meseros con mucha comida para el área de directivos... se dio cuenta de eso y pensó "no hay dinero para pagarle a los empleados, pero sí para darle lujos a los directivos ¿dónde está su congruencia?", eso fue lo que lo motivó a unirse al *home Office*...

Durante esta misma crisis, Lidia fue testigo de otro evento del mismo tipo.

Lidia: Otro día, cuando yo iba saliendo a comer, entraron como cinco cajas de donas americanas... si no hay varo para pagarle a tus empleados ¿para qué piden esas cosas? Hay días en los que no tenemos garrafón de agua porque no hay dinero para que lo pongan, entonces cómo pueden contratar uno meseros y pedir donas para tus pinches directivos cuando no puedes ni darnos agua... Son ese tipo de cosas... Ya me harté...

Al final, realizar *home office* fue una forma de resistencia que, desde la perspectiva de ellos dos, obligó a los directivos de la empresa a pagarles su sueldo de manera más rápida.

Alonso: Es que ya es burla de ella [la jefa] y de la pinche empresa. Es lo que le digo a Liz, qué casualidad que muchos faltaron por lo del *home office* y ese día pagaron...

Lidia: Porque el plan era que no nos iban a pagar el viernes 14 (de septiembre) que nos iban pagar hasta el martes... y el martes salieron que el viernes, pero como hicimos lo del home, el mismo miércoles cayó el depósito en la tarde noche. ¿De dónde sacaron ese dinero si no lo tenían? Al final del día nadie dice nada... aceptamos que no nos van a pagar... de otras áreas sí han renunciado...

Alonso: La solución de ella fue fácil, "si no les gusta el nuevo procedimiento se pueden ir, nadie es indispensable". Una chava le dijo "pues la neta no te puedo decir ahorita si me puedo quedar o no", [ella] sí se lo dijo...

4.8 ¿Por qué no abandono el trabajo que tanto me hace sufrir?

La pregunta que siempre daba vueltas en mi cabeza, substancialmente al conocer el caso de Fabiola, aunado a las malas vivencias de Mara y la forma en la que Alonso y Lidia tenían que resistir ante la falta de pago y las "burlas" por parte de los directivos de la empresa en la que "los dejaban sin agua para beber en la oficina, mientras ellos comían con meseros o desayunaban donas americanas", era: ¿por qué no abandonan el trabajo que tanto les hace sufrir?

Una primera respuesta a esta interrogante me la había dado Fabiola sin que se la planteara: desde un punto de vista económico, ella no dejaba el empleo porque de una u

otra forma era un sostén que le permitía llevar el pago de su tratamiento —y los estudios médicos— con el que sobrellevaba el *lupus* que le habían diagnosticado. Una respuesta similar —economicista, si se quiere describir de esa manera—, fue la que me dieron Alonso y Lidia cuando, después de mucho tiempo y con su confianza ya ganada, pude plantearles la una interrogante incómoda.

Lidia: Pues es que está muy cañón, he estado buscando, pero los sueldo están como en ¡5000 pesos al mes! Con 5000 pesos yo no puedo sobrevivir en este tiempo... tal vez cuando inicié (en el 2013) no sé cómo le hacía, pero sobrevivía, pero ahorita ya no... Tal vez es un poco eso, el salario no está tan mal, la verdad, para este ámbito está relativamente bien, entonces... ya ves que, si junto tres visitas de fin de semana me dan un bono de mil pesos y sale en 4500 mi quincena o, si no tienes bono está en 3500... Vengo sacando como 9000 al mes... entonces creo que no está tan mal... pero de verdad he visto empleos que son 5000 pesos o 6000...

De hecho, lo que te piden es un año de experiencia como mínimo... y te quieren pagar 5000 pesos...

Te la pintan muy fácil, "si no firmas hay más que están esperando este puesto y pues sí lo van a aceptar... siempre hay alguien que va a aceptar...", y así nos lo dijeron cuando se fueron los chicos esta semana, dijo mi jefa "no son indispensables, obviamente, sí sacaban la chamba y todo, pero hay mucho allá afuera que quisieran su puesto... nada más es capacitarlos y que entren, así de fácil". Ejército de reserva dirían por ahí...

Es que al final no vas a perder un empleo [no solamente es eso]. No es un gran salario, pero pagan bien... además no te vas a salir de un trabajo cuando estás casi a final de año y sabes que encontrar trabajo no es fácil, tienes responsabilidades... no es como "me voy y a ver qué pasa", no puedes tomar esa actitud... te aguantas en lo que encuentras algo mejor, por lo menos equiparable para poder moverte, porque si te vas y no encuentras nada en todo el año, ¿qué vas a hacer? No se puede estar así... Aunque sí nos falta unidad de equipo...

Alonso: Con un pinche día que faltemos que se quede ella sola (la jefa) ...

Lidia: Cuando hicimos *home office* no vino la mitad del equipo, si nos hubieras organizado chido a la mejor hubieran repensado las cosas, pero siempre están los que dicen que, si van a ir, pero curiosamente solamente fueron los nuevos... Y bueno, mañana me toco ir a Coacalco... Llevamos un rol de asignaciones y si me toca en el rol la tengo que hacer en donde caiga, conforme van llegando se van asignando... no habíamos salido, pero ahorita nos toca salir... la ventaja es que haya o no haya trabajo te tienen que pagar el salario base...

Como ya había mencionado, el retraso en los pagos les acarrea problemas económicos.

Alonso: Cuando nos agarramos del chongo [él y su jefa inmediata], me puse a pensar que, sí podía dejar de pagar mis tarjetas [de crédito], pero a las pinches tarjetas cómo chingados le dices que no vas a pagar, tenía que pagar 400 pesos y pagué 800 por los intereses... al final perdí ese dinero porque no me pagaron mi quincena... una tarjeta de Banco Azteca, le compré un refrigerador a mi mamá

Lidia: Estos días que no nos pagaron le tuve que decir a la señora que me aguantara con la renta, que sí le iba a pagar... la ventaja que tengo es que conozco a la señora y a su familia,

sabía que no me iba ir con el dinero... pero te pasa a dar en la torre en cuanto a pasajes, comida, planes...

Fernanda logró condensar en uno de sus comentarios el sentir de este pequeño grupo de amigos, ante un trabajo en el que el sufrimiento era una constante que articulaba todas sus relaciones personales. Una forma de soportar lo anteriormente descrito era a través de las redes de apoyo que habían creado entre ellos.

Fernanda: Sería lo mismo... para mí la gente... no la manera en la que se trabaja sino las personas; el compañerismo, que siempre te están apoyando en lo que sea, eso crea un ambiente más relajado, hacen que sea menos tenso... solamente por eso, solo por la gente que está ahí. De ahí en fuera no hay nada más que diga "ah, me van a dar mi bono de 1000 pesos por hacer tres estudios"... no me interesa su bono, lo único gratificante es la gente con la que trabajo, hay gente que siempre está en disposición de ayudarte, aunque no se los pidas... si están viendo que estás toda mal van y te ofrecen ayuda... solo estoy aquí por las personas... ¡nada más!

4.9 Salidas al campo: incertidumbre de relación ciega

Una parte del trabajo desarrollado por trabajadores como Lidia, Aldo, Mara y Fabiola, — como ya lo señalé— se desarrolla *en campo*. Es decir, el trabajo que ellos realizaban requería que atravesaran la Ciudad de México en sus distintas latitudes. Este tipo de relación con ellos y el espacio público, pero sobre todo con lo que he descrito con el calificativo de espacios *subrepticios*, decantaba en experiencias de incertidumbre, sufrimiento y, sin temor a exagerar, peligro, especialmente en los casos de Lidia, Mara y Fabiola, quienes se movían con miedo durante sus recorridos diarios en una de las ciudades más peligrosas del mundo y, más aún, al atravesar las puertas de la casa de personas desconocidas.

Lidia: Y con lo de las visitas, no tienes la certeza de qué tipo de persona vas a ir a ver a su casa. Hace mes y medio me toco ir a Huixquilucan [Estado de México], me dijo el candidato que el pasaba por mí al centro de Huixqui (Huixquilucan) para que no tuviera que trasladarme en combi. Lo esperé en el centro, eran como las tres y media de la tarde, me subo a su coche y estaba el candidato e iban y tres güeyes atrás... y empieza a subir a subir a subir [una calle], hubo una parte donde pasamos unas vías y era puro bosque... y pensé "si aquí me matan, quién se va a enterar", no tenía datos, no tenía señal... la casa del candidato estaba como a 45 minutos del centro de Huixqui, iban esos tres haciéndose los graciosos... y

yo de "ya me quiero ir, ya me quiero ir", y que se suelta un aguacero, pero aguacero... había ratos en los que tenía red y en los que no. Alcancé a mandarle mi ubicación a mi mamá: "estoy con tres tipos en Huixquilucan no puedo salir porque está lloviendo, no sé ni que pedo, si pasa algo por lo menos me buscas por acá"... uno no sabe si va a salir o no. Aminoró un poquito la lluvia y me salí. Pero qué pinche necesidad de estarte exponiendo así...

Fabiola, narra una experiencia similar a la que vivió Lidia.

Fabiola: [...] ese fin de semana tuve una visita donde estaba en una casa con tres hombres, dos estaban tomando y dije "¿qué diablos hago aquí?"... y ese día fue cuando dije que yo ya no quería estar en este empleo...

Visitar e intentar entrar a la casa de una persona para realizar una visita para estudio socioeconómico, en ocasiones, no es para nada una tarea sencilla, porque entre las nuevas incertidumbres que se generan se haya una que llamaré *incertidumbre de relación ciega*. Dicha incertidumbre se crea en el momento en que se genera desconfianza por un proceso como la visita domiciliaria realizada por un trabajador desconocido de una empresa *externa*.

Lidia: Hay candidatos que no te dejan entrar, obviamente está la desconfianza de no conocer a la persona... además al final del día nosotros somos una empresa externa, no trabajamos para La Financiera [por ejemplo]... Llegas, muestras una credencial que no dice "La Financiera" y el candidato dice "qué onda"; nos ha tocado casos en los que no entramos a las casas, lo aplicas fuera de la casa, otros no se dejan tomar fotografías, no quieren firmar aviso de privacidad...

Con los freelances es mucho peor, porque ellos ni siquiera tienen una credencial que los avale, eso es muy difícil...



Capítulo 5: Trabajadores desperdigados: (auto)etnografía desde las entrañas de un monstruo de múltiples formas

Así como el hombre no termina con los límites de su cuerpo o del área que comprende su actividad inmediata; sino más bien, es el propio rango de la persona, que se constituye por la suma de efectos que emanan de él en el tiempo y en el espacio. De la misma manera una ciudad consiste en la totalidad de efectos que se extienden más allá de sus confines inmediatos; sólo que dentro de ellos es donde se expresa su existencia.

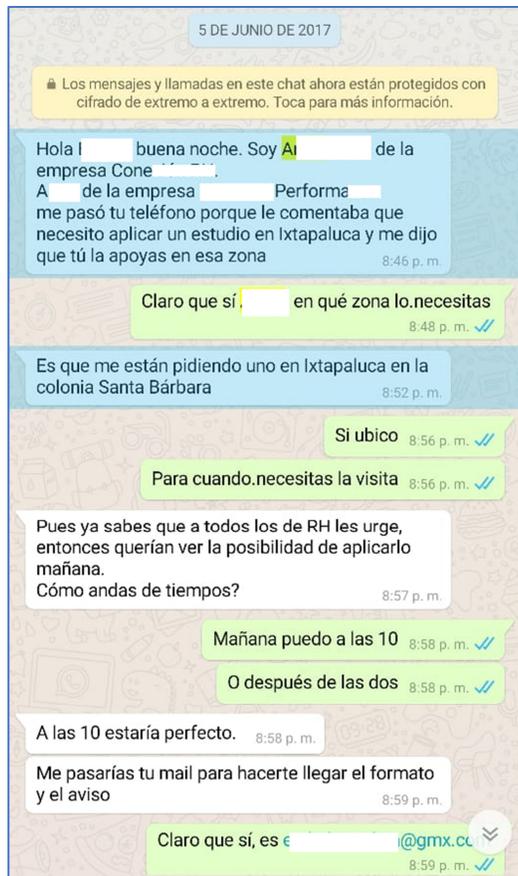
Georg simmel

Bueno, antes ni siquiera sabíamos que este trabajo existía, pero es un mundo, ¡hay, quizás, miles de personas haciendo esto!, yo me sorprendo. Siempre hay alguien en algún lugar de México que haga estudios socioeconómicos. Es lo que decía mi jefa porque tuvimos un conflicto con un freelance, se puso muy loca porque mi compañero le dijo que pagábamos 200 pesos por estudio...

Lidia

5.1 Las migas que dejó Amanda

A principios de junio del año 2017, aproximadamente un año y medio después de que Ana fue despedida de la empresa RRHH Outsourcing, ella fue contactada por una persona que trabajaba para la empresa “Recursos Humanos Conectados”. Aquel contacto llegó cuando Ana “más lo necesitaba y cuando menos lo esperaba”, ya que en ese entonces comenzaban ser más frecuentes los gastos en casa, porque nuestra hija estaba a punto de comenzar con su educación primaria: “fue un contacto inesperado y de lo más gracioso que pudo haber pasado”, comenta Ana, ya que éste se dio por medio de la aplicación de mensajería WhatsApp; el mensaje fue enviado por una persona que dijo llamarse Andrea Benítez, quien le indicó que había conseguido su número telefónico gracias a la recomendación de Amanda, la misma persona que en el 2012 había marcado el inicio de Ana como trabajadora desperdigada. Ana reconoció inmediatamente aquel nombre, pero con una pequeña variante: ella ya no trabajaba más para la empresa GNRHC, ahora trabajaba en una empresa llamada Performa.



Este mensaje cambió de manera significativa la forma en la que Ana (re)comenzó a relacionarse con el trabajo, ya que después de la desilusión, el desencanto y, sobre todo, debido a la experiencia del sufrimiento en el trabajo, vivida en la empresa RRHH Outsourcing, decidió que si “tenía que incorporarse de nuevo al mundo del trabajo, lo haría de una manera en la que pudiera disponer de su tiempo [...] de una manera en la que no tuviera a alguien que siguiera sus pasos para medir la cantidad de trabajo que hacía [...] no quería más métricas ni correos diciendo que todo lo había hecho bien o mal, lo que necesitaba era libertad”. Lo anterior nos invita a pensar en el hecho de que “el sentimiento de asco que le había causado la vida de oficina”, la llevaría en adelante a aferrarse a la modalidad de trabajo con la que se había encontrado gracias “al caminito de migas que había dejado aquella primera relación —a distancia— con Amanda”.

Cuando Ana usa la expresión “un caminito de migas”, trata de describir de una forma comprensible cómo la relación con Amanda le dio una oportunidad para “generar un ingreso”, además de que intenta darle forma a una relación de trabajo surgida en la espesura

de un bosque amorfo —el mercado laboral actual—, recordando así el cuento de los hermanos Grimm: Hansel y Gretel. Las migas, en este caso, serían las recomendaciones que Amanda hizo de su trabajo a otra trabajadora fija interconectada y, por supuesto, el trabajo que la propia Ana había realizado; entonces bien, desde aquel contacto con la empresa Recursos Humanos Conectados, Ana se encargaría de dejar más “migas” para que otras empresas la contactaran.

Desde aquel 2017, en adelante, de lo que se tratará la vida laboral de Ana será de construir su propia marca personal en la elaboración de estudios socioeconómicos, para que esto la lleve por distintos caminos que le aseguren un ingreso —con base en relaciones efímeras y frágiles—. Entonces bien, cuando ella decidió aceptar el primer estudio con la empresa Recursos Humanos Conectados, y contrario a lo que aconteció en aquel año 2012 cuando Amanda le mandaba trabajo desde la empresa GRHC, ahora contaba con una vasta experiencia en la realización de visitas domiciliarias; además, ella se sentía muy contenta de que Amanda recordara su trabajo y, más aún, que la recomendara ante otras empresas como “la persona ideal para cubrir la zona del municipio de Ixtapaluca y el oriente de la Ciudad de México”.

El contacto con Andrea Benítez, marcó el (re) inicio de un “nuevo camino de migas”, que le “abriría las puertas para convertirse en una *trabajadora freelance* (trabajadora desperdigada) reconocida en el medio por muchas empresas que tienen clientes en la zona oriente del Estado de México y la CDMX —y en otras latitudes en la que ella ha aceptado trabajar para completar nuestros gastos—

Cabe mencionar que las principales empresas—clientes de la empresa Recursos Humanos Conectados, por lo menos hasta el momento en que estoy escribiendo estos párrafos³³, son: una conocida empresa de seguridad privada y transporte de valores y otra cuyo giro se relaciona con el almacenamiento y transporte aduanal: al tener estos dos clientes, la mayoría de las visitas que Ana realizaba era a candidatos que cubrirían algún puesto de “custodio”, “chofer custodio” y “guardia intramuros”, en el caso de la empresa de seguridad privada; y otros que cubrirían puestos como “almacenistas”, “montacarguistas”,

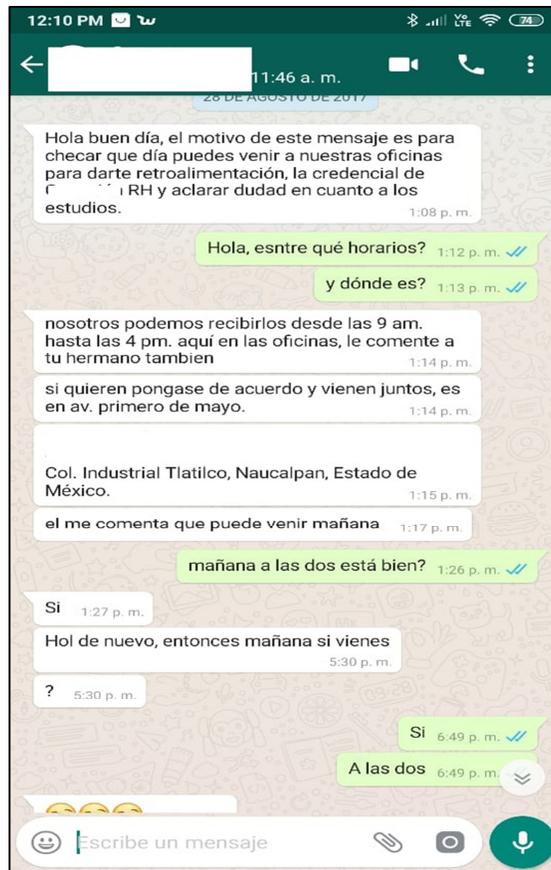
³³ Esta aclaración cobra un sentido trascendental en tanto las empresas-clientes pueden cambiar de manera repentina de proveedor de servicios de gestión de la incertidumbre; por ejemplo, La Financiera, aquella empresa por la que Lidia, Alonso, Mara y Fabiola tuvieron que trabajar a un ritmo desenfrenado, para que se quedara en la empresa EOC, al final terminó por abandonar los servicios de dicha empresa, condenándola a su desaparición, y terminó con otra empresa para la que Ana llevaba tiempo trabajando.

“ayudantes generales” y “auxiliares de almacén”., en el caso de la empresa de aduana.

Pero, así como “regresó la oportunidad de obtener un ingreso”, con ésta también llegaron otra serie de responsabilidades e incertidumbres de las que Ana ya tenía una idea previa, pero que no había experimentado en su totalidad. Tras la realización de cerca de 10 visitas domiciliarias, para la aplicación de estudios socioeconómicos a candidatos que en su mayoría eran de la empresa de Seguridad Privada, las jóvenes con las que tenía contacto vía telefónica —o vía correo electrónico y mensaje por la aplicación WhatsApp—, le pidieron que asistiera a las oficinas para recibir una “retroalimentación” —una forma de decirle a una pequeña capacitación que le permitiría capturar los datos que le interesaban a la empresa de Seguridad Privada (o a la empresa de transporte aduanal), de manera correcta.

En este sentido, Ana se enfrentó a lo que bien puedo describir como una *vinculación ilusoria* con esta empresa, ya que las trabajadoras de esa empresa le impusieron dos condiciones para continuar con la asignación de trabajo, —la cual sería retirada si ella no cumplía con ciertos requisitos—: 1) que ella acudiera a la oficina para dicha “capacitación” y 2) que le proporcionara a la empresa copia de sus documentos personales para que tuvieran control sobre el trabajo que ella realizaba.

Cabe mencionar que las oficinas de esta empresa están ubicadas en Naucalpan, en el Estado de México; entonces bien, Ana asistió a la oficina junto con su hermano —a quien había recomendado ante esta empresa para que él también se iniciara en el mundo de los estudios socioeconómicos como trabajador desperdigado—:



“Fue la primera vez que tuve la oportunidad de ver a quienes estaban detrás de la línea telefónica, a esos que me mandaban el trabajo, no era como cuando trabajé con Amanda que, hasta la fecha, no sé cómo es su rostro”, comenta Ana mientras me relata cómo fue su visita a la oficina de Recursos Humanos Conectados.

Ana: Llegué a las oficinas y Andrea Benítez abrió un archivo de los que le había mandado y comenzó a revisarlo... me dijo que había capturado muy bien la mayoría de los datos, solamente me hizo señalamientos pequeños, como errores de dedo y alguno que otro de ortografía. El formato que abrió ella tú lo conoces, es el que se usa para los que van a entrar de guardias de seguridad para esta empresa que, supongo, es grande; bueno... en ese formato, ves que viene la parte de los empleos, donde han trabajado estos candidatos, pues lo que me señaló en esa parte era que ¡yo tenía que hacer las referencias personales y laborales! Yo tenía que marcarles desde mi número personal haciéndome pasar por una empleada directa de ellos o de la empresa de Seguridad... aunque, yo siempre sospeché que ese era trabajo de los chicos de la oficina porque para eso están contratados, porque ya es mucho que también tengamos que hacer ese tipo de trabajo, son datos muy delicados, aunque en muchos lugares sí te los dan.

Más allá del tema de si tenía que realizar, o no, las llamadas telefónicas para corroborar las referencias laborales y personales de los candidatos que ella visitaría (lo cual era obligación de la persona que le enviaba el trabajo y no de ella), se llevó una gran sorpresa cuando le solicitaron “sacarse una fotografía para una credencial de la empresa”; es decir, requerían que ella acudiera a los domicilios plenamente identificado como parte de aquella empresa: tenía que portar la credencial de la empresa Recursos Humanos Conectados, ya que esto formaba parte de un protocolo de seguridad para los candidatos, porque el servicio que esa empresa oferta hace creer a los clientes que ellos “cuentan con el respaldo de que toda persona que visita su domicilio está formalmente contratada”.

Esta especie de *engaño institucionalizado* —el asegurar que todos los trabajadores que usa la empresa están formalmente contratados—, sirve, en todos los casos para clarificar la opacidad de este tipo de procesos en los que participan algunos trabajadores ajenos a la empresa que se encargan de realizar la parte más *delicada* —y riesgosa por qué no decirlo— del proceso de investigación sociolaboral: la visita domiciliaria.

Y Ana regresó a casa, juntó los documentos que le habían solicitado las chicas de esa empresa: acta de nacimiento, identificación oficial con fotografía, Clave Única de Registro de Población (CURP).

Leonardo: ¿Y para qué eran esos papeles que te pidieron?

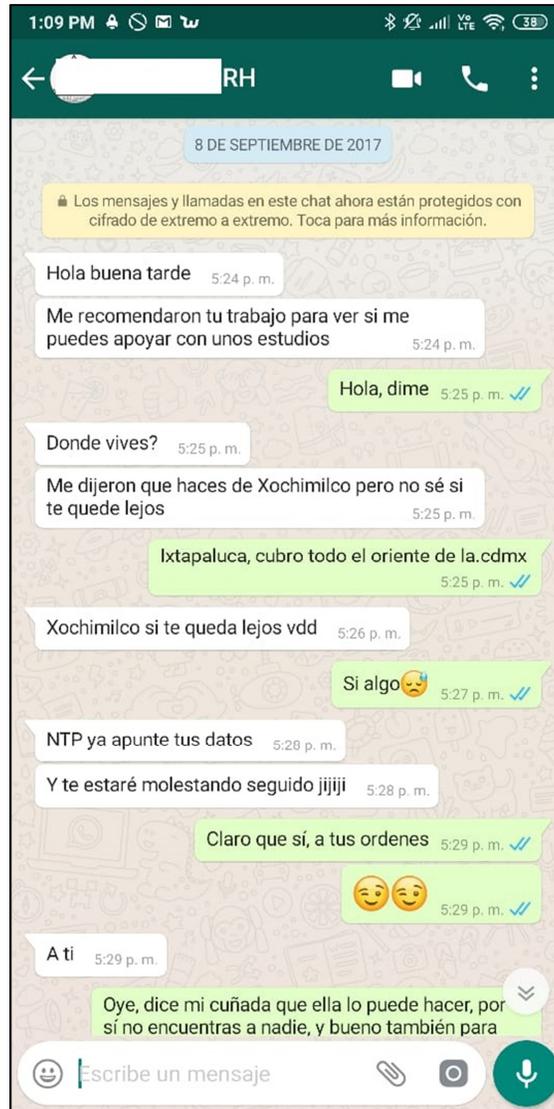
Ana: Pues tenía que mandar mis documentos escaneados, la verdad yo no quería, cuando me dijeron que tenía que hacer eso para que tuvieran un control sobre mi trabajo pensé “¿qué les pasa? Si lo que quiero es que no me controlen, además ni que me fueran a dar Seguro Social”, pero al final después de una semana se los mandé, porque me recordaban en cada oportunidad que debía de mandarlos

Leonardo: ¿Te explicaron para qué los querían?

Ana: Solamente me dijeron que para llevar el control de mi trabajo. Imagino que es como una forma de controlar los datos que me hacen manejar, porque no saben qué tipo de persona soy y qué puedo hacer con los datos personales de las personas que visito... sabemos que yo no haría nada malo con ellos, pero ellos no pueden estar seguros de eso

5.2 Entre tanta incertidumbre es posible forjarse un nombre

Posiblemente, por la recomendación de las chicas que le enviaban trabajo desde la empresa Recursos Humanos Conectados y, principalmente, derivado de la calidad del trabajo que Ana entregaba, fue contactado por José Alfonso perteneciente a la empresa Ideas en Recursos Humanos:



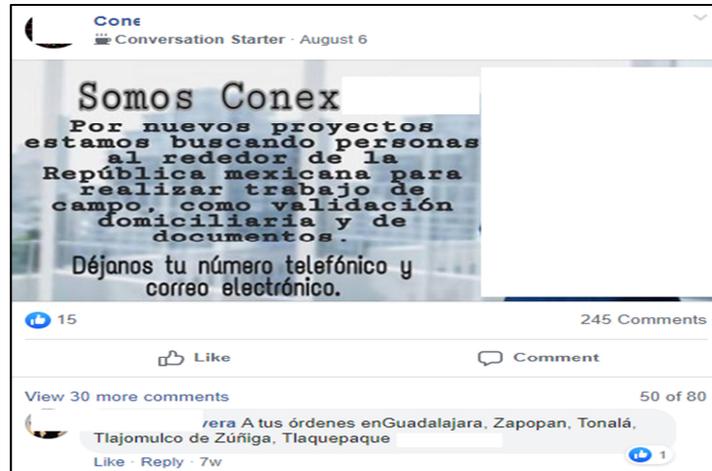
Conforme pasaron los últimos meses de aquel año 2017 —y hasta la fecha en la que estoy escribiendo esto— Alfonso se convirtió en el principal contacto de trabajo de Ana. En aquel entonces, la empresa para la que él trabaja y de la cual es cofundador, tenía como

clientes principales dos reconocidas empresas en México: una dedicada a proporcionar el servicio de televisión satelital y una farmacia de genéricos; ambos clientes le garantizaban una carga de trabajo tan fluida que Ana lograba realizar un promedio de 20 visitas domiciliarias por semana, eso solamente para la empresa Ideas en Recursos Humano. Además, José Alfonso recomendó el trabajo de Ana con otras empresas, siempre reconociendo la calidad y compromiso que ella le imprimía, lo cual supimos cuando tuvimos la oportunidad de reunirnos con él.

José Alfonso: Tengo, por ejemplo, varios grupos como este de intercambio [me muestra los mensajes de WhatsApp de los grupos en los que participa para obtener referencias laborales, contacto con personal de otras empresas y, principalmente, contacto con trabajadores "freelance"]. [...] todas éstas son consultorías que le trabajan a muchas empresas, varios de ellos me imagino que tú los conoces porque yo les he dado tu número [le dice a Ana]. Como estos tengo bastantes y todos son outsourcing... Muchos de ellos no son de aquí son de Monterrey, Guadalajara, de Querétaro, de otros estados... Sí debe de haber uno que otro de aquí [en la Ciudad de México]...

[...]Ana es de la gente que es muy responsable, yo amo el trabajo de Alma (cuñada de Ana, a quien ella recomendó ante Alfonso para cubrir la zona de Xochimilco). Las adoro, porque yo soy una persona que soy mala, malísima para darle seguimiento a las cosas... Yo te digo "fulanito de tal vive en tal lado, te paso su teléfono", y me olvido del asunto, y Alma y Ana resuelven... ellas solitas se regulan, ellas solitas sacan la chamba y la mayoría de la gente no. La mayoría de la gente salen con "es que no me contesta, es que no esto, es que no lo otro", ¡y les vale madre a ellos y me vale madre a mí! Por eso siempre he recomendado el trabajo de Ana...

Estas redes de trabajadores interconectados que describe Alfonso son otra de las partes medulares al momento del contacto con los trabajadores desperdigados. Lo que en otras pláticas informales él describió como "los grupos ocultos y secretos de WhatsApp", se usan para filtrar los nombres de las personas que responden a las solicitudes de trabajo que llegan a publicarse en los grupos de Facebook, con la finalidad de que se genere un clima de certeza al momento de contactar a un trabajador desperdigado:



Cabe mencionar que, si bien pude detectar que muchas veces las redes que se tejen entre trabajadores fijos interconectados y trabajadores desperdigados comienzan en espacios virtuales como los grupos de Facebook, y se depuran en los grupos secretos de WhatsApp que han creado los trabajadores fijos interconectados, algunos trabajadores se insertan en esta dinámica de empleo sin acudir a la publicación de su disponibilidad para la realización de trabajo en alguna zona del país: como ejemplo está el caso de Ana, quien se abrió paso desde la primera vez que trabajó como visitadora freelance.

Sin embargo, Ana por sí sola no hubiera podido lograr que su trabajo se extendiera más allá de la primera empresa con la que trabajó —la empresa GNRHC—, más bien, los contactos que tenían las personas que la contactaron posteriormente ayudaron a que “se hiciera de un nombre en este mundo oculto de los estudios socioeconómicos”, tan oculto que la incertidumbre que gestionan las empresas al hacerse cargo de los procesos de contratación de las empresas—clientes, terminan por crear otro tipo de incertidumbre que intenta paliarse con medidas igual de frágiles como las conexiones impersonales en grupos de Facebook y en grupos secretos de WhatsApp.

5.3 Algunos lazos que se rompen: no hay derechos en el submercado laboral

La reputación del trabajo de Ana dentro de las redes de trabajadores fijos interconectados, la llevó con una empresa que tenía como empresa—cliente a una de las más grandes productoras de alimentos procesados a nivel nacional. Cuando yo escuchaba el

nombre de aquella empresa, y cuando llegué a realizar algunas visitas domiciliarias — encomendadas a mí por Ana porque ella había comenzado a trabajar en un proyecto de encuestas dentro de la universidad en la que estudiaba—, la primera pregunta que saltaba era: ¿Por qué elegir una gestora de incertidumbre pequeña, cuya garantía en la realización de este trabajo no tenía una base tan sólida como las de empresas más especializadas en el ramo (por ejemplo, Manpower)?

Una de las principales respuestas es de carácter economicista: muchas de las grandes empresas que funcionan como clientes dentro del MEGI, como refresqueras de renombre, productoras de alimentos, empresas de servicio de televisión de paga, *call centers*, empresas de seguridad privada, empresas de transporte, entre otras, prefieren los servicios que brindan las pequeñas empresas gestoras de incertidumbre ya que los costos por investigación sociolaboral son bajos. Por ejemplo, cuando Lidia trabajaba en la empresa EOC, supo que las investigaciones sociolaborales —completas— tenían un precio de \$550 pesos cada una (por futuro trabajador).

Lidia: [...] ya están haciendo como un plan para modificarlo, que sea muy sencillo, muy básico, e ir como incluyendo cosas a petición del cliente con un costo extra. Por ejemplo, si quiere validación escolar por 100 pesos más; si quieren que busquen al candidato en buró de crédito otros 100 pesos... Es que el estudio que se hace actualmente lo incluye todo y está en 550... la idea es ponerlo en 350 y mientras más van pidiendo más va subiendo el precio...

Este comentario de Lidia se dio en un contexto en el que ella trataba de explicarme que no todas las EGCH manejan los mismos precios, ni la misma calidad y profundidad de al momento de la investigación sociolaboral; obviamente, una investigación menos profunda genera más incertidumbre que la que tratan de contrarrestar en las empresas cliente.

Lidia: Sí está muy barato. Tenemos una compañera que su esposo está buscando una empresa que le haga los estudios socioeconómicos y dice que cotizaron una en la que estaban en 800 pesos cada estudio, ¡Y era básico! En la empresa (EOC) se venden con la certificación ISO...

Ana: Los que me mandan [de la empresa de Alfonso] ni una de esas normas tiene... no se ve que manejen eso...

Lidia: Las certificaciones, se supone que son un *plus* para venderlo más caro. El caso es que el estudio que se hace acá se me hace muy barato para todo lo que da, porque son validaciones escolares, referencias laborales, las vecinales, las personales... ahora tenemos un cliente nuevo, que es como el filial de una conocida empresa de software, ese pide hasta buró laboral... Ya ves que luego en Facebook preguntan "¿alguien me puede ayudar con un buró laboral?", y ese servicio está en 150 pesos por consulta... O sea, en la empresa lo están regalando...

Este pequeño panorama de los precios que maneja una empresa, en lo respectivo a la investigación sociolaboral, tiene la intención de matizar la descripción de lo que le ocurrió a Ana con la empresa que le hacía los estudios socioeconómicos a la empresa productora de alimentos procesados. Dentro de aquella empresa trabajaba una persona de apellido Garduño quien era el encargado de “dar la cara por la empresa en todos los grupos de Facebook en los que se encontraba, que para ese entonces era cerca de tres o cuatro”. Al ser el “rostro” —virtual— de la empresa que le trabajaba a la empresa productora de alimentos procesados, el joven Garduño asumía el rol de responsable por el pago del trabajo que les asignaba a trabajadores desperdigados como Ana.

Durante mucho tiempo, Ana recibió trabajo por parte de Garduño —indirectamente de la productora de alimentos procesados—; en todo caso, a Ana le gustaba hacer las visitas domiciliarias que le asignaba él, porque “era mucho más fácil el llenado de los formatos en la casa de los candidatos”, si las comparaba con el formato de la empresa Recursos Humanos Conectados, misma que tenía toda una serie de protocolos que hacían de las visitas domiciliarias un proceso tortuoso:

1. Cuando visitaba a alguien de la empresa Recursos Humanos Conectados, al llegar a casa del candidato, tenía que enviar inmediatamente su ubicación por mensaje de WhatsApp, para que el trabajador fijo—interconectado que le había asignado el trabajo estuviera al pendiente de la duración del estudio socioeconómico.
2. Al finalizar la entrevista, ella tenía que mandar un reporte preliminar que respondiera las preguntas: “¿cómo se comportó el candidato durante la visita?, ¿cómo fueron las respuestas de éste?, y ¿estaría dispuesta a contratarlo si estuviera en tus manos?”

3. Después de la aplicación del estudio socioeconómico, ella tenía un lapso de hasta 24 horas para mandar el estudio completo (con todo y las referencias laborales y personales corroboradas)

Entonces bien, los estudios que realizaba en la empresa donde trabajaba Garduño únicamente requerían de la captación de los datos personales del candidato, es decir, cualquier familiar que viviera en el mismo domicilio podía proporcionar la información, el candidato podía no estar presente (únicamente tenía que dejar su credencial de elector para corroborar los datos de ésta):

Estudios socioeconómicos a solicitud de [redacted] entregar a más tardar el día:

ACTIVIDADES A REALIZAR

1. Comunicarse con el candidato para mencionarle que estamos dando seguimiento a la integración de su expediente con [redacted] Puede ser vía telefónica y en caso de que no conteste la llamada, por medio de mensaje.
2. Si hay alguna situación especial favor de mencionarla en el formato de bitácora, esto nos ahorrara tiempo y la información será precisa para poder notificar a [redacted] por que no ha sido posible concluir el expediente de algún candidato.
3. Es importante coordinar el horario para la aplicación de cada estudio, entre más entrevistas se hagan en un solo día es más redituable.
4. El estudio tiene que ser entregado como se muestra en el ejemplo, algunos campos quedaran vacios pero es importante revisarlo a detalle.

IMPORTANTE

En algunas ocasiones será necesario aplicar el estudio aunque el candidato no esté presente, sin embargo, la persona que pueda atendernos tiene que ser de su confianza y conocer los datos del mismo, en este caso se toman las fotografías de la fachada e interior del domicilio y solicitamos el nombre completo del contacto.

El pago por cada visita domiciliaria era, en realidad, muy bajo. Ana llegó a recibir 120 pesos por cada estudio que realizaba; después de haber llegado a un acuerdo con Garduño. En este medio, ese pago se vuelve inaceptable, especialmente si se trata de un estudio complejo y que requiere hasta 6 horas de elaboración entre trabajo de campo (traslado a la casa del candidato, la cual se hace a la par de otras visitas en lo que se conoce como “ruta de trabajo”), redacción en limpio del formato que se llena en la casa del candidato, los resúmenes que pide cada empresa (en los que se describe el comportamiento

del candidato, la higiene de su espacio habitado, la disponibilidad que se aprecia para cubrir la vacante) el acomodo de las fotografías tomadas en el domicilio del candidato en el formato digital, etc. Pese a que el pago era bajo Ana trabajaba a gusto, porque Garduño le enviaba mucho trabajo para la zona Oriente del Estado de México, además, al principio, recibía el pago de dichas visitas domiciliarias de manera semanal. En un día bueno podía realizar cerca de 5 visitas domiciliarias, mismas que equivalían a un pago de 600 pesos, lo cual no estaba mal si tenemos en cuenta que cada estudio socioeconómico redactado, le llevaba un promedio de una hora (30 minutos de la visita domiciliaria y 30 minutos de redacción en limpio, por el expertise que ya había desarrollado en estos años).

Ana: [...] para empezar, desde que empecé a trabajar con él pues te maneja que su estudio, me mandaba estudios para una empresa de alimentos, entonces, desde la primera vez que me contactó me dijo que el estudio lo pagaba en 100 pesos, que porque era muy sencillo... entonces, yo le dije "sabes qué, no me conviene, no importa que el estudio esté muy chico, pues ya sabes que los pasajes están caros en el Estado de México", y me dijo "bueno, la idea es que yo te mande carga de trabajo y que hagas tus rutas para que no gastes tanto, pero te los pagaría a 120 pesos". Entonces acepté, y de ahí me mandó como unos cuarenta estudios... hasta el mes de diciembre de 2017

Cuando Ana recuerda por qué comenzó a ir mal “la relación laboral” con Garduño, comenta que al principio “él le pagaba después de la fecha de corte”. Cada empresa maneja distintas fechas de corte, que es la fecha en la que realiza el pago de las visitas domiciliarias realizadas por los trabajadores desperdigados. Por ejemplo, la empresa para la que trabaja Garduño pagaba semanalmente, los depósitos los hacían los viernes. Por lo tanto, las visitas realizadas entre sábado y jueves les eran pagadas ese día a Ana —y a muchos otros trabajadores que fueron contactados por Garduño y otros trabajadores fijos interconectados de dicha empresa—.

Ana: [...] hasta el mes de diciembre de 2017... Ahí fue la última vez que me mandó trabajo, me mandó diez estudios, bueno, me mandó doce. La última vez me mandó una lista de personas que ya están trabajando para la empresa de alimentos y que yo tuve que tomarme el tiempo para llamarlas y agendar las visitas con ellos. Pero no se pudo hacer, fueron doce personas, pero una de plano me dijo que no me iba a recibir porque no sabía nada... Y otra también ya no trabajaba; entonces, solamente hice diez entrevistas, de hecho, la última tú la hiciste en los Héroes Chalco, la del señor que me dijo que me iba a invitar a desayunar y que no me iba a poder recibir...

Leonardo: Sí, el que ya se iba. Llegué corriendo y tuve que tomar el taxi porque ya se iba de vacaciones...

Ana: Pues justamente fue el 31 de diciembre. Bueno, entonces, como te mandaba el bonche de trabajo [Garduño], como que era muy accesible, pero al final pasaron como cinco días y yo no le había mandado los estudios, entonces hasta me dijo "oye, ya mándame el trabajo"... se lo mandé y hasta me acuerdo de que estaba en casa de mi mamá... pues pasó, le mandé todos los estudios el tres de enero, los diez... De los otros 30 que le había hecho sí me pagó y todo, se retrasó la primera vez en el primer pago, pero me pagó al final...

Los 10 estudios socioeconómicos, de los que habla Ana, jamás le fueron pagados, Garduño se limitó a pedirle el trabajo y cuando llegó la fecha del corte, en lugar de recibir el pago por el trabajo, se encontró con las “promesas de un pago que nunca llegó”.

Ana: Yo dije "me va a pagar y me voy a dar cuenta", no es como que yo esté atrás de la gente cobrándoles, cuando ya he trabajado con ellos. Entonces, de plano fue un día 16 de enero, le dije (me lee la conversación que tuvo con él en WhatsApp) "Hola, buen día, ¿cuándo sale el pago?" y me contestó "Porfa, pásame tu número de cuenta"... se lo pasé. Le dije, el 19 de enero, "Hola, ¿hasta febrero quedaría el pago?", y me dijo "Hola Anita, mil disculpas, he andado en friega dame oportunidad de subir con mi contadora, ojalá me apoye el lunes"... Luego, el 25 de enero, "Hola te han dicho algo del pago"... no me contestó, y para esto, en su WhatsApp tiene desactivado el visto, entonces si veía mis mensajes yo ni en cuenta.... El 1 de febrero "Hola, ¿alguna esperanza tengo?", le pregunté... ya había pasado un mes.

Tres meses después de que ella realizó el trabajo que le había enviado Garduño, decidió reclamarle su pago por medio de una *denuncia pública* en dos grupos de Facebook cuya finalidad es la captación de trabajo y, como en este caso, hacer públicos los casos de empresas que pagan a destiempo o que de plano no pagan los estudios socioeconómicos que han realizado los trabajadores desperdigados.

Ana: Después, por marzo, publiqué en un grupo que existe en Facebook, del grupo que él se queja (se ríe), donde la gente solicita ayuda para hacer los estudios socioeconómicos en ciertas zonas... en ese grupo yo publiqué. Hay dos grupos y lo puse en los dos: "¿a alguien le debe dinero Garduño? Y pues ahí se armó..."

Como respuesta a su pregunta, surgieron muchos casos en los que esta persona había dejado de pagarles a los trabajadores desperdigados que había contactado en otros estados del país:

A alguien le debe pagos Garduño de S...? 🤔🗣️

Like Comment

and 4 others

A mi me deben 3 estudios de esa consultoría
Like · Reply · 14h

A mi 10 desde hace un mes 🤔 4
Like · Reply · 14h

Primero me contacto Cristina y después Diego y hoy le pregunte a Cristina referente a mis pagos y me salio con que ella ya no trabaja ahí que ella ya no puede hacer nada al respecto
Like · Reply · 14h 2

A mi me deben sólo 3 pero no se porque siento que ya son perdidos esos pagos y lleva como 15 días

No se vale que hagan eso porque se les entregó el trabajo luego luego
Like · Reply · 1y

Alguien que nos pueda asesorar porque no se vale!
Like · Reply · 1y

A mi me debe 4 estudios desde hace un mes, le llamo y esta en junta o salio de la oficina 🤔 1
Like · Reply · 1y

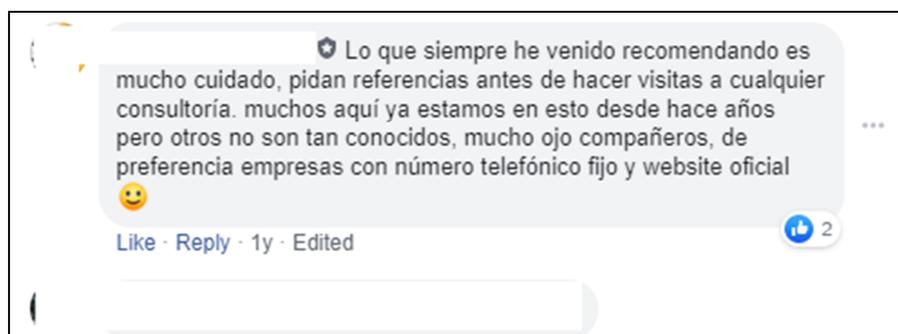
...

Like · Reply · 1y

📌 Buenas noches, Gracias C..., cuando tengan alguna situación por favor notifiquenme de inmediato para actuar. A Garduño se le Dió de baja desde Julio. Los hechos fueron los siguientes: Vanessa Armenta Administrador · 13 de julio de 2017 Buenos días

Se dio de baja a Diego Garduño de Corresponsales SEI, debido a que ya se les había solicitado presentarse ante el grupo, sin embargo si han tenido tiempo para reclutar entrevistadores. No se ha visto colaboración de su parte y en casos como este se les expulsa del grupo.

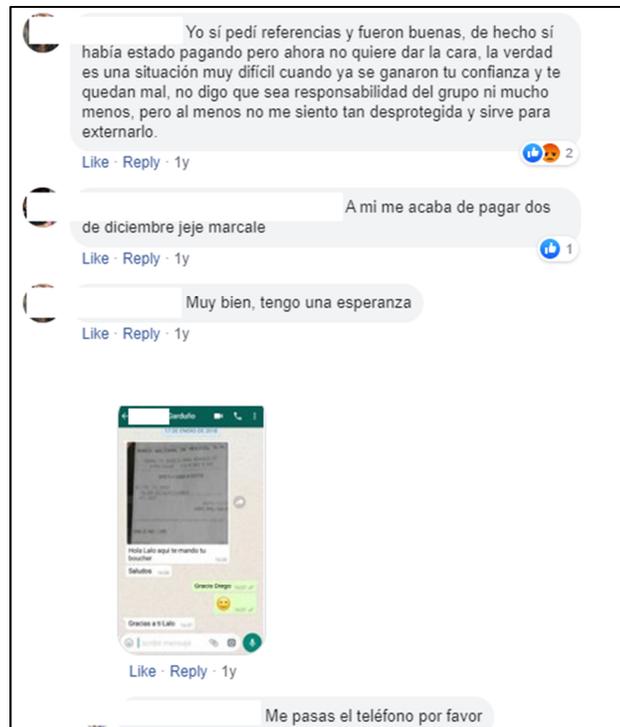
El comentario de la administradora del grupo de Facebook hacía referencia a que Garduño había quebrantado varias reglas, entre ellas las de “presentarse ante el grupo dejando su nombre completo y la empresa a la que representa” e “incumplir con el pago del trabajo que los trabajadores realizan”. Pese a la reacción de indignación por parte de algunas personas y el reporte de falta de pago de algunos otros miembros del grupo, esta misma administradora trató de responsabilizar totalmente a Ana de lo sucedido; es decir, con un comentario manifestó que probablemente no había pedido referencias de la consultoría:



Sin embargo, antes de aceptar el trabajo, efectivamente, Ana había pedido referencias de la empresa para la que trabajaba Garduño en ese mismo grupo y recibió cuatro respuestas que fueron de carácter positivo:



Ante acontecimientos como éste, que suelen ser *comunes* debido a las relaciones efímeras e impersonales que se crean gracias a este tipo de trabajo, los trabajadores desperdigados se encuentran inmersos en una desprotección total, fundamentalmente porque —como ya dije anteriormente—son invisibles ante las empresas de outsourcing de los que emana el trabajo que realizan. Al ser trabajadores invisibles —e invisibilizados—, ante atropellos como el no pago del trabajo realizado, la mayoría de las veces no tienen manera de comprobar que realizaron el trabajo y pierden su dinero.



 Admin · July 13, 2017

Buenos días

Se dio de baja a Garduño de SEI debido a que ya se les había solicitado presentarse ante el grupo, sin embargo si han tenido tiempo para reclutar entrevistadores. No se ha visto colaboración de su parte y en casos como este se les expulsa del grupo.

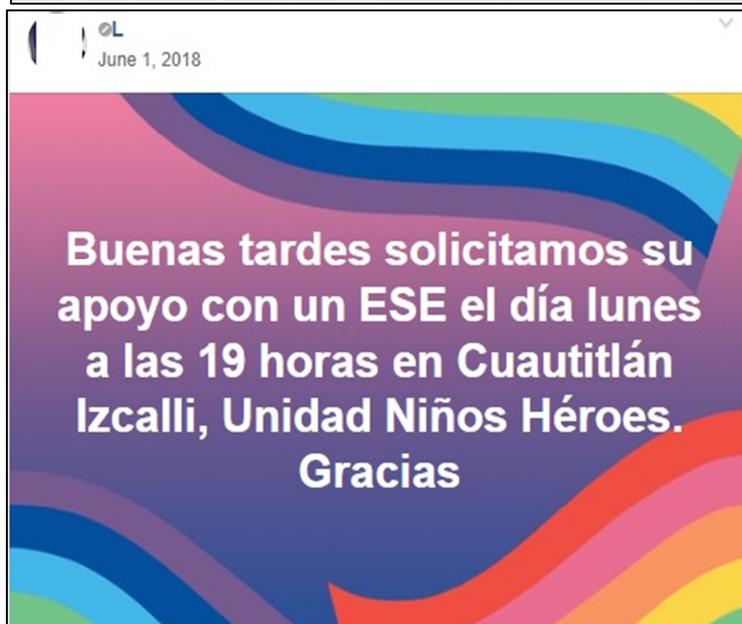
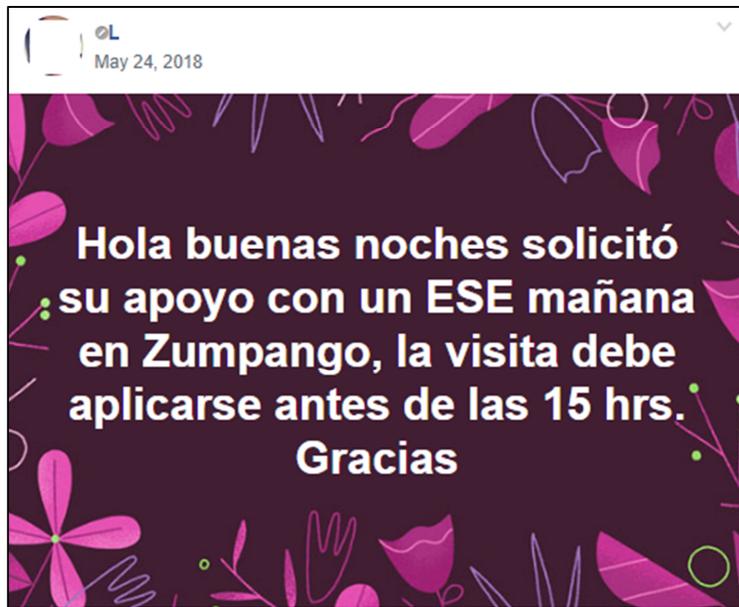
Que tengan un excelente día

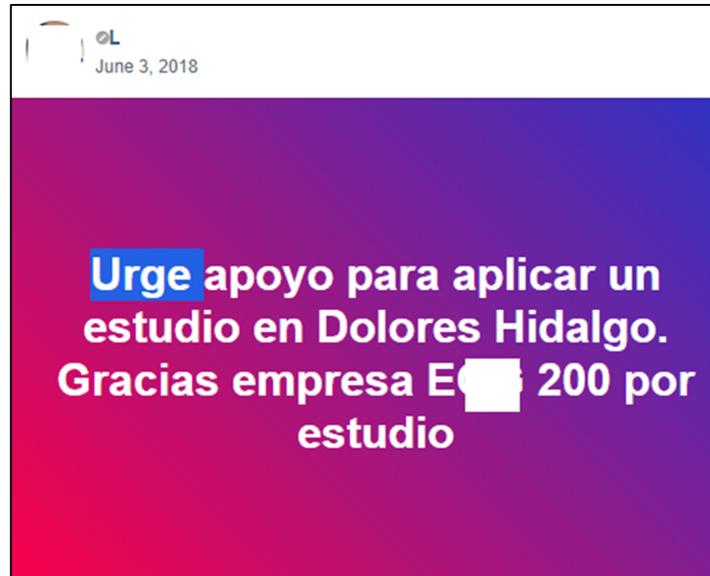
Saludos

En marzo de 2018 conocí a Patricia —exjefa de Lidia en la Empresa de Seguridad Privada y una persona experimentada en el ámbito de los Recursos Humanos durante un grupo focal. En ese entonces, Ana había retomado el trabajo como trabajadora *freelance*. Patricia

y su trayectoria de más de 20 años en dicho rubro y su desempeño en diferentes puestos como jefa de Reclutamiento y Selección, no le impidieron sorprenderse al enterarse de la forma en la que trabajaban empresas como EOC, al *cubrir* el territorio nacional en aras de expandir su cobertura de servicios de investigación sociolaboral con base en trabajadores *freelance*. Cuando Lidia, Alonso, Mara y Fabiola trabajaban en la empresa EOC, como ya mencioné, entre sus funciones se encontraban las de coordinar el trabajo que *realizaban* “trabajadores freelance”.

Los primeros contactos con los trabajadores desperdigados suelen surgir a través de grupos en medios sociales como Facebook. Lidia dejó claro que para el contacto con estos trabajadores se hace uso de redes que han surgido entre trabajadores fijos interconectados y, especialmente, en grupos de este medio social. Los grupos mencionados han sido creados con la finalidad de *paliar* con la incertidumbre intrínseca de no tener un contacto *físico* con la(s) empresa(s) contratante(s), además de la inmediatez que brinda el contacto en tiempo real. Los espacios virtuales que se crean se nutren con recomendaciones, experiencias y comentarios sobre las empresas que participan en este mercado; además, en estos espacios se publican las solicitudes para realizar visitas de estudios socioeconómicos (mismas que contienen el nombre de la empresa que las solicita, el lugar en donde tiene que hacerse y, en ocasiones, el pago que se hace por dicho trabajo):





En estas publicaciones hechas por Lidia en un grupo de Facebook, se aprecia el inicio de una serie de mensajes que terminan por contactar a un trabajador desperdigado; como puede verse, en la primera ella solicitó *los servicios* de un trabajador disponible para realizar una visita para estudio socioeconómico en Zumpango, a más tardar, para el viernes 25 de mayo del año 2018 antes de las tres de la tarde, ya que esa requisición tenía que entregarse a la empresa—cliente antes del día martes 29 de mayo—en el entendido de que el tiempo de respuesta de la empresa EOC era de 3 días después de realizada la visita de estudio socioeconómico.

Lidia: Eso está bien... pero siempre has estado en este negocio ¿no? Bueno, antes ni siquiera sabíamos que existía... pero es un mundo, ¡hay miles de personas haciendo eso!, yo me sorprendo. Siempre hay alguien en algún lugar que haga estudios. Es lo que decía mi jefa, porque tuvimos un conflicto con un freelance... se puso muy loca porque mi compañero le dijo que pagábamos 200 pesos... se paga eso, pero ahí va incluido tu viático, son 150 de estudio más 50 de viáticos... entonces cuando yo le solicité uno me dijo "son 200" y ya la expliqué lo que te acabo de decir y me dijo "es que eso no me lo habían dicho, es que yo necesito viáticos aparte... ¿sabes usar Google Maps? Revisa la distancia para que veas cuánto me tardo"... Es que quería moverse en taxi porque como es una persona ya mayor, tiene como 60 años, ya no puede viajar en camión... Entonces... chequé la distancia y estaba a 15 minutos de su casa... y le dije... y me dijo "sí, pero el taxi me cobra 40", pero obviamente yo no le puedo pagar un taxi... y ya me dijo "eso no se hace, qué poco profesionales son"... el caso es que ya no se hicieron los estudios con ella... Es lo que dice mi jefa y tenemos una mala percepción de eso: "siempre va a haber alguien que lo haga, siempre... y hasta más barato". Y sí, siempre hay alguien que la hace. No te garantizo calidad en el trabajo, pero de que hay, hay...

Ana: A mí muy pocas empresas me han preguntado a cuánto cobro el estudio, cuando lo han hecho les he dicho que en 200 porque es lo máximo que me han pagado... hay una que siempre me dice que sí, no son muchos estudios, pero es así. Pero hay unos que te dicen pago 150 y no los mueves de ahí... si quieres.

Lidia: Pero es muy poquito... y esa es la excusa de mi jefa "hay empresas que les pagan 120 y ellos aceptan, que ustedes con 200 no puedan conseguir a nadie...". Es una mala percepción porque desvalorizamos el trabajo del otro, porque ella cree que pagar 200 pesos es lo máximo, es como si les estuviera regalando dinero...

Leonardo: Esta señora de 60 años cómo le hará

Lidia: Se mueve en Taxi... creo, aunque hay otros que sí gastan mucho en viáticos, y lo entiendes porque el pasaje es muy caro, pero unos se exceden... ¡Nos cobraron una vez un estudio en 1100 pesos!, por hacerlo, porque era en un poblado de Guanajuato, pero era como una comunidad, entonces no encontrábamos a nadie de ahí... no había freelance y un fue desde León... en pasaje eran como 300 pesos entre ida y regreso, pero como él iba a invertir todo el día, le tuvimos que pagar todo el día, que según él es lo que gana en un día... ¿En dónde estuvo la ganancia?...

Mi jefa solamente dijo: "hay que verlo a futuro, si este cliente se queda vamos a compensar ese pago que hicimos"... Y de hecho ya firmamos por un año más...

5.3.1 Moverse para trabajar y trabajar para moverse

Con el caso de los trabajadores desperdigados y su movilidad cotidiana es posible repensar el concepto de “metápolis”, propuesto por François Ascher en 1995, el cual persigue el objetivo de describir fenómenos urbanos que trascienden la centralidad de un espacio físico y que se organizan en torno a redes tangibles (lo que podemos vislumbrar como espacio físico, como las avenidas y los espacios transitables) e intangibles (las redes creadas a través de los distintos medios de comunicación). Este mismo autor describe a la sociedad contemporánea como una *sociedad hipertextual*, en la que “la gente cada vez más cambia de universo social, empleando una combinación de métodos de comunicación reales o virtuales” (2005, s/p), en donde las prácticas aunadas a éstos están fuertemente imbricadas con la movilidad de las personas a través de los espacios urbanos.

Es importante recordar que la movilidad es una actividad cotidiana y articuladora de la vida dentro de las grandes ciudades; además de ser un fenómeno multidimensional que se encuentra atravesado por las prácticas y, sobre todo, por las experiencias que desarrollan los sujetos en relación con su permanencia en el espacio. En este sentido, como he venido insistiendo, el trabajo que desarrollan los trabajadores desperdigados —al igual que los

trabajadores fijos y los fijos interconectados— requiere que éstos se muevan a través de distintos espacios dentro de las zonas de la ciudad en las que viven; en un primer momento de la descripción —y respetando las definiciones que han dado los interlocutores de esta investigación— he indicado que estos trabajadores se mueven, mayormente, a través de las distintas “zonas de cobertura” que crean en relación con su trabajo. Por ejemplo, en el caso de Ana su zona de cobertura se encuentra en el oriente de la Ciudad de México y del Estado de México e incluye diversas colonias de los municipios de Ixtapaluca, Chalco, Nezahualcóyotl y Chimalhuacán; al mismo tiempo ella cubre algunas colonias de las Alcaldías —antes delegaciones— Iztapalapa, Iztacalco, Tláhuac y, en ocasiones especiales, zonas de Venustiano Carranza.

En el caso de la Ciudad de México —y en el de muchas otras ciudades a lo largo y ancho del país—, dichas zonas de cobertura, también, se relacionan con la fragmentación socioespacial que se vive en Latinoamérica³⁴. Al abordar el caso de la movilidad dentro de estos espacios urbanos, conviene mirar la forma en la que los sujetos —cómo Ana— crean distintas geografías a partir de su posicionamiento como entidades espaciales en relación con su entorno (Soja, 2008), aunque por las dimensiones de la ciudad sea imposible recorrerla en su totalidad; es decir, los sujetos no solamente transitan los espacios urbanos si no que los dotan de significado al crear distintos referentes simbólicos que les ayudan en su andar cotidiano. En otras palabras, la ciudad es empíricamente inasible, pero la forma en la que ésta es imaginada y representada mentalmente estructura formas de comportamiento.

En este sentido, Giglia y Duhau (2008) utilizan el término “experiencia metropolitana” para referirse “tanto a las prácticas como a las representaciones que hacen posible significar y vivir la metrópoli por parte de sujetos de diferentes tipos de espacios” (p. 21). Este término permite una primera aproximación a las distintas formas en que los trabajadores desperdigados experimentan la ciudad, especialmente porque con base en éste, es posible incluir el análisis de las prácticas de movilidad aunadas a las representaciones y a los múltiples significados que les otorgan los visitantes domiciliarias a los distintos espacios urbanos; además, estos autores encuadran la(s) práctica(s) de la movilidad como una manera de *habitar*, al definir este concepto como “el conjunto de prácticas y

³⁴ Por ejemplo, Gonzalo Saraví (2016) señala que “en el oriente se extiende un amplio espacio integrado por delegaciones y municipios en los que residen los sectores más pobres, y donde encontramos los mayores rezagos en las condiciones de vida, así como la infraestructura más precaria”.

representaciones que permiten al sujeto colocarse dentro de un orden espacio—temporal y al mismo tiempo establecerlo [...] mediante su percepción y su relación con el entorno que lo rodea” (p. 24).

Para el caso estudiado, hay que tener en cuenta que, si bien no existe una forma universal de habitar el espacio urbano y, por lo tanto, de moverse a través de él, el cambio tecnológico ha transformado permanentemente la forma en la que lo hacemos, dando como resultado una lógica que incorpora el uso de distintas tecnologías informáticas a las prácticas de movilidad cotidiana. Por ejemplo, el uso de dispositivos enlazados a la Internet permite alcanzar una movilidad más coordinada a través de distintos espacios, fundamentalmente porque estos cuentan con funciones de geolocalización con los que se puede saber —y compartir— la ubicación en tiempo real de quien las usa, además de que posibilitan la navegación por el ciberespacio, creando lo que Ascher (2005) describe como sistema de movilidad PIB (personas, información, bienes).

Al mismo tiempo, es fundamental pensar cómo los trabajadores desperdigados viven diferentes experiencias relacionadas con su oscilación entre espacios públicos y privados, los cuales históricamente han estado asociados “a la intersección de dos ejes conceptuales que se podrían sintetizar en propietario/acceso, es decir por un lado el propietario Estado y por otro, un particular” (Rojas, 2007: 21). En este sentido conviene sintetizar ambos espacios como un continuum que permite que convierten a éstos en recursos (Signorelli, 1999). Retomando el análisis de Giglia y de Duhau, es preciso recuperar la distinción que estos autores hacen del *espacio local o de proximidad* y del *espacio metropolitano*, donde el primero es

El espacio de los alrededores de la vivienda que corresponde generalmente a un tipo específico de hábitat, como el barrio, la colonia, la unidad habitacional [...] El segundo espacio [...] responde a la lógica y a las estrategias de movilidad de los sujetos y a sus relaciones con la metrópoli. En este espacio los sujetos dibujan sus relaciones en forma de telaraña (p.22)

La distinción entre estos dos espacios permite comprender la forma en la que los trabajadores desperdigados se relacionan, primero, con el espacio en donde habitan y, segundo, con el área de cobertura por donde se mueven para realizar las visitas domiciliarias de las distintas EGCH con las que se relacionan en función de un trabajo que

demanda una coordinación entre situaciones de trabajo y movilidad metropolitana. Al mismo tiempo, al conjuntar estas ideas con la existencia de un sistema de movilidad PIB podemos pensar como esta dinámica que se gesta entre personas, información y bienes, se convierte en un trabajo en el que las tecnologías de la información se conjuntan con los mapas mentales y la planeación de los tiempos de traslado en la ciudad.

Leonardo: ¿Para cuántas empresas trabajaste hoy?

Ana: Trabajé para las de un servicio de cable, que es RRH, hice dos; una de esa empresa que se llama PSM, algo así, que es con consultoría de Tabasco; después hice una en Ixtapaluca es para Recursos Humanos Conectados y, al final fui a Pueblo Nuevo (en Chalco), para Farmacias, que es de RRH...

Directamente tres empresas, indirectamente fueron cuatro empresas: De cable, Farmacias, PSM y Otras...

Saliendo de la entrevista de Calle Once (muy cerca de Avenida Tláhuac) me fui caminando a la otra que tenía muy cerca, en vez de tomar la combi o el camión. Me fui así, además de que llevaba tiempo; además significaba un poco de ahorro, porque ya me había gastado 18 pesos en el taxi que tomé para llegar puntual al estudio del cable... Después de esas entrevistas en Calle Once, me subí a un micro que me cobró cinco pesos al metro Culhuacán... de ahí me fui caminando porque la chava ésta me dijo que agarrara una combi del metro Mexicaltzingo, pero yo vi en mi teléfono que de Culhuacán me iba a hacer como quince minutos caminando y mejor me fui así...

Llegué con la chava, llegué bien a la hora indicada, de hecho, hasta adelante esa entrevista una hora... ella trabaja, después de la entrevista se fue a trabajar; desde ayer me dijo "oye ¿no se podrá más temprano?, se supone que yo había calculado más tiempo para estar con los otros.

Ya después, terminé la entrevista con ella y me dijo "oye, en la esquina pasa para tal metro, para Mexicaltzingo"... de ahí iba saliendo a las once y media... y la otra entrevista era a las dos de la tarde, en Ixtapaluca... Tenía bastante tiempo... y me fui caminando a Atlalilco, y fue como otra media hora... bueno, como veinte minutos... pasé al banco a sacar dinero y ya después me metí al metro. Salí en Atlalilco, pero en la estación dorada, pero a mí me quedaba irme por la verde para llega a Chabacano y transbordar a Pantitlán, y caminé todo el trayecto del transborde, llegué a Pantitlán... de ahí tuve que pasar otra vez al banco... si me hubiera ido de ahí hubiera llegado bien a la entrevista que era a las dos, pero pasar al banco me retrasó y llegué a las dos y media... pero le avisé al chavo y no hubo problemas...

Como se muestra en este fragmento de la experiencia de un día de trabajo de Ana, todo el vaivén de sitios que se conjugan en una sola ruta de trabajo —incluidos los trayectos a pie y las diversas rutas y decisiones “espontaneas”, son parte de su experiencia metropolitana, la cual se va nutriendo en relación con las rutas de trabajo mediadas con el uso del *smartphone*. Las rutas de trabajo que Ana va construyendo, se basan en el conocimiento que tiene de distintas colonias cercanas a su zona de cobertura, además de basarse en una

decisión de “aprovechar la ciudad y sus transportes” cuando las visitas domiciliarias se dan en lugares que le quedan de paso.

Ana: Ese día este Alfonso me mandó seis entrevistas para Farmacias, ya ves que me las manda y ya yo decido para cuándo las hago, obviamente no dentro de un mes, pero sí que sean prontas... una la hice el sábado pasado, era en Neza y las otras cinco se fueron para el domingo porque quedaban más en ruta: dos en Ecatepec, tres en la Gustavo A. Madero, la parte que colinda con Neza muy cerca del metro de la línea amarilla... si hubiera sido del otro lado de la GAM, por donde está el Reclusorio, por Chalma de Guadalupe, ahí sí me queda bien lejos.

A pesar de que Ecatepec me quedaba un poco más lejos, vi que podía iniciar allá y venirme a la GAM... el problema fue que decidí irme a Ecatepec por Texcoco y me hice como tres horas. No vi el tráfico en el Google Maps. Aparte de que no salí con mucho tiempo...

[Al llegar] La candidata ya estaba desesperada, pero me atendió rápido... una de Ecatepec me canceló un día antes, el sábado en la noche... Entonces... ya no gané lo que tenía que ganar por la ida hasta allá... pero de todas maneras me vine de la GAM y las entrevistas sí se pudieron hacer sin ningún problema. Al final de una entrevista, de la última que fue por el metro Eduardo Molina, había dejado dos entrevistas con una hora de diferencia, pero ya después me di cuenta de que estaban muy cerca hasta me fui caminando... la última entrevista la tenía a las cinco y media, pero llegué a las cinco... Llegué y le toqué, pero estaban comiendo... y me dejó pasar... me dijo "es que tengo invitados"... la esperé afuera, ya después sale y me dice "métete, hasta te puedo invitar un taco"... y ya me metí y le hice la entrevista... pensé que ya había sido todo, y en eso estaba su papá, su abuelo, su mamá... ella renta ahí con su esposo y sus hijos... Pero la familia así muy feliz, ya me había tocado una entrevista antes que estaban comiendo, pero hasta se me hizo medio raro porque abrieron su Coca—Cola y a mí me invitaron un vaso de agua... siempre me dice la gente "¿quieres refresco?", pero ellos me dijeron que si quería un vaso de agua... Y en la que llegué a las cinco de la tarde me dieron un vaso con agua de limón, y el papá se metió a un cuarto y le dijo a una de las niñas que andaban ahí "que le inviten de comer a la muchacha", y yo le dije "no, cómo cree"... y vi que el marido de la muchacha se metió a la cocina... yo estaba esperando porque le tenía que sacar una foto a la chava y me dijo la chava "andaba cocinando, dame chance de irme a maquillar para salir bien en la foto"... esa pareja son unos chamaquillos... yo dije "ya no me invito de comer", porque es medio incómodo comer con otra familia... su abuelita era bien bromista, me decía "le ayudas a mi nieta para que se quede en el trabajo"... en la entrevista salió que eran cristianos...

Pese a la planeación de sus movimientos cotidianos, en muchas ocasiones Ana ha tenido que “reubicarse al moverse por la ciudad”, debido a las decisiones que toman las personas a las que visitará:

Leonardo: Me habías dicho que en la semana te había llegado trabajo.

Ana: Sí. Pues el martes o miércoles me llegó un estudio para la empresa HS, por Iztapalapa cerca del metro Ermita. Como no quería trabajar el martes le dije a la chava (que le mandó el estudio) "oye, lo voy a hacer el miércoles", y me dijo que no había problema, pero le

hablé a la candidata y me dijo que no podía porque estaba trabajando, que podía ser el viernes o el fin de semana...

El jueves me mandó otro estudio de esa misma empresa y me dijeron que también era en Iztapalapa. Yo quería que estuviera por ese mismo rumbo, pero resulta que no, que era en Iztapalapa, pero por Las Torres, pegado a Eje 10: me comuniqué con esa candidata por WhatsApp y me dijo "el sábado puedo temprano, antes de las 12:00 pm", y dije que lo iba a considerar, pero no le confirmé nada... Ya, después, Alfonso me mandó uno para San Buena (San Buenaventura en Ixtapaluca), me mandó otro para Tlapacoya, me los mandó para que los hiciera en la semana, pero ninguno de los dos candidatos podía: le dije que el sábado y me dijeron que "sí" ...

Según mi ruta la tenía planeada para visitar primero el de San Buenaventura... ah, después Sarah (nombre ficticio) me dijo el jueves (23 de agosto) que, si podía mandarme un estudio para Ixtapaluca, para la colonia Las Palmas y le dije que sí; entonces, dije "primero hago el de San Buenaventura, después hago el de Las Palmas, el de Tlapacoya, después hago el de Eje 10 y ya de las Torres me voy a Iztapalapa para hacer el del metro Ermita... y de ahí me regreso a la casa..."

Leonardo: Ya tenías la ruta hecha...

Ana: Sí, todos me dijeron que sí, que a la hora que les había indicado... menos la de las Torres... me empezó a decir que se le habían complicado las cosas y que tenía que trabajar y que no me podía ver a esa hora el sábado; que si lo podíamos dejar para el lunes a las 11:30 am, le dije que la podía ver a las 11:00 am (ese mismo sábado) ... y no me contestó: Y ya después me dijo que el lunes ya iba a trabajar... ¡no sé, se traía un relajo!

Al principio fue como muy accesible, me había dicho que a la hora que fuera, ya después cuando le di un horario me dijo que "ya no", después que el lunes a las 11 y me dice que "no, que tengo que trabajar, que se me complicaron las cosas"... Ya después me dio vueltas... le dije que el domingo y me dijo que tenía que ser a las 8:00 am, ¡yo ya le había dicho que a esa hora!, y a esa hora quedamos el viernes en la mañana... ya después ese mismo día en la noche *me quería tronar la ruta* la de San Buena (la candidata); bueno, no tronar, pero sí me dijo que si la podía ver más tarde porque tenía que hacer unas cosas que no había podido hacer el viernes y que las tenía que hacer el sábado... Yo casi no hago eso, pero le dije "¿sabes qué? es que más tarde ya tengo entrevistas, ¿o podrás hacer un esfuerzo por recibirme a las 8:00 am?" y que me dice "bueno, sí, está bien", ¡porque si no ya no la iba a hacer!

Al mismo tiempo, el movimiento por la ciudad, por lo general, está basado en un cálculo de los recursos económicos —gasto en pasajes en el transporte público— que deben ser invertidos para obtener un margen de ganancia que permita que las visitas domiciliarias sean un trabajo rentable.

Ana: Espera, es que quiero hacer un análisis de mis pasajes: de aquí a San Buena fueron 50 pesos, de San Buenaventura a Las Palmas fueron 10... de ahí entre caminando y salí caminando, tomé la combi a Tlapacoya y fueron otros 10 pesos... hasta ahí llevaba 70 pesos... De ahí el candidato me dijo que tomara un mototaxi... ¡O sea, se les hace bien fácil decirte eso "tomas un taxi, un mototaxi"

A mí se me hace muy curiosa esa parte, cuando hablas con los candidatos y te dicen que tomes un taxi, mototaxi o bicitaxi para que llegues más rápido a su domicilio. Es algo que

no tienen por qué saberlo, pero no toman en cuenta que las personas pueden ir limitadas con el pasaje...

Tal como ha quedado expuesto, el uso del Google Maps en el *smartphone*, es vital para coordinar los movimientos de los trabajadores desperdigados.

Bueno, yo me iba a meter caminando a esa colonia, pero en el Google Maps me marcaba como 20 minutos caminando... en ese momento en el que iba a llegar que me manda mensaje la de Las Torres: "Oye, ¿qué crees, que quería decirte que si te puedo ver hoy porque me van a dejar salir temprano... hablé a la empresa y les comenté la situación y quiero ver si me ves hoy o quedamos en lo acordado"... Y yo dije, "estoy en Tlapacoya, sí me queda", además de que llevaba tiempo... le dije que "sí, que la veía de 12:00 pm a 12:30 pm"... Pero la otra la tenía a las 14:00, y la otra me dijo que si podía llegar antes mejor... Y pensé que de 12:30 a 1:00 me aventaba la entrevista de Las Torres... planeé que me iba a apurar para lograr hacer las entrevistas que tenía y la que adelantaría ¡cómo fuera! Y dije "voy a pagar el bicitaxi" porque vi que eran 20 minutos caminando, el mototaxi... y me cobró 6 pesos... hasta ahí van 76 pesos

El candidato me dijo: "tomas otro mototaxi para la autopista"... pues no me quedó de otra, me cobró... es que me caí... me caí cuando me bajé del mototaxi, me empecé a presionar mucho siendo que por lo general a mí me vale... pero me empecé a presionar porque la de la entrevista de las 14:00 me dijo que si podía llegar antes estaba mejor... Estaba súper presionada... ves que está la llanta del bicitaxi y tiene un recubrimiento (la salpicadera), pues no la vi y fui a caer... la mochila en el agua y la Tablet salió volando en el agua, lo bueno que traía esa cosa (la funda)... Me cobró el bicitaxi como otros 10 pesos... ahí van 86 y de "ganancia" llevaba como 300 pesos, bueno más...

Me caí, le pagué, me subí a la otra combi, ahí sí fueron otros 10 pesos y me dejó en La Virgen, de la Virgen me subí en un camión verde que no supe ni para dónde iba, estaba allí parado y nada más me subí y ese me cobró 7 pesos... hasta ahí van 103...

[...] ya después dije "no me voy a estresar, no me voy a estresar... ya calmada, calmada, calmada... ya me dijo que me va a recibir, ya

punto... entonces hice lo peor que pude haber hecho en el mundo... porque de ahí salí y agarré el camión que me lleva a Constitución... pensando que de Constitución (del metro) a Atlalilco son cuatro estaciones y de Atlalilco a Ermita son dos, creo... el chiste es que en mi mente conté 6 estaciones... Ya ves que en el trasborde es como media hora... me dije que en hora y media llegaba a Ermita... pero como estaba muy estresada me bajé en Constitución, el camión me cobró 7 pesos... ahí levo 110... en Constitución vi un micro que decía "Ermita"... y luego se me vino a la mente "éste me va a dejar en Ermita, a huevo, ya me ahorré el trasborde"... ¡no quería saber ya nada de caminar, de nada!...

Como había un montón de tráfico para llegar a Constitución llegué ahí como a las 13:30, todavía me daba tiempo de llegar en el metro en 30 minutos... pero me subí en ese chingado micro (microbús) que cobraba 7.5 pesos, pero le dije que, si le podía dar 7 pesos, era de alcancía...

Bueno, ya, me subí y me marcaba 35 minutos en carro el Google Maps y dije "me voy a dormir"... me dormí, desperté y todavía no llegábamos y ya eran las 15:00... Llegué a Ermita como a las 15:15 y todavía eran otros 15 minutos caminando... llegué a la casa de la candidata a las 15:30... y bien feliz la candidata era buena onda... le hice la entrevista con mucha paciencia, le pedí los documentos, iba y regresaba y dije "sí me va a dar tiempo de llegar a la de Tláhuac", que era a las 17:00... Pero no sé cómo me entretuve... el chiste es que terminé saliendo de ahí a las 16:30... Bueno, me relajé y me fui caminando al metro Ermita, de ahí tomé el metro y gasté otros cinco pesos... La candidata me había dicho que

del metro Zapotitlán o Nopalera tomara un mototaxi... Y ya, lo tomé... le mandé un mensaje a la candidata diciendo "disculpa por la tardanza, pero apenas voy para tu casa, ¿me puedes mandar tu ubicación?", porque la calle se llamaba "Valquirias" y en la requisición me pusieron "Valquirias"...

Entonces me mandó su ubicación, me subí al mototaxi, pero no pregunté cuánto iba a ser, cuando me llegó me dice que eran ¡14 pesos!...

El chiste es que llegué a la casa de la candidata, una candidata, así como muy rara... porque como que no le interesaba... no sé si estaba molesta... estaba en el teléfono (distráida) y le decía algo y como que... [Gesticula distracción] se quedaba y se lo tenía que repetir...

Y me dijo "Ah, aquí pasa el de Santa Catarina" (el que la lleva a Eje 10 sobre la autopista México Puebla) ... y estuve esperándolo 30 minutos y dije "chin, me voy a tener que ir caminando al metro porque no quiero pagar bicitaxi", me eché a caminar, pero en eso que pasa el camión, pasó como a las 19:30... En el camioncito traía una moneda de a 10 pesos, una de a 5 y 1.5 pesos... y cobraba 2 pesos igual era de alcancía... le dije que si le podía dar 1.5 pesos, pero cuando les das menos ya no te dan boletito de seguro de viajero... hasta ahí llevo 137 pesos en puros pasajes...

Tome el Santa Catarina, pasé a sacar dinero, de ahí tomé el de Chalco, me bajé en los cocos y de ahí para acá... hubiera gastado 100 pesos, pero me afectó el taxi de la mañana...

En lo que respecta a mi experiencia en este tipo de trabajo, también he vivido un sinnúmero de situaciones relacionadas con la movilidad, muchas de las cuales han sido “realmente pesadas y desastrosas”. Cabe mencionar que Ana ha sido la persona que se ha encargado de supervisar el trabajo que yo realizo, al tiempo que es ella quien “da la cara ante las empresas que nos brindan trabajo”. Un dato interesante es que Ana se ha convertido en toda una experta en la movilidad por su zona de cobertura, por lo cual conoce cómo funcionan las rutas de transporte público que ella ha tenido que utilizar de forma prolongada.

Ana: Tú eres el que vas a sufrir mañana porque vas a perder horas... me mandó Alfonso 5 estudios y uno nunca me contestó y otro me dijo que "no había pasado el examen" (se ríe). Pero nada más quedan tres ¡los tres más culeros que puede haber!... porque quedó el de San Andrés, el de Culhuacán y el de Héroes de Padierna... quedaron bien feos... le dije a las de Héroes de Padierna que la podíamos ver a las 16:30, pero que... el de San Andrés a las 9:00 am, terminando ese vas a tener como 4 horas libres... Es una visita que dura una hora y ni se pueden acoplar... uno va a su casa...

Leonardo: Voy a estar todo el día afuera, pero por la pérdida de horario...

Ana: La de San Andrés Totoltepec me dijo que solamente sale el transporte de Estadio Azteca (del paradero del Tren Ligerero) ... La otra vez que me tuve que ir hasta allá me fui en un camión que se va a CU y me bajé pasando el Tec de Monterrey, por la UAM, y de ahí agarré el tren ligero y me fui a Estadio Azteca, pero ahorita uno de Santa Catarina me dijo que en el Arco (En Eje 10 pegado a la autopista México—Puebla) me dijo que del lado donde pasan los de Tláhuac hacen parada los de CU, pero ese no se va por la ruta del que sale de Santa Marta... Te vas a Eje 10 y de ahí al Arco, tomas el CU y te deja en el Estadio Azteca... me dijo el señor que para más seguro pasa a las 7:00 am en domingo... es

interesante como los RTP tienen una dinámica que solamente la gente que los toma cotidianamente suele conocer... es que luego hay una colota y es imposible subirse... En Santa Marta, a partir de las 7:00 am, empiezan a salir los de CU... ese transporte es una ruta muy práctica te evita irte hasta el centro y regresarte a Tlalpan... te vas temprano, pero debes tener muchísima paciencia, ¡yo he estado ahí horas!

La lógica que guía nuestros movimientos, al igual que la de muchos otros trabajadores en estas empresas, es que, con la ayuda de dispositivos enlazados a Internet, como el *smartphone*, pueden construirse diversos “espacios” de trabajo en el plano de la relación geográfica y del ciberespacio. Por ejemplo, cuando se está en movimiento por la ciudad, a la par, es necesario moverse por el ciberespacio, en busca de la ubicación exacta del domicilio que se deben visitar, o al tratar de ubicar los domicilios que siguen en la ruta de trabajo, al tiempo que se mantienen una constante comunicación con la empresa para reportar la ubicación y el *estatus* de las visitas —o en mi caso con Ana—. Lo anterior cobra sentido si se toma en cuenta que “un trabajador móvil puede mantener comunicación constante con la central, al tiempo que desarrolla su trabajo en cualquier otro lugar con cobertura” (Castells, Fernández y Linchuan, 2007).

5.3.2. Sacándole jugo a la posición espacial de los individuos

No solamente los trabajadores desperdigados aprovechan la posición espacial para generar redes de trabajo. Al parecer las EGCH son las que más suelen “sacarle jugo a la posición espacial de los individuos que trabajan haciendo visitas domiciliarias” —en palabras de Lidia—. Es decir, además de responder a relaciones de trabajo entre empresas—cliente y EGCH, al vincularse con trabajadores externos a la empresa en la que laboran, los trabajadores fijos interconectados contribuyen al fortalecimiento de redes que favorecen a una suerte de *expansión emulada* de las empresas físicas, con lo que éstas logran una mayor cobertura y presencia en todo el territorio nacional. Ejemplo de ello es cuando Ana sale de su zona de cobertura para “apoyar a una de las personas que le manda trabajo”, especialmente cuando esta salida implica la generación de un ingreso atractivo ante la situación desventajosa que implica este tipo de trabajo y lo incierto del mismo.

Ana: Ya sé eso de que tengo que dejar todo preparado un día antes, pero la procrastinación no me deja... tengo muy malos hábitos y pues resulta que el viernes [24 de agosto de 2018]

me habló Alfonso, bueno, me mandó WhatsApp para decirme que si le podía ayudar este fin de semana, y le dije que sí "que necesitaba estudios porque no llevaba ninguno", porque ya le dije que voy a trabajar nada más los fines de semana, porque entre semana voy a trabajar con lo de mi tesis... este viernes y el fin de semana pasado no trabajé, no llevaba ni un estudio hecho con ellos. Solamente entre semana hice un hipotecario en Texcoco, realmente llevaba como tres estudios para toda la quincena, siendo que yo tengo que sacar 15 para cubrir gastos, me los puse como una meta personal. Entonces le dije a Alfonso "sí, mándame, mándame", pero este güey ya se la agarró de que yo voy a cubrir Tlalpan y Xochimilco, no sé qué piensa... o le están saliendo muchos para allá, no sé, no tengo idea, pero me mandó cinco de Tlalpan el viernes y después me mandó dos de Xochimilco... el problema es que, los de Xochimilco como sea creo que no están tan difícil, porque del centro de Xochimilco llegas a todos los lugares de la Delegación, entonces puedo ir y regresar a Xochimilco.

El problema son los de Tlalpan, porque está Tlalpan de la salida a Cuernavaca y Tlalpan-Six Flags, así yo lo catalogué... entonces los agendé. La ruta había quedado no tan peor, porque he tenido rutas peores la verdad.

Bueno, la primera la pensaba visitar de 8:30 am a 9:00 en una parte de Xochimilco que se llama San Francisco Tlalnepantla, que está como a 40 minutos del centro de Xochimilco, menos como a media hora, algo así... que para algunas personas es una gran distancia, pero para mí no, porque el camión se va rápido... Entonces, yo estaba angustiada ayer, porque no sabía cómo me iba a ir, aun así agendé la primera visita de 8:30 a 9:00... lo que sabía era que podía llegar a Tulyehualco y de ahí a Xochimilco y de Xochimilco a la casa del candidato, la marqué al candidato para decirle si me podía decir a qué hora salían los primeros de Tulyehualco para Xochimilco y dijo que como a las 6... Perfecto, ahora el problema era llegar de la casa a Tulyehualco... tenía la opción de irme a Chalco o irme a eje 10... me salí como a las 5:40 porque me estuve ahí meciendo (perdiendo el tiempo)... y no había para irme a Chalco, me salí a Eje 10 y dije "que dios me ampare", es que siempre está muy solo por ahí en las mañanas... llegué a la parada de Eje 10 y había como unas 10 personas, yo creo que todos estábamos esperando el Tulyehualco porque nunca pasó el méndigo camión, pero la ventaja fue que se apareció una combi y se paró y se empezaron a subir y me asomé y decía "Tulyehualco"... dije "a huevo"... eran las 6:30 am, dije "con que llegué a las 7:00 a Tulyehualco... pues me hice de aquí a la casa del candidato, dos horas... lo cual es una maravilla la verdad, porque dos horas te haces de aquí al centro de la CDMX...

Llegué a las 8:00 y me atendió y todo, con la otra candidata le había dicho que a las 10, pero después le mandé un mensaje y le dije que si la podía ver antes... y me dijo que iba a llegar a las 10 porque había salido, todo eso se me hace muy raro... bueno, entonces hice con calma la primera entrevista y cuando iba saliendo que me manda mensaje la de la segunda y que me dice que iba llegando a su casa... y yo así de "uta pues eso me hubieras dicho" (gesticula molestia), primero me dijo que a las 10 y después que siempre sí más temprano...

Cómo sea... llegué al cuarto para las diez, porque hasta eso que estaba súper rápido moverse de un pueblo a otro, igual en Xochimilco... me apuré y salí de la casa de la candidata como a las 10:15 am... De ahí venía lo más rudo, porque de esa entrevista tenía que bajar al centro de Xochimilco, llegar al Estadio Azteca y de ahí tomar un camión para San Andrés Totoltepec, que está por la salida a Cuernavaca... la de San Andrés era a las 12:00 pm, llegué como a las 12:15 pm que para mí no es nada tarde.

Ana continua con su relato haciendo hincapié en que, quizá, el que se beneficia más con sus salidas de su zona de cobertura es Alfonso.

[...] tenemos algo como un acuerdo en el que él (Alfonso) me manda carga de trabajo para algunas zonas que normalmente no cubro si fuera un solo estudio... pero sí las cubro cuando me quedan en ruta... entonces, como son varios a Tlalpan y varios a Xochimilco, dije "sí me los aviento", porque el pago de pasaje <<grande>> solamente va a ser de ida. Y a él le conviene porque son estudios que luego nadie quiere hacer.

Pero el problema de Tlalpan es que hay dos partes, dos zonas... no sé cómo describirlos, pero una es como el rumbo de los Héroes de Padierna y otro es para el rumbo más pegado a Xochimilco, que es la carretera que te saca por San Andrés Totoltepec, para llegar a Cuernavaca... entonces, tenía dos estudios a la altura de los Héroes de Padierna... ayer les hablé... quedé que iba a hacer el primero a las 8:00 am y el otro a las 9:00 am, estaban muy cerca.

Planear las rutas de trabajo conlleva un triple desafío: por una parte, el lograr acomodar los lugares en un mapa —virtual y otro mental—, por otra lograr coordinar el movimiento en tiempo real con ayuda del *smartphone* y, por último, enfrentarse al factor humano que puede llegar a anular el esfuerzo realizado en los desafíos anteriores.

Ana: La primera visita la agendé a las ocho y la chava me ponía de pretexto que no iba a encontrar transporte a esa hora... después le hablé a la otra y me dijo que ya no iba a trabajar ahí... y los de Xochimilco no me contestaban... y otros de Tlalpan... Yo no sabía ni cómo organizarlos ayer, porque hacía el mapa, pero no quedaban en ruta porque me iba a desviar mucho... En eso, como a la una de la tarde, me manda mensaje Jessica y me dice que si le podía ayudar con dos estudios para una "nueva empresa": uno en Cuauhtémoc y otra en Neza... y ya le dije que estaba bien, pero los quería para hoy o para mañana a más tardar, porque son de una nueva empresa, pero me preguntó si no interferían con los que estaba haciendo en Tlalpan, y ya le dije "deja le pregunto a Alfonso para ver si puedo dejar unos para el domingo"...

Le pregunté a Alfonso y me dijo que no había problema. En eso les hable a los dos de la nueva empresa y me dijeron "es que ya me agendaron", el primero de ellos me dijo que lo visitarían el viernes a las 10:00 am y el otro que hoy a las 15:30...

Entonces yo pensé que algo estaba raro, que Jessica ya los había agendado o quién sabe qué pasaría... Y resulta que esa empresa, ese cliente, su exproveedor de estudios socioeconómicos agendó esos estudios... Y Jessica me dijo que la dejara ver si esos los hacíamos nosotros o ellos (el antiguo proveedor). Después me habló y me dijo que sí los teníamos que hacer nosotros...

Bueno, de la otra parte de Tlalpan, San Andrés Totoltepec, dos de ellos estaban relativamente juntos para ese rumbo, pero uno de ellos ya está en capacitación y el otro chavo podía hoy; entonces pensé que no me convenía ir hoy y luego regresar el domingo, pero dije "ya, la hago"... Después se me prendió el foco y dije "como voy a tener un tiempo muy largo porque los señores de la nueva empresa nada más podían en la tarde"... Ya me acordé porque hice un cambiadero, porque le mandé la lista de documentos a la de Héroes

de Padierna y me dijo que ya no le interesaba... tenía un buen rato libre, de once a tres de la tarde... agendé las tres de Xochimilco que me quedaban en ruta: le hablé a la primera y me dijo que sí, que sin problema me podía recibir, vive en San Gregorio Atlapulco; la segunda era por los embarcaderos de Xochimilco, muy cerca del centro de Xochimilco, y la tercera era igual por el tren ligero, pero la tercera me dijo que ya no podía porque sale hasta las tres y que la viera el domingo antes de la una... En la noche me mandó otro estudio de la nueva empresa esta Jessica, por Milpa Alta... Y dije "chin, el domingo voy a tener todo bien pesado, porque voy a tener que ir a Milpa Alta, regresar a Xochimilco, luego irme a Tlalpan y luego hacer un desmadre..."

Hay dos formas de llegar a Milpa Alta: una es tomar un camión que se va por el pueblito este del mole que se llama San Pedro Atocpan y hay otra forma que es por Tulyehualco, pero eso sí, se va puebleando más... De San Gregorio donde estaba haciendo mi primera entrevista me hice media hora a Milpa Alta... Le hablé al de Milpa Alta y sí me pudo recibir, son los días bonitos en los que a pesar de que te diste una madriza, todo salió a la perfección... No me atrasé tanto, de Milpa Alta me fui con la chava esta del embarcadero en el centro de Xochimilco, de ahí a Cuauhtémoc, que era justamente en el metro San Antonio Abad (de la línea azul), tomé un camión y me dejó en el metro, ya de ahí me fui a Neza, que fue la que me quedaba más lejos de todas...

En el caso de Ana, muchas veces, el trabajo como trabajadora desperdigada, tenía que “cuadrarlo con otras actividades de su vida cotidiana”, esto llegaba a ser muy desgastante tanto física como emocionalmente, especialmente porque la organización del trabajo con múltiples empresas requiere adecuarse al tiempo de los candidatos.

Leonardo: ¿Por qué los aceptaste?

Ana: Porque me quedaban en ruta, ves que te había dicho, no iba a ir por uno a Tlalpan, pero si me mandaban varios nada más lo difícil era trasladarme de aquí a allá, allá ya me movía... me mandó varios este Alfonso, de RRH...

Entonces, la mayoría podía para el domingo, pero dije "no me voy a dar abasto del domingo, algunos ya están trabajando y tienen medio turno... los voy a dejar para el fin de semana"...

Pero el sábado llegué bien cansada porque voy al inglés, hice dos entrevistas en Xochimilco para que, justamente, el domingo no tuviera tanta carga... te conté que estaba esperando que me llegaría uno de Xochimilco pero no lo podíamos contactar, al final fui a Xochimilco por dos pero no era por el que iba a ir... el domingo tenía cinco estudios y mi ruta pues quedó muy bien: primero subí a una colonia que se llama Los Hornos, en Tlalpan... que está como a 20 minutos de San Fernando; luego fui bajando al Pedregal de Santa Úrsula, que queda cerca de Estadio Azteca; de ahí me fui a una colonia que está pegada (cerca del lugar) que es "Santocho"... Santo Domingo (se ríe). De Santa Úrsula tomé un camión y ahí me dejó... las más lejos era de ahí hasta Tláhuac, tenía dos en Tláhuac, pero pues llegué bien.

Hice la de Tláhuac tranquilamente, luego la otra y yo ya estaba libre a las 4:30 de la tarde, pero resulta que horas antes de que hiciera la última, como en la penúltima entrevista me contacta el chavo de Xochimilco y me dice "Oye, me dijeron que te pasara mis datos"... le pregunte "¿cuándo podría visitarte"... "No, pues ya estoy trabajando y entro a las siete de la mañana y salgo a las seis de la tarde... ", algo así me dijo...

Una dificultad del trabajo como visitador domiciliario fuera de la zona de cobertura es la confianza que se suele depositar en las indicaciones que dan los candidatos para arribar a su domicilio.

Ana: No, ese no era para Alfonso, ese era para una empresa que se llama CMG. Ese día tenía como tres de Alfonso (RRH), uno de Larecua (Conex)... y bueno, hablando del chico que me había llamado, pensaba dejarlo para el otro fin de semana pero dije "ya estoy aquí y llego como en una hora a Xochimilco"... estaba en Tláhuac y ya le dije "¿te puedo ver hoy como a las 6?" y me dijo que sí... y que me lanzo... pero no llegué como a las 6, llegué como a las 6:30 porque él (el candidato) me mandó por otra ruta un poco más lejos (larga), porque tenía del Centro de Xochimilco y de ahí podía tomar una combi para arriba, pero no... Él me dijo "te vas a la Noria", o sea, todavía llegué a Xochimilco, agarré el tren ligero y me fui a la Noria...

Leonardo: ¿Pero esto se da porque ellos no saben otra ruta para llegar a su casa o por qué?

Ana: He pensado que, como nada más se mueven para un solo lado, para la Ciudad de México, por ejemplo... me pasa mucho con los de Chimalhuacán... que yo quiero llegar por el metro La Paz y me dicen "no, es que a fuerza te tienes que ir hasta Pantitlán" y yo "¿pero no conoces una combi que se vaya por acá por el cerro?" y me dicen "¡no, es que no te conviene porque das más vuelta por Piedras Negras", pero a mí sí me conviene porque yo voy de este lado (de Ixtapaluca... Pero como yo no me sé mover mucho por Xochimilco, confié en el candidato... el caso es que llegué como a las 6:30, y luego para Xochimilco pues uno diría que no hay tráfico... ¡Hay un montón de tráfico los fines de semana! Luego se hace un desmadre en San Gregorio y las fiestas y todo eso, cada que pasas luego llevan la virgencita y eso, los carnavales... entonces sí es como más complicado... Llegué y le hice la entrevista y no había transporte de regreso para el Centro de Xochimilco... Y tuve que caminar hacia una avenida y tomé uno que me dejó, otra vez en la Noria y en la Noria me fui al Centro de Xochimilco y de ahí a Tulyehualco y de Tulyehualco a Santa Catarina y de ahí me bajé en Eje 10 y de Eje 10 a Los Cocos, y de Los Cocos ya no había combis para acá y me tuve que venir en un taxi que me cobró 60 pesos...

5.3.3 "Así administro mi tiempo y soy libre, pero dependo del trabajo que me manden"

Cómo he señalado antes, los trabajadores desperdigados tienen cierta libertad para organizar sus tiempos de trabajo, de ahí que ellos se denominen *freelance*. Empero, esta administración de los tiempos de trabajo implica una desvinculación con las diferentes EGCH a las que brindan su servicio como visitadores domiciliarios. De esto resalta el hecho de que, si bien existe una libertad al momento de aceptar —o de rechazar— trabajo

para las diferentes empresas, los ingresos que los trabajadores desperdigados dependen directamente del trabajo que estas empresas les envían.

Ana: Y ya, como hice cinco estudios tenía cinco estudios que redactar para el lunes... Entonces la entrevistas que dejé según yo las iba a hacer el lunes, pero ya regresé bien cansada el domingo y les avisé a los candidatos que no los iba a poder ver... El lunes me puse a redactar, pero aun así no acabé, por alguna extraña razón no acabé... eran siete estudios, porque era los dos de Xochimilco de sábado y los cinco estudios que me aventé el domingo, eran siete estudios... y nada más alcancé a entregar cinco...

Esta misma libertad, les permite a estos trabajadores elegir a qué empresas darles prioridad, especialmente si éstas son las que les asignan más trabajo o son las que les pagan mejor el trabajo realizado.

Ana: Es que siempre les doy prioridad a los que son de otra empresa (que no son de Alfonso), por ejemplo, al de Xochimilco, el de Larecua que hice el domingo y los demás como que los voy dejando, porque me dan más chance, los de RRH. Pero resulta que últimamente han estado presionando un montón a Alfonso con los de Farmacias... entonces, el martes salí a campo otra vez para hacer dos estudios... El lunes no trabajé pero estuve todo el día redactando, el martes fui a dos estudios y le dije a Alfonso "oye, te quedé a deber un estudio y a Jessica también, el que hice al último de CMG en Xochimilco... y me dice (Jessica) "Ay, eres mi heroína", ella siempre como que me dice así, cosas así... eso hace que yo siempre le acepte trabajo o que trate de sacar su trabajo antes que el de Alfonso; siempre como que me está diciendo "ay gracias", cosas así que a las demás empresas les vale si les entregas el trabajo terminándolo de hacer les vale, no te dicen gracias...

En diversas ocasiones, el trabajo conjunto entre trabajadores desperdigados y trabajadores fijos interconectados se empalma, de tal manera que los primeros se ven en la imposibilidad de entregar los formatos con los datos de los candidatos visitados.

Ana: El martes, como quedó tarde la computadora que arreglaste, me dio hueva trabajar y dije que ya no iba a hacer nada... quedé de enviar el trabajo el martes a Jessica... se llegó el miércoles, o sea ayer. y ayer fui otra vez allá por los hornos, y de ahí tenía que ir otra vez a *Santocho*...bueno, fui... Ah, en lo que iba de Tlalpan a Santo Domingo, que me habla Alfonso y que me dice "oye ¿y mi estudio? Es que ya me lo están pidiendo... Farmacias ya me está pidiendo los estudios de la otra semana..." A mí nada más me faltaba ese que son los que estoy haciendo ahorita... Y le dije "qué crees, que ando en la calle, pero si quieres ahorita paso a un café internet y te lo mando", y que me dice "no, no, no con calma, mientras voy sacando las referencias"... y en eso que Jessica también me dice "oye... mi estudio" y que le digo "dame chance, en la noche te lo mando" y me dice, "no, sabes qué, mándamelo por aquí, yo lo paso en limpio, no te preocupes"... y ya se lo mandé y le dije "gracias, te vas a ir al cielo" y que me dice "no, gracias a ti, tú si te vas a ir al cielo, me has ayudado mucho"... Como que con ella es al revés, así como se expresa, no sé si lo diga de

dientes para afuera, pero, así como se expresa es como si yo le estuviera haciendo le favor a ella, porque ella también sale o salía a campo... Y pues me dio un montón de pena porque lo tenía que cambiar de formato y luego estaba todo mal capturado, pero bueno, ¡ya se lo mandé!, pero en eso que me hablan de otra empresa para decirme que tenían un estudio en Neza... y les dije, "si puede hoy la persona sí, porque no voy a trabajar hasta el martes, porque aparte ya tengo un montón de carga de trabajo para el domingo"... todos son de Alfonso tarde.

5.4 ¿Autoexplotación o superexplotación ante el manejo de los tiempos de trabajo?

El manejo de los tiempos de los trabajadores desperdigados implica necesariamente cierto grado de *autoexplotación*, que puede entenderse como una forma de trabajo en la que los sujetos “permiten” que el trabajo se convierta en una actividad incesante, aunque dicho concepto, en lugar de ayudar a explicar la situación en la que los trabajadores suelen excederse en la cantidad del trabajo que realizan, entorpece el análisis, al transferir la responsabilidad del manejo del trabajo subordinado a estos trabajadores. Más bien, me parece, es necesario hablar de una superexplotación, ya que, por lo menos estos trabajadores, siguen dejando algunas ganancias fruto de su trabajo a otras personas; es decir, se insertan en una cadena de trabajo asalariado en la que dependen de la extracción de valor.

Ana: Y ya no me dijeron nada... ya después el de "oye Ana" (imita la voz de la persona de Tabasco que le manda trabajo), que me manda mensaje en el que me decía que tenía un estudio en la Venustiano Carranza y me dijo que lo quería para mañana y le dije que lo podía hacer hoy, porque según yo nada más tenía dos estudios y me dijo que sí... como nada más tenía dos estudios le dije a una de Farmacias que si le podía ver ese día, habíamos quedado para el domingo pero yo quería aprovechar la salida... pero se le presentaron más cosas y me dijo que me podía ver hasta las seis de la tarde... y dije "no, pues está genial, porque me voy a Venustiano Carranza y después me voy a Neza y de ahí me voy a La Obrera"... y pues eso hice, pero ahorita en la mañana me dice Alfonso... quedé de mandarle el trabajo ayer en la noche y ya me mandó un mensaje para decirme que no se me olvide su estudio...

Por agarrar y agarras trabajo he dejado de lado la redacción (de los estudios).

Leonardo: O sea que tienes un problema...

Ana: Me mueve la necesidad, además quiero aprovechar el salir, obviamente no quiero salir por dos estudios, pero también si hago muchos me afecta porque se me van acumulando y

tengo que redactar... como decíamos en la plática pasada... sería genial que nada más fuera la entrevista y ya, punto. Como Jessica, cuando le urge el trabajo me dice que le envíe el trabajo así...

Alfonso me mandó un estudio desde el lunes y me dice "es que se me olvidó asignarlo"...

Leonardo: Yo pensé que había sido Jessica

Ana: Fue Alfonso, están vueltos locos... me comuniqué con la chava y me dijo que iba a ver lo de sus documentos y, luego, luego se ve la diferencia entre la gente que te recibe y te atiende súper bien, los que se ponen casi de *tapete*, que se oyen (por teléfono) mala onda y personas como esta chica... que como ya están contratados ponen un montón de pretextos... y me dijo que mejor el miércoles, le hablé el miércoles y me dice que no que ya iba a entrar a capacitación... y le dije "bueno, entonces nos vemos el domingo"... y me sale con que si no se puede entre semana... y que según ella me veía e lunes... y hoy que me dice Alfonso que le estaban pidiendo el estudio... ya le dije que ella me dijo que hasta el lunes y me dijo que él lo iba a hacer, yo creo que lo iba a hacer en la tarde porque ya no podía esperar para la otra semana, hasta me mandó capturas de pantalla de que se lo estaban pidiendo. Y me dijo "pero me voy a vengar porque me pidieron uno, pero no me pasaron bien el nombre y les puse de pretexto que no me lo habían mandado"... y ya lo tenía, pero que se los iba a retener para que se les quite... en venganza de que le estaban exigiendo el otro, dijo que no le habían asignado ese... Me dijo que tiene mucho trabajo, muchas zonas, allá por la salida a Querétaro, por Huehuetoca, creo...

Ana: Pues no sé si ya te había dicho la idea que tengo, que trabajar no nada más es ir al trabajo y cumplir con tus labores, sino que se trata de todo un ciclo en el que para estar al 100 el día que te toca trabajar, tienes que dormirte temprano, dejar tus cosas preparadas, etc. entonces, ayer no me dormí tan tarde como todos los días, me dormí como a las 11:00 pm; regularmente me he estado durmiendo a las 00:00, me dormí a esa hora porque sabía que me tenía que levantar temprano.

De hecho, nunca hago eso de dejar todo ordenado, siempre hago todo a la mera hora. Pero ayer imprimí todo (los avisos de privacidad), para que no se me hiciera tarde; nada más me faltó lo de la comida, pero eso me lo hiciste tú... y aun así me paré a las 4:30 am porque según yo lo iba a hacer... eso fue de gran ayuda porque si yo me lo preparo termino saliendo bien

5.4.1 Penetrando en los espacios privados —íntimos ¿De precario a precario?

Suele suceder que, durante las visitas a los candidatos, te das cuenta de que los trabajos para los que ellos aspiran son puestos temporales (con contratos de prueba), con un sueldo muy bajo y que son inestables (precarios, por lo tanto). Entre el cúmulo de vivencias y comentarios que he escuchado a lo largo de doscientos cuarenta estudios socioeconómicos que he realizado apoyando a Ana, me gustaría retomar uno que, en lo personal, me dejó impactado por el desenlace del caso.

Visité a una candidata, cuyo domicilio está ubicado en Valle de Chalco Solidaridad, Estado de México; cuando llegué al domicilio, un menor de edad me informó detrás de la puerta (sin abrirla), que la candidata había “salido a la papelería”. Posteriormente, ella arribó al domicilio con algunos de los documentos que se solicitan en la lista que me enviaron por internet. En ese momento pude percatarme que la candidata estaba visiblemente nerviosa, incluso con cierto grado de ansiedad que la hacía revisar constantemente la calle (miraba hacia ambos lados) como si estuviera esperando que alguien apareciera sin previo aviso. Al preguntarme que cuáles documentos iba a requerir, le indiqué que el estudio debía llevarse a cabo dentro del domicilio y no en la parte exterior de éste. Al igual, con muchísima desconfianza me indicó que esa era casa de su hermana; sin embargo, abrió la puerta y me permitió pasar al comedor, mismo que se encuentra en primer plano, después del pequeño patio de la vivienda en cuestión (como dato curioso, al entrar al domicilio me mordió uno de los perros que estaban sueltos en el patio)

Ya en el interior del domicilio, la candidata le marcó por teléfono a su hermana, quien es la dueña de la casa, para informarle que el estudio socioeconómico se llevaría a cabo dentro del domicilio. Durante la llamada se mostró un poco temerosa de la respuesta de su hermana, quien, al parecer, no tuvo mayor problema con que se procediera con el estudio.

Al comienzo del estudio, la candidata se encontraba sentada en una silla frente a la mesa del comedor de la casa; yo me encontraba justo frente a ella. Al escuchar las primeras preguntas que formulé para comenzar con el estudio (¿Cuál es su nombre completo?, ¿me podría confirmar su dirección?), salió del fondo de la casa (de una de las habitaciones) la mamá de la candidata. Tras quedarse un par de minutos escuchando las preguntas y las respuestas que incluyen los datos personales, la señora optó por sentarse al lado derecho de la candidata para cuestionarla en todo momento acerca de si era pertinente proporcionar los datos que me estaba proporcionando.

Desde una perspectiva personal, puedo afirmar que fue una entrevista un tanto incómoda, ya que la candidata se concentraba más en los gestos (lenguaje corporal) de su madre, quien se ponía notablemente nerviosa por cada dato de su familia que era anotado en mi equipo de cómputo. Pese a que mostré y expliqué la función del aviso de privacidad, el nerviosismo seguía *in crescendo*. El nerviosismo de la madre de la candidata subió al

momento de la captura digital de los documentos. Tras cada pregunta formulada por mí, la señora en cuestión respondía con un gesto tenso y con un leve murmullo que repetía en cada ocasión: "¿estás segura de que le vas a dar esa información?". Cabe mencionar que en ningún momento la candidata se negó a dar la información requerida en el estudio; sin embargo, la presencia de su madre, y sus continuos cuestionamientos, y su nerviosismo exacerbado la hacían dudar al momento de contestar; por ejemplo, al preguntarle las edades de sus hijos, el menor de ellos se encontraba en una habitación, y al darse cuenta de que estábamos hablando de él, asomó su rostro y mencionó que tenía siete años. En ese momento la candidata lo reprendió de manera suave y le dijo "ya te he dicho que tú tienes seis años".

El estudio transcurrió en el mismo ambiente de tensión y nerviosismo por parte de la candidata y de su madre. Al final del estudio, tomé las fotos del interior y del exterior del domicilio (como el estudio fue a las 6:30 pm, la foto del exterior salió oscura y con los ojos de la candidata brillosos). En el exterior de la vivienda la candidata me comentó que le gustaría que la fotografía se tomara en una fachada distinta a la de su casa (en la fachada de algún vecino). Le expliqué que era necesario que apareciera el número y las características de la vivienda que ella había proporcionado; tras meditarlo un momento, y con el nerviosismo que manifestó al estar fuera de su casa aceptó.

Al finalizar con la toma de las fotografías del exterior, la candidata pidió acompañarme a la Avenida del Mazo (la avenida principal de la colonia). Durante la caminata me pidió una disculpa por el comportamiento desconfiado que manifestaron ella y su madre durante la entrevista, y me explicó que ella me pidió que la fotografía fuera en la fachada de algún vecino por cuestiones de "seguridad personal". Entre las principales razones, expuso que su domicilio se encuentra en una colonia distinta a la actual, misma que tuvo que abandonar por motivos personales. Me comentó que hace poco tiempo unos ladrones se introdujeron a su casa y robaron un equipo de cómputo en el que venían todos sus datos personales y acceso a sus redes sociales familiares (tanto de sus hijos como de ella). De igual manera, la candidata me comentó que tras el robo de su equipo de cómputo unas personas comenzaron a seguir a su hijo mayor en sus recorridos cotidianos. Por lo tanto, antes de que se concretara lo que a su parecer terminaría en el secuestro de su hijo, decidió "abandonar su domicilio anterior para comenzar de nuevo". Lo anterior ocasionó

que comenzara su proceso de divorcio, por la negativa de su esposo a venirse a vivir con ellos.

Continuando con el tema del intento de secuestro, ella manifestó que toda la desconfianza que presentan tanto ella como su familia se debe a que en días recientes pudieron percatarse de que han tenido actividad en las cuentas de Facebook (la de ella y la de su hijo mayor) porque se quedaron abiertas en el equipo de cómputo que les fue robado. Es decir, el comportamiento cauteloso y desconfiado es fruto de una experiencia relacionada con la violencia que se vive en México. Es posible notar que, inclusive, el teléfono de su casa no es el verdadero, ya que al marcar la contestadora dice que es un número inexistente.

La desconfianza y la cautela con la que actuó la candidata responden a una vivencia desagradable, y de la cual no se ha repuesto del todo. En ningún momento se negó a proporcionar los datos sin manifestar un miedo real, ese miedo que solamente una persona que ha sufrido en carne propia los estragos de la inseguridad manifiesta.

En este caso, cabe tener un poco de empatía y preguntarnos ¿qué es lo que orilla a una persona a ocultarse y dejar su hogar, además de desconfiar de un procedimiento de contratación en el que se ven comprometidos sus datos personales (o por lo menos ella no puede superar esa idea)? Por todo esto, los datos contenidos en el estudio quedaron incompletos y se limitó a no proporcionar referencias vecinales. Por otra parte, es difícil hasta para ella, exponer a detalle sus relaciones laborales, debido a que ha trabajado de manera precaria durante casi toda su vida laboral (con muchos contratos temporales e inclusive “trabajo en negro”).

Entonces bien, ¿cómo no hacer propias las vivencias y el temor de esta persona?, ¿cómo explicarle a la empresa (y a su cliente), cuyo interés es tener a su disposición los datos de una persona, que la información no puede ser proporcionada por seguridad personal? y ¿cómo decirle a una persona que te dice con lágrimas en los ojos que le "eches la mano porque sí necesita la chamba", que no sabes qué pasará con su contratación? En muchos casos tuve que enfrentarme con estos sentimientos, ya que en la actualidad lo que menos tenemos seguro es, precisamente, “concretar la oportunidad de un trabajo estable”.

Entonces bien, realicé esta entrevista, vi a la mujer llorar y suplicar que le ayudara con algo que no estaba en mis manos. Mandé el estudio solicitado con las observaciones

pertinentes y escribí lo siguiente al terminar el reporte que piden en esa empresa para poder completar el estudio: "Desde mi perspectiva, me gustaría que todo lo anterior sea tomado en cuenta, debido a que tiene mucha importancia en lo que respecta al proceso humano de la contratación. Por último, la candidata está dispuesta a proporcionar los datos laborales faltantes en la oficina de recursos humanos de la empresa". Un día después recibí una llamada telefónica desde Guadalajara (donde está ubicada la oficina de la empresa que me mandó este estudio) y me dijeron que "mis comentarios habían sido muy claros y atinados" y que serían tomados en cuenta.

Empero, una semana después me marcó por teléfono la mujer a la que le hice la entrevista. Durante aquella llamada me dijo "¿oye, mano, me podrías decir por favor qué les dijistes (sic) en la empresa?" Su voz no era de reclamo, más bien contenía un tono de sorpresa. Esta llamada duró aproximadamente 10 minutos; casi a punto de colgar ella me dijo me dijo "pues el día de hoy me acaban de llamar para decirme, textualmente, que muchas gracias, pero que así cómo estoy no les sirvo..." Ella perdió un empleo de promovendedora en el que ganaría 1000 pesos mensuales más comisiones y yo, por "defender" y solicitar que tomaran en cuenta la "cara humana de la contratación" (dado que somos seres humanos y no mercancía) recibí el pago incompleto de los dos estudios que realicé para esta empresa (mismos que fueron pactados en 200 pesos cada uno), y no me volvieron a mandar trabajo.



5.5 "Este es mi espacio y aquí mando yo"

Debido a que mi habilidad en la aplicación de estudios socioeconómicos en un inicio no era muy buena (me faltaba experiencia en campo y en la redacción de este tipo de estudios), mi primera visita domiciliaria no salió como yo esperaba. Ese día arribé al domicilio que me había indicado la persona que me envió un mensaje por la aplicación WhatsApp, toqué la puerta y me abrió el candidato que ya esperaba mi visita. Pese a que su comportamiento fue amable, los problemas comenzaron cuando me pidió la credencial de la empresa (la cual no poseía —y nunca obtuve— por tratarse de un empleo como trabajador freelance).

Como en los casos que he descrito, a los candidatos se les hace creer que una persona de la empresa (en este caso una que se ubica en Naucalpan) se presentará en su casa y les aplicará el estudio. Por lo tanto, en muchos casos, hay que actuar, fingir y representarse como un miembro de una empresa a la que no se pertenece; el riesgo es grande, debido a que dentro de la casa de un candidato se juega con sus reglas.

Las reglas de este individuo eran que si no le mostraba una credencial llamaría a la policía para que averiguara cómo era que yo tenía sus datos personales. Argumenté que no había ido a recoger la credencial debido a que había tenido mucho trabajo y las oficinas quedan en Naucalpan, lo cual lo tranquilizó, además de que le mostré mi identificación oficial y la credencial de la universidad. Durante el resto de la entrevista, el candidato se comportó muy cortante, en muchas preguntas se negó a dar datos concretos, argumentando que las preguntas que yo planteaba eran irrelevantes y que, si bien le habían informado que se pedirían datos personales, se le hacía una exageración tratar de saber datos tan precisos como el nombre de sus familiares; pese a esto contestó muchas de las preguntas de manera apresurada y con bastante desconfianza.

Su actitud, en todo momento, mostraba mucha tranquilidad ante dejar los datos incompletos durante el estudio. Al establecer una relación más empática con el candidato me pude percatar de que esto (su actitud) respondía a que el estudio socioeconómico era concebido por él como "un lastre" que tenía que soportar, debido a que su contratación era inminente (o por lo menos eso fue lo que expresó). Ante las preguntas que requerían de mayor atención, por ejemplo, en la comparación de ingresos y egresos, su negativa fue rotunda. Su argumento principal fue que "no le iba a preguntar a sus hermanos —mismos

que viven en la casa con él— cuánto ganan solamente para poder contestar un estudio al que no le veía caso". Por otra parte, cuando llegamos al punto en el que se pregunta por el valor de los muebles, sus respuestas fueron irónicas y haciendo alusión a lo tedioso que era proporcionar estos datos. Este estudio tuvo una duración de dos horas y media y se dio bajo un clima que oscilaba entre la amabilidad y la hostilidad por parte del entrevistado.

5.5.1 “Secuestrado” por dos horas en casa de un candidato

El problema de la credencial y la desconfianza es recurrente; aunque estas dos situaciones pueden ser llevadas a un extremo insospechado, tal fue el caso de una visita que tuve en Tlalmanalco, Estado de México, en la que todo iba bien hasta que al candidato se le ocurrió pedirme la credencial de la empresa ¡en qué momento se le ocurrió, justo cuando ya había terminado el estudio!

Lo preocupante del asunto fue que argumentó que "no me dejaría salir de su casa hasta que no demostrará que yo era quien decía ser", esto lo dijo al tiempo que cerró la puerta del pequeño “cuarto” en el que habita, mientras de un silbido llamó a un perro de raza *pitbull* que respondía al nombre de "Satanás" (lo cual supe después de que me dijera que "Satanás" me impediría salir hasta que él se lo indicara). Al igual que otras veces, mostré mi identificación oficial y la credencial de la universidad; me arrebató las credenciales y me exigió que le demostrara que yo era Leonardo Salas.

Ante la actitud pasivo—agresiva que el entrevistado había tomado, le pedí que, en primer lugar, se relajara y que me dejara marcar a la empresa para que ellos le confirmaran mi identidad (como si en ese momento que él supiera que yo soy yo fuera una cuestión vital). Sucedió que, al comunicarme al teléfono de la oficina (el cual aparece en el aviso de privacidad que se les da a firmar a los candidatos) solo dio tono y nunca contestaron; entonces decidí marcar directamente al número del que siempre me enviaban mensajes para asignarme estudios socioeconómicos, así el candidato podría hablar directamente con alguien en la oficina y confirmar que, efectivamente, ellos me habían dado sus datos para que lo visitara.

Cabe mencionar que ese mismo día en la mañana, me marcó un chico que era nuevo en la empresa, para decirme que él sería quien me estaría dando apoyo (pasando los datos

de los candidatos) por un tiempo. Al marcar el número me contestó y el candidato habló con él y le dijo:

[El teléfono estaba en altavoz]

Candidato: —"tengo a un tal Leonardo Salas que dice que trabaja con ustedes, quiero saber si él es quien dice ser, porque ya tiene toda la información de mi vida..."

Chico nuevo: —"No. Yo no conozco a ningún Leonardo Salas"

Candidato: — "¿Entonces quién está en mi casa?"

Chico nuevo: —"Perdón, mi coordinadora dice que el joven sí trabaja con nosotros"

El caso fue que, como referencia de mi trabajo, al candidato le dieron información acerca de los documentos que él dejó en la oficina de RRHH de la empresa un día anterior a mi visita y, finalmente, se limitó a decirme que "no había ningún problema". Acto seguido, me dejó salir de su casa, en la que estuve cerca de tres horas y media, de las cuales dos fueron porque no llevaba una identificación de la empresa. Cabe mencionar que, para mi desagrado, al final de la llamada telefónica, la persona que habló con el candidato le solicitó que me regresara el teléfono para poder hablar conmigo; las únicas palabras que escuché (por parte de la persona de la empresa de Naucalpan) después de todo aquel alboroto, fueron: *"nada más no se te vaya a olvidar el preliminar, por favor, ya que nuestro cliente lo requiere"*... En ese momento me quedé pensando en lo poco que les importaba lo que pueda sucederte durante el trabajo de campo, ya que acababan de hablar con una persona que confesó que no me dejaría salir de su casa y lo que más les interesaba era que yo les mandara el preliminar, porque su cliente quedaría insatisfecho si no lo hacía.

En suma, los relatos anteriores nos muestran el grado de incertidumbre al que se enfrentan los trabajadores desperdigados. El simple hecho de no contar con una credencial que los acredite como miembros de una empresa puede convertirse en una problemática seria. Por otra parte, Ceñirse a las reglas que cada uno de los candidatos establece en su domicilio es una regla básica para los visitantes domiciliarios; si bien muchos de los candidatos se comportan de manera amable y cooperativa durante las visitas domiciliarias —en especial porque no desean dar una mala imagen de sí mismos ante quienes consideran pueden influir directamente en su proceso de contratación—, otros se muestran un poco más recelosos. Quizá esto tiene que ver con la falta de comunicación entre las empresas que solicitan este servicio y los encargados del reclutamiento a nivel interno, ya que en varias ocasiones se olvidan de mencionarles a los candidatos cuál es la forma en la que se llevará

a cabo el estudio socioeconómico.

Parte de la nueva organización del trabajo, que exige que los trabajadores sean “investigados” para poder incorporarlos a las distintas empresas, trae consigo distintos efectos que recaen en los trabajadores menos reconocidos. La invisibilización del trabajo se ha convertido en la base del sufrimiento de un sinnúmero de trabajadores desperdigados.

Reflexiones finales a manera de conclusión

La mayoría de los que desaprobamos la forma de la que los seres humanos son tratados por los nuevos métodos de organización del trabajo y de gestión, somos cómplices que no ponemos objeción alguna a su éxito.
Christophe Dejours

A lo largo de esta investigación he explorado —y analizado— la experiencia de un grupo de jóvenes que trabajan dentro del que he denominado Mercado de Gestión de la Incertidumbre (MEGI), al que he descrito como un ámbito laboral de reciente desarrollo y que se encuentra conformado por distintas empresas de *outsourcing* que brindan servicios relacionados con la gestión de Recursos Humanos. Dicho mercado se ha desarrollado en un contexto en el que, en las grandes ciudades, la economía basada eminentemente en la industria ha sido superada por un número creciente de empresas dedicadas a la prestación de diversos servicios, como lo son las Empresas de Gestión de Capital Humano.

Me he referido a estas empresas como Empresas de Gestión de Capital Humano (EGCH), en el entendido de que son las encargadas de ofertar distintos servicios, como lo es la contratación de personal, el reclutamiento y selección, el manejo de la nómina de los empleados de una empresa, la capacitación del personal y más recientemente el servicio de *investigación sociolaboral*. Este servicio consiste en proveer de certidumbre a las empresas con respecto del personal que están a punto de contratar, algo que se obtiene recopilando información de primera mano sobre los aspirantes a diversos puestos. De allí que la gestión de la incertidumbre sea una labor fundamental y un nicho de mercado en crecimiento dentro de la economía de servicios. Los protagonistas de esta investigación han trabajado en EGCH que ofertan este último servicio, y su experiencia ha servido para apuntalar un análisis sobre el sufrimiento en el trabajo.

Recordemos, pues, que el progreso en lo que respecta al desarrollo de las tecnologías de la información —como el *smartphone* y una el de una vasta red satelital que permitió el acceso a la internet a un gran número de personas— permitió la creación de un ambiente propicio para que las empresas que participan en el MEGI, y que son el apoyo de otras para que logren con más soltura sus procesos productivos, ganaran terreno rápidamente, al tiempo que, también, propició el desarrollo de una nueva organización del trabajo que se caracteriza porque tiene efectos adversos en quienes laboran en los espacios laborales inherentes a este mercado.

Al mismo tiempo, es bueno tener presente que una buena parte de la nueva organización del trabajo, que se caracteriza por la presencia altos grados de flexibilización del y de precarización del trabajo, sentó las bases para el fortalecimiento de las empresas dedicadas a brindar servicios a otras: es decir, el MEGI no es una realidad azarosa, ya que el *outsourcing* ha ganado popularidad y adeptos en un contexto donde la globalización de la economía es una realidad evidente; de la misma manera, la evolución de los servicios que ofertan las empresas de *outsourcing* ha ido evolucionando de manera sustancial y que, además, se ha diversificado en función del país en la que dicho modelo ha sido adoptado. Más puntualmente, la práctica del *outsourcing* en México, y su uso, ha creado un nuevo ámbito laboral en el que participan muchos trabajadores formales y muchos otros que trabajan por cuenta propia —pero vinculados con los primeros—; muchas son las emociones que resultan de la nueva organización del trabajo, pero el sufrimiento es una constante entre sus participantes.

El análisis de las emociones relacionadas con el trabajo ha tomado un papel central en los estudios sobre la realidad contemporánea, debido a que se ha reconocido que la forma en la que se experimentan las emociones configura gran parte de la producción de sentido y significado en los sujetos. Por la razón anterior, no es coincidencia que dicho interés haya crecido en un contexto en el que la adopción de políticas de ajuste neoliberal transformó —y sigue transformando— permanentemente el mundo del trabajo.

Al centrarme en la experiencia de algunos trabajadores que participan en el MEI, he retomado la postura analítica que señala que la *centralidad del trabajo* articula la forma en la que se moldea gran parte de la vida cotidiana de los individuos, ya que ésta influye en la relación que existe entre la subjetividad y el trabajo como una acción fenomenológica, es decir, experiencial y hasta cierto punto cargada de intención y de intencionalidad (Husserl, 1962). Como se pudo ver a lo largo de esta investigación, son los trabajadores quienes con su reflexión ayudan a comprender cómo se construye —socialmente— el sufrimiento en los espacios de trabajo. Es decir, este sufrimiento se encuentra vinculado a circunstancias que van más allá de los sujetos y es expresado —y más aún ocultado— de una manera socialmente aceptada.

Entonces bien, he presentado una lectura de la realidad que toma en cuenta la producción de subjetividades relacionadas con la *centralidad del trabajo*, cuyo análisis ha

mostrado que los cambios en la organización de éste se viven de manera más cruda sobre el plano afectivo. Por esta razón, la postura metodológica de recabar los testimonios de estos trabajadores tuvo una riqueza fundamental, ya que una de las premisas centrales de esta investigación es que para conocer la experiencia de los trabajadores que viven los estragos de los cambios en la organización del trabajo, es necesario retomando el punto de vista de quien trabaja, mientras se reconstruyen los procesos de trabajo con base en los relatos proporcionados por los trabajadores. Lo anterior ha tenido una importancia cardinal, ya que, cómo he descrito, un gran número de personas reemprenden su vida laboral en mercados de trabajo en los que se ven “forzados” a vivir la precarización laboral como una parte fundamental de su existencia. Es decir, la centralidad del trabajo que viven en la actualidad se ve permeada por dicho fenómeno, lo cual trae como resultado la inestabilidad y la inseguridad económica entre un gran número de individuos en condición de trabajo.

Como mencioné en el primer capítulo, el análisis del sufrimiento en el trabajo es central para entender las sociedades contemporáneas que se desarrollan a la sombra de la globalización. He tomado como punto de partida la obra de Dejours con la cual pude construir un concepto ampliado y operativo de sufrimiento en el trabajo; la obra de este autor tiene tres ventajas que permiten abordar esta temática: 1) mira a la organización del trabajo como un proceso dinámico y en constante recomposición por parte de los actores que participan en el mundo del trabajo, 2) propone que el sufrimiento en el trabajo no sea visto como una enfermedad mental y 3) permite que, desde un punto de vista subjetivo, los trabajadores den cuenta de la evolución de la organización del trabajo desde un punto de vista fenomenológico.

Con base en los testimonios de los interlocutores, y con el seguimiento a la trayectoria laboral de Ana y de Lidia —principalmente—, la definición ampliada de sufrimiento en el trabajo, lo describe como una vivencia subjetivante, socializada —y socializadora—, que se encuentra fuertemente vinculada con una gran variedad de experiencias de riesgo, y de incertidumbre que son fruto de los cambios en la organización del trabajo. Como pudo notarse, el sufrimiento en el trabajo se convierte en una constante que articula la visión del presente y del futuro de los trabajadores, ya que, para describir la experiencia que se genera gracias a las estrategias que emplean las empresas en la nueva organización del trabajo, los trabajadores enuncian de manera recurrente las formas de

violencia que han vivido, además de que éstas sirven como punto de comparación para “medir” las circunstancias que ellos han soportado en los empleos anteriores e indirectamente las que se están dispuestas a soportar. En este sentido, el sufrimiento en el trabajo articula las relaciones que los trabajadores generan entre ellos, dentro y fuera de sus espacios de trabajo, además de que éste aumenta cuando los individuos se saben en estado de desafiliación de los sistemas de protección social, o cuando se encuentran ante una vinculación frágil con sus empleadores. Éstas son situaciones que viven cotidianamente un gran número de trabajadores en el mercado de laboral mexicano.

Más puntualmente, al trabajar dentro del MEGI, los informantes de esta investigación se han visto enfrentados con distintas situaciones que han hecho que el sufrimiento en el trabajo sea una constante que articula sus trayectorias laborales, esto los ha llevado a tener una visión del mercado de trabajo que raya en el nihilismo. Empero, más allá de que se trate de una visión distópica de su vida cotidiana, esta perspectiva se funda en la realidad del mundo social y contribuye a explicar lo que sucede dentro del mismo (Bourdieu, 2013), especialmente porque el trabajo no es una actividad autocontenida, sino relacionada con otros espacios de la vida personal y social: un ejemplo de esto fue cuando Juan citó el fragmento de una canción que lleva por nombre “Tan sometido”, del grupo de punk español “La Polla Records”, para describir su sentir con respecto al trabajo que realizaba: “un esclavo de nivel, preso de un ordenador... tu corazón es sometido para el sistema productivo”.

A propósito de la descripción de una nueva organización del trabajo y de la existencia de un MEGI, conviene recordar que el servicio de *investigación sociolaboral*, parece ser una realidad propia del mercado laboral mexicano, por lo tanto parte de la descripción del trabajo que realizaban estos jóvenes se centró en exponer cómo funciona este servicio, pero siempre tomando en cuenta la perspectiva de los trabajadores que lo realizan. Cabe insistir que una de las formas más usada para la recopilación de los datos para la realización de una investigación sociolaboral tiene el nombre de *estudio socioeconómico*, el cual consiste en el llenado de un formato con los datos de un candidato para contratación, los cuales se consiguen durante una visita domiciliaria.

Los datos recopilados son usados como base para comprobar la veracidad de lo que los candidatos expresan: trayectoria laboral, académica y forma en la que habitan sus

espacios privados. Lo anterior persigue la finalidad de obtener una base sólida para poder emitir un dictamen de recomendabilidad acerca de la persona que es visitada en su domicilio. Es decir, la investigación sociolaboral toma la forma de *un régimen — neoliberal— de verdad*, ya que su finalidad es someter a escrutinio toda la información proporcionada. Como un nuevo régimen de verdad, este tipo de investigación se suma a las diferentes estrategias que las empresas utilizan para lidiar con la incertidumbre en procesos como la contratación de personal.

Interesado en entender la experiencia de los trabajadores sufrientes, con esta investigación se ha podido avanzar, también, epistemológicamente, en especial con la elaboración de una tipología de trabajadores que permite describir las diversas condiciones del trabajo relacionado con la *investigación sociolaboral* que se oferta por parte de las empresas que conforman el MEGI. Dentro de esta tipología he descrito los dos primeros tipos de trabajadores que denominé *fijos y fijos interconectados*, los cuales comparten una característica fundamental: trabajan en el mercado formal de las empresas de *outsourcing*, ya que son reconocidos como trabajadores formales dentro de la empresa para la que laboran, por lo tanto, cuentan con un contrato en el que se establecen cuáles son las tareas para las que son contratados, el salario que recibirán, los horarios de trabajo, etc. El tercer tipo de trabajadores se compone de aquellos que he denominado *trabajadores desperdigados*, que se vinculan de manera “esporádica” con *trabajadores fijos interconectados* para realizar visitas domiciliarias: su principal característica es que se encuentran desafiados de estas empresas y que son trabajadores invisibilizados, pero primordiales para el sostenimiento de muchas empresas dentro del MEGI.

En un primer sentido, he usado el término *incertidumbre* para describir el carácter impredecible de las relaciones que surgen dentro de algunos procesos relacionados con el rubro de los recursos humanos, y que son gestionados por distintas empresas de *outsourcing* que participan en este ámbito laboral. Si bien me he limitado a decir que el MEGI se ha desarrollado por la existencia de Empresas de Gestión de Capital Humano y los servicios que éstas brindan, considero que la gestión de la incertidumbre se encuentra en el centro de la economía en la etapa actual del sistema de acumulación, ya que es una etapa en la que existe la posibilidad —y el placer, quizá— de que los dueños de las empresas decidan dejar en manos de terceros aquello con lo que no quieren —o no pueden—

ejecutar, al tiempo que la oferta de empresas que se dedican a su la gestión de estos procesos tiende a multiplicarse. En este sentido, nos encontramos ante una *manpowerización*³⁵ de la economía, ya que son muy pocas las empresas —si no es que ninguna— que son del todo autosuficientes, es decir, que no acuden a algún tipo de servicio proporcionado por una empresa externa.

Entonces bien, el MEGI que he descrito es solamente un caso real de lo posible dentro de la realidad del mercado trabajo en México. Cómo se ha visto, una de las particularidades de este mercado radica en el hecho de que dentro de las empresas que lo conforman se generan otro tipo de incertidumbres que toman la forma de “garantía de servicio”; lo anterior da por resultado la implementación de distintas estrategias para obligar a los trabajadores a cumplir —casi a toda costa— con dicha garantía. Ejemplo de estas estrategias son las métricas y las formas de evaluación que han descrito los informantes, las cuales convergen con distintas formas de violencia simbólica casi imperceptible desde el exterior de los espacios de trabajo que he descrito, pero que se vuelve sistemática para quienes la viven. Recordemos que este tipo de violencia se gesta como una violencia plenamente aceptada por parte de sus víctimas, a través de los caminos comunicativos simbólicos (Bourdieu, 1996).

Esta violencia simbólica toma la forma de violencia laboral, la cual se suma a las características propias que imperan en el mercado de trabajo en México. Por ejemplo, ésta se manifiesta en espacios donde la precarización de las condiciones de trabajo se ha instaurado como un fenómeno estructural —y estructurante— que coloca a los sujetos frente a situaciones desventajosas (Saraví, 2016), y donde su normalización se vive como parte integral de la vida cotidiana. El caso analizado muestra cómo el sufrimiento en el trabajo y la precarización se han convertido en fenómenos complejos y paralelos, cuyo impacto se aprecia a nivel individual y afecta a la sociedad en su conjunto, además de que ambos se ha convertido en una *norma* en todos los rubros de la economía; a su vez, este caso permite ser el punto de partida para explicar otros, ya que miles de trabajadores articulan distintas formas de ser/estar en el mundo que desembocan en un sentimiento generalizado de incertidumbre y desamparo.

Es cierto que existe una gran cantidad de personas a quienes les cuesta mucho

³⁵ Nuevamente acudo al ejemplo de Manpower como la empresa que se encarga, desde hace décadas, de brindar servicios para otras.

reinsertarse en el mercado de trabajo: los perdedores en el sistema de acumulación actual (Mills, Hans y Klijzing, 2005). Pero también es cierto que en estos tiempos, muchos profesionistas que pareciera tienen amplias oportunidades de insertarse satisfactoriamente en el mundo laboral, viven las mismas —o quizá peores— amarguras, que los primeros, debido a, por mencionar un ejemplo, la creciente devaluación de las credenciales académicas (Blanco, Solís y Robles, 2014). Los interlocutores que participaron en esta investigación pertenecen, precisamente, a este último tipo: son jóvenes que, por lo menos, llegaron a la universidad o que tienen una carrera que les permite cubrir el perfil que las EGCH requieren. Son los “nuevos” miembros del precariado, que ya no solamente son los excluidos de otros espacios (como el escolar), son los jóvenes que poseen ciertos capitales y una amplia escolarización.

Otra de las características de los trabajadores que participaron en esta investigación, es que a lo largo de sus trayectorias vitales han adquirido diversas destrezas en el uso de tecnologías de la información; se trata de trabajadores jóvenes que hacen uso de éstas para mapear y planificar sus movimientos a través de los distintos espacios urbanos dentro de la Ciudad de México y su Zona Metropolitana. Recaltar este punto es importante, ya que gran parte de la dinámica del MEGI se da porque la subcontratación entre empresas se ha intensificado por el desarrollo de las tecnologías de la información que ayudan a la informatización de las actividades estratégicas, y que se organizan en forma de redes o simplemente porque requiere que quienes trabajan dentro de estas empresas se vinculen con trabajadores dispersos a lo largo y ancho del país. Como he expresado, esta implementación de las tecnologías de la información en los procesos de trabajo es la base sobre la cual se ha venido transformando el mundo del trabajo en los últimos años.

Entonces bien, estos trabajadores sufrientes dentro del Mercado de Gestión de la Incertidumbre se desenvuelven en un contexto en el que prevalece la precarización estructural de las condiciones de trabajo. Gracias a su experiencia, pudo apreciarse cómo los cambios en la organización del trabajo gestan diferentes procesos que los empujan a lidiar con la incertidumbre derivada del trabajo que realizan y con una imperante inseguridad con respecto al futuro. Es decir, los cambios en la organización del trabajo, especialmente aquellos que han traído nuevos tipos de relaciones de poder sobre los trabajadores, impactan directamente en la forma en la que los individuos perciben y se

relacionan con el trabajo; destaca el notable desdibujamiento de las fronteras entre el tiempo de trabajo y el de no trabajo y, más intensamente, resalta el hecho de que el “tiempo de trabajo socialmente necesario” es visto como insuficiente para la extracción de plusvalor (Sotelo, 2012).

En efecto, las empresas del sector servicios que conforman el MEGI se sostienen gracias a que sus trabajadores son sometidos a ritmos extenuantes, basados en largas jornadas de trabajo. Por esta razón, quienes trabajan dentro de estas empresas dan cuenta de cómo el trabajo se cuele en todas las esferas de su vida cotidiana, al tiempo que se convierte en un fuerte articulador de la misma. Entonces bien, gracias al trabajo etnográfico, se pudo captar de manera clara lo que sucede dentro de espacios como las oficinas en las que trabajaron estos jóvenes, en donde día con día ellos —al igual que miles de trabajadores— eran sometidos a un sinfín de “estrategias para elevar la productividad de las empresas” — como trataba de resumirlo Ana al hablar de lo que le sucedía en la empresa RRHH Outsourcing—. Sin lugar a dudas, ha quedado claro que el corolario que se vive con más crudeza en la actualidad es el de la constante precarización del trabajo, en donde el empleo temporal, por cuenta propia y, por ende, la desvinculación con los sistemas de protección social existentes se encuentra como una parte constitutiva de la realidad laboral.

La transformación en la organización del trabajo y sus consecuencias en la vida cotidiana de las personas son una verdadera cuestión política (Dejours, 2009b), porque el trabajo ha invadido la mayoría de los rincones de la vida de los individuos y de la vida en sociedad. Como se mostró puntualmente con el caso de Ana, las biografías de los individuos suelen estar permeadas por una serie de dificultades, cuando de trabajo se trata. Al igual que ella, muchos jóvenes comienzan su vida laboral en empresas en las que la flexibilidad y la desregulación los alejan del acceso a la seguridad social. De la misma manera, al tratar de conciliar las actividades escolares y las laborales, muchos de estos jóvenes terminan por “descuidar” una de las dos actividades, llevándolos a la deserción escolar o a un aprovechamiento ineficiente de sus estudios.

Los periodos de desempleo y de búsqueda de empleo, en jóvenes que recientemente se integran al mercado de trabajo, suelen vivirse de una manera tan rígida, en la que los individuos se culpabilizan ante los constantes fracasos, ya que se viven como si se tratara de una cuestión individual derivada de cuestiones personales casi voluntarios (Standing,

2013), antes de que éstos lleguen a pensar que se trata de un problema relacionado con los sistemas de protección social de los riegos (Mancini, 2017). Al normalizarse de esta manera las relaciones de los individuos con el trabajo, éstos organizan —de manera cognitiva— estas condiciones estructurales desde una perspectiva que les ayuda a sobrellevar su cotidianeidad. Es decir, al pensar en estas condiciones como “lo que merecen por no estar bien preparados”, suelen aceptar casi sin meditarlo cualquier tipo de situaciones injustas. Esto nos ilustra la forma en la que Dejours (2009b) ha descrito la forma en la que se vive la realidad del trabajo actual: la banalización de la injusticia.

Otra circunstancia que pudo apreciarse al analizar el caso de Ana y su incursión como trabajadora desperdigada, fue la forma en la que surge *la subcontratación en cascada* en la que quedó atrapada al insertarse en el MEGI, y que la enfrentó a la erosión de los derechos laborales con los que debiera contar formalmente un trabajador en México. Dicha erosión lleva a quien la vive a una desvinculación de los sistemas de protección, mientras su trabajo contribuye de manera (in)directa al sostenimiento de un mercado formal. En el caso expuesto, incluso Ana contribuía al erario por medio de un descuento del Impuesto Sobre la Renta, o por lo menos eso le hacía creer, cuando tenía que firmar unos documentos para recibir su pago.

Este caso también sirvió para hablar acerca del trabajo invisible que, en la actualidad, es otro resultado de los cambios en la organización del trabajo, y que se dio gracias a la expansión de las empresas de *outsourcing*. En este sentido, he descrito cuatro características del trabajo invisible: 1) uno que se encuentra desregulado, debido a que se trata de un trabajo efímero, 2) dentro de éste se ignora la presencia de quien lo realiza de manera deliberado o inconsciente, 3) siguiendo a Kovács (2002), he dicho que este se encuentra en el centro del MEGI, ya que se trata un ámbito laboral en el que participan empresas de *outsourcing*.

Tras laborar como *trabajadora desperdigada*, Ana se insertó en el MEGI en su nivel formal cuando entró a trabajar en la empresa RRHH Outsourcing. De entrada, ella vivió situaciones adversas, como lo fue el enfrentarse a un contrato de prueba que la obligaba a trabajar de manera “incansable para demostrar que era merecedora del lugar que le habían proporcionado dentro de esa empresa”. Si bien pareciera que este tipo de experiencia puede verse como un hecho aislado, no lo es, ya que muchos trabajadores que

se integran en el mercado de trabajo son sometidos a este tipo de contratos: la desesperación y la presión de sentirse condicionados lleva a estos trabajadores a los límites de la superexplotación. En este sentido me niego a aceptar la idea de autores como Byung—Chul Han cuando hablan sobre la “autoexplotación”, ya que lo que hacen los trabajadores es autoimponerse metas y tiempos de trabajo, pero el excedente que es fruto de su trabajo se lo apropian los dueños de las empresas en las que laboran. Lo anterior lleva a los individuos a una *internalización* de la idea de que las condiciones de trabajo que experimentan no pueden mejorar en ningún sentido.

Lo que se repasó en el párrafo anterior quedó muy claro con el caso de los trabajadores fijos estables. Si bien su trabajo rayaba en lo que se ha definido como “trabajo digno” según la citada definición de la OIT —en el sentido de que tenían ciertas garantías como el acceso a la seguridad social y un contrato que los reconocía como trabajadores de la empresa RRHH Outsourcing— por la forma en la que se organiza el trabajo dentro de una empresa de *outsourcing* ellos quedaban a merced de los nuevos tipos de incertidumbre que se crean cuando las empresas gestionan los procesos inciertos de otras empresas. Con sus servicios, éstas logran disminuir en gran medida la incertidumbre en los procesos de contratación de sus clientes, al hacer una clasificación de sus candidatos en las categorías “recomendable”, “recomendable bajo reserva” o “no recomendable”.

El sufrimiento entre estos trabajadores solía aumentar aumentaba por la permanente medición de la productividad a la que eran sometidos, además de que estos jóvenes, al igual que muchos otros que trabajan dentro de estas empresas, conciliaban las reglas de la medición de la evaluación individual de resultados al tratar de moldear sus capacidades para cumplir las metas que les eran encomendadas. “El salario pues sí es engañoso, cuando te dicen: “puedes ganar hasta 7000 pesos mensuales”, pero en realidad no lo haces, y si lo haces cómo vas a terminar de madreado”, tal como comentó Juan, resume perfectamente la situación en la que se encontraban estos jóvenes: con un salario basado en un esquema mixto de pago, teniendo que trabajar más allá de su horario establecido, con un sueldo que rara vez alcanzó la cifra que les prometieron al inicio y, sobre todo, sin saber para qué era en realidad el trabajo que realizaban. Como en muchos otros casos, dicha empresa entró en crisis financiera y Ana fue despedida junto con Brian.

El problema para ellos no fue si el despido estuvo justificado o no, más bien, la

forma en la que se dieron los acontecimientos fue la que afectó verdaderamente el cómo ellos percibían el mundo del trabajo: “se trata de un mundo donde tienes las de perder, siempre va a ganar la empresa, si las demandas y llegas a ganar quedas marcado y es más difícil conseguir trabajo”, afirmó Brian tras aquel evento. De la misma manera, Ana —y de paso sus compañeros de trabajo— vieron como el “obligar a un trabajador a firmar su renuncia”, es una práctica muy común en la actualidad. La promesa bajo la que firmaron su renuncia Ana y Brian fue que “en el futuro no darían malas referencias si alguna empresa se comunicaba al área de Recursos Humanos para pedir alguna valoración acerca de su trabajo”, lo cual no fue más que un engaño.

Por ejemplo, cuando Ana entró a trabajar a una empresa dedicada al transporte de paquetería de una empresa muy grande a nivel mundial, fue sometida a una investigación sociolaboral que incluyó un estudio socioeconómico; y cuando se comunicaron para pedir referencias sobre ella, su exjefa (Alicia), le mencionó a la persona que hizo la llamada telefónica —que casualmente era conocido de Ana— que “era no recomendable, porque salió de la empresa por rescisión de contrato por falta de honradez e integridad”.

OPINIÓN DEL JEFE INMEDIATO O DE QUIEN PROPORCIONA LAS REFERENCIAS			PERTENECIÓ A ALGUN SINDICATO:		
CONCEPTO	EXCELENTE	BUENO	MALO		
PUNTUALIDAD		⊕		¿A CUÁL?	no
RESULTADOS		⊕			
ACTITUD		⊕		CARGO SINDICAL QUE OCUPÓ:	no
DESEMPEÑO		⊕			
COLABORACIÓN		⊕		¿LO VOLVERIA A CONTRATAR?	NO
HONRADEZ			⊖		
INTEGRIDAD			⊖	¿PORQUÉ?	Fue rescisión de Contrato
INICIATIVA		⊕			
DATOS PROPORCIONADOS POR:	A			PUESTO:	Coordinadora de Estudios Socioeconómicos
FECHA:	16/10/2019			TELÉFONO:	

Algo similar sucedió en el caso de Brian cuando entró a trabajar en el año 2019, tras las referencias que dieron de él en la empresa RRHH Outsourcing: el área de RRHH de la empresa que lo había contemplado como candidato para contratación decidió no seguir con el proceso debido a las malas referencias que Alicia proporcionó de él. Por esta razón, perdió una oportunidad de trabajo, lo que tanto había temido y por lo que no emprendió ninguna acción legal en contra de la empresa RRHH Outsourcing, pese a que la liquidación que les dieron no superó los veinte pesos.

De igual manera, he hablado de el condicionamiento de los derechos laborales que

viven muchos trabajadores en la actualidad, por ejemplo, en el caso de las vacaciones de los empleados de esa empresa, que estaban limitadas bajo el argumento de que “a finales de año era imposible tomarlas, porque era una época en la que había más trabajo”. Lo anterior se sumaba al hecho de que, cuando salían de vacaciones, su salario se veía reducido drásticamente por el esquema mixto de salario que recibían. Esto llevó a todos los interlocutores —a unos más que a otros— a un desencanto por este tipo de trabajo.

Ana comenzó a trabajar en RRHH Outsourcing con mucha vitalidad y esperanza, después de haber vivido un largo periodo de desempleo y de búsqueda de trabajo. Conforme pasó el tiempo, la monotonía y las estrategias para el aumento de la productividad menguaron ese sentimiento de plenitud y lo convirtieron en una batalla entre el *trabajo imaginado* y el *trabajo real*. Es decir, la representación que tenía de un trabajo estable, con un horario fijo, con un sueldo homogéneo y con posibilidades de crecimiento profesional contrastaba con la continua amenaza del despido por salir debajo de las mediciones de su productividad, los horarios que tenían que extenderse hasta por 12 horas al día para poder cumplir con las metas establecidas, el sueldo pagado en dos partes (el sueldo base y los bonos por estudio realizado) y la imposibilidad de crecimiento laboral después de dos años de trabajo.

El caso de Lidia —y su continuidad dentro del MEGI—, sirvió para mostrar la forma en la que los trabajadores fijos interconectados crean —quizá sin quererlo y obligados por sus responsabilidades como trabajadores— relaciones frágiles e inestables, que son parte de la subcontratación en cascada que se da entre personas, que hace que las EGCH sigan funcionando. He dicho que el sufrimiento en el trabajo se vuelve un pilar sobre el que los individuos construyen su subjetividad, ya que éste se presenta como un fuerte articulador de las relaciones de trabajo futuras; también se convierte en el referente para medir lo que cada individuo está dispuesto a soportar en un nuevo trabajo. Por otra parte, he insistido en que la relación entre este tipo de trabajadores y los trabajadores desperdigados ha creado un submercado laboral en el que se trabaja al margen de la Ley Federal del Trabajo en muchos sentidos.

Me gustaría retomar la idea de las EGCH como *espacios laborales de sufrimiento continuo*, ya que la distinción entre el trabajo estructurante y el trabajo patógeno, ofrecida por Christophe Dejours (1992), es la base sobre la cual pueden analizarse dichos espacios,

porque las consecuencias en la vida de quien los *habita* —el acto de vivir juntos en los espacios de trabajo— son catastróficas. Por ejemplo, los informantes suelen enfrentarse a estas vivencias que terminan por articular diversas formas de percibir el mundo, que se caracterizan porque desembocan en un sentimiento agudo que combina la inseguridad y el desaliento. La convivencia dentro de espacios de un tipo de trabajo que se encuentra en constante precarización lleva a los individuos a tener una visión distópica del mundo, que les impide pensar un futuro en el que puedan trascender su situación actual.

Por si fuera pocos, las responsabilidades en este tipo de trabajo se hacen más difíciles al no existir cierto grado de solidaridad entre los compañeros de trabajo —o mejor dicho, al fracturarse la solidaridad entre compañeros—; el sufrimiento se incrementa al saber que, con tal de cumplir las metas establecidas y con tal de salir bien en los indicadores que miden su productividad, algunos trabajadores son capaces de poner en marcha una serie de conductas deshonestas, que en lugar de contribuir a la creación de un buen ambiente de trabajo terminan por atomizar las relaciones entre compañeros de trabajo.

El caso de los *Key Performance Indicators* (KPI), mostró la forma en la que Lidia y sus compañeros de trabajo eran “forzados a trabajar fuera de su horario para no salir en números rojos”; “no hacer absolutamente nada que no sea trabajar” —en palabras de Fabiola— era una forma de expresar la presión constante a la que estos trabajadores eran sometidos, ya que su vida tenía que organizarse en función de las exigencias de las empresas— cliente, que podían fungir como un “segundo jefe y tener las mismas facultades”. Al igual que estos jóvenes, en la actualidad tenemos a miles de trabajadores insatisfechos dentro de sus empleos, desencantados y carentes de reconocimientos por sus esfuerzos cotidianos.

Además de esto, al igual que cuando trabajaba en RRHH Outsourcing, Lidia veía que el trato recibido por parte de quien era su jefa directa, con aval de los directivos, se basaba en recordarles que ellos “no eran indispensables”, ya que “su trabajo lo podía hacer cualquiera”. Aunado a esto, se enfrentaban a la falta de pago por cuestiones de malos manejos dentro de la empresa, por ejemplo, por la evasión de impuestos que, desde el principio, ellos notaron cuando los hicieron firmar dos contratos —el normal y el que era “por sindicato”—. A esto hay que sumarle la práctica, también extendida en el mercado de trabajo, que consiste en que los empleados terminen pagando las deudas generadas por los

errores de los dueños de las empresas. Lo anterior se solucionó cuando éstos le “bajaron el sueldo” a todos sus empleados.

La aparición de enfermedades físicas (es decir las que pueden identificarse nombrando alguna dolencia en el cuerpo), es otra razón por la que el sufrimiento en el trabajo aumenta, ya que éstas afectan la calidad de vida de los trabajadores. Como en el caso de Fabiola, algunos trabajadores piensan que han sacrificado su salud y parte importante de su vida para una empresa que puede reemplazarlos de manera inmediata.

La interconexión entre este tipo de trabajadores, suele ser otra fuente de sufrimiento, ya que sobre ellos recae gran parte de la responsabilidad de un trabajo que ellos no ejecutan personalmente. Al mismo tiempo que las EGCH se expanden *territorialmente de forma virtual a lo largo y ancho del territorio nacional*, las redes de trabajadores crean lo que Ascher (2005) describe como sistema de movilidad PIB (personas, información, bienes). Si bien dicho sistema funciona de manera dinámica, una buena parte del sufrimiento se origina cuando los mensajes que se dan en esta dinámica se fragmentan o son interpretados de distintas maneras por los actores que participan en el sistema, ya que los mensajes pueden ser en sí mismos fuente de incertidumbre y de preocupación.

En lo que respecta al tema de la movilidad urbana, la configuración de una experiencia metropolitana (Duhau y Giglia, 2008) entre estos trabajadores —especialmente entre los trabajadores desperdigados— se da en función del trabajo que realizan “en campo”, por lo tanto, la movilidad espacial se encuentra en el centro del trabajo que realizan. En la mayoría de los casos, el conocimiento sobre el espacio se capitaliza de tal manera que se crean “zonas de cobertura”, sobre las que trabajan los individuos. Por el contrario, en el caso de los trabajadores fijos estables y en el de los fijos interconectados, quienes se mueven en función de las necesidades de la empresa para la que laboran, creando lo que describí como una incertidumbre *de relación ciega* — los referentes usados para moverse por la ciudad son más limitado.

El miedo en las mujeres que desarrollan este trabajo suele ser expresado de manera recurrente, ya que en un país como México en el que la violencia de género es sistemática, cualquier cosa puede ocurrirles en el camino —o dentro de la casa de alguno de los candidatos para contratación—. Además de esto, los trabajadores desperdigados deben enfrentarse a la precariedad de sus relaciones con los trabajadores fijos interconectados: sin

contrato, fluctuantes, algunas veces efímeras, con un pago bajo por cada estudio socioeconómico que realizan (algunas veces no más de 150 pesos) y con la posibilidad de que las empresas que requieren de sus servicios les retrasen o no les depositen ningún pago por su trabajo.

Si bien, realizar actividades como trabajador desperdigado es sinónimo de tener el control para “administrarse el tiempo”, sigue existiendo un problema preocupante: la desvinculación con las EGCH y la erosión de los derechos laborales. Pese a que la flexibilidad del trabajo pueden ser condiciones elegidas (Bologna, 2006), como en el caso de estos trabajadores desperdigados —recordemos que, por el desencanto, Ana decidió desvincularse del MEGI en su nivel formal—, esto no implica que estas situaciones no se articulen y, sobre todo, que impacten sobre la vida de quienes las experimentan en carne propia. Me gustaría esbozar algunos tipos ideales (desde una perspectiva weberiana) de sufrimiento en el trabajo que se han podido identificar después de esta investigación, que en muchas ocasiones son complementarios entre sí:

- Sufrimiento por ruptura de la estabilidad laboral. Surge cuando cambian repentinamente las condiciones de trabajo; responde a la precarización en sus procesos más dinámicos. Algunos ejemplos de este tipo de sufrimiento en el trabajo se dan cuando a los trabajadores se les baja el sueldo, pierden alguna de las prestaciones con las que fueron atraídos hacia ese trabajo, cuando por asuntos relacionados con los manejos de la empresa éstos tienen que laborar más número de horas. Lo que se sabía estable se torna difuso y es casi imposible adaptarse a los cambios en un corto plazo, tal como sucedía con los jóvenes de la empresa EOC.
- Sufrimiento por incertidumbre (ausencia de certeza). Es, quizá, el más extendido en el mercado de trabajo actual, e involucra la falta de estabilidad laboral o mediano y largo plazo; por otra parte, es el que viven con más frecuencia los trabajadores desperdigados, ya que ellos dependen del número de estudios socioeconómicos que les envíen los trabajadores fijos interconectados, el cual no suele ser siempre el mismo porque depende de

las requisiciones que las EGCH reciban por parte de las empresas cliente que las contratan.

- Sufrimiento por exceso de productividad: como se vio, los trabajadores fijos y los fijos interconectados son sometidos a exigencias realmente extenuantes, las cuales tienen que cumplir para no salir afectados en los indicadores de productividad de cada empresa; al tiempo que cumplen con los números requeridos, los trabajadores se enfrascan en un encuentro entre el límite de sus capacidades como trabajadores y las exigencias del trabajo.
- Sufrimiento por sentirse reemplazable: quizá uno de los sufrimientos más comunes surge cuando los trabajadores se autoperciben como prescindibles, y se intensifica cuando dentro de la empresa en la que trabajan se acentúan los comportamientos de personas al mando que hacen que este sea un recordatorio perpetuo.
- Sufrimiento por deterioro de la salud en relación con el trabajo: este tipo de sufrimiento se da cuando los trabajadores ven mermado su estado de salud, debido, principalmente a los requerimientos en la productividad. Puede describirse como aquel sufrimiento que nace cuando el trabajo invade muchos rubros de la vida cotidiana y lleva a los trabajadores a desajustes en lo que ellos consideran un estado de salud óptimo.

Algo es cierto, tenemos a trabajadores sufrientes, que se caracterizan porque se encuentran en una situación *infrajurídica* (Coriat, 2001), sosteniendo el modelo de acumulación en su etapa actual y cuya subjetividad se ve constantemente trastocada por una de las actividades centrales de la vida en sociedad que, en el mejor de los casos, debería ser la fuente de una serie de emociones que hagan sentir al ser humano el valor de la dignidad. Sin embargo, se vive todo lo contrario y es más común que los trabajadores pierdan la esperanza de una mejora sustancial, al tiempo que comienzan a pasar por alto la participación en un sistema económico injusto (Dejours, 2009b).

Si bien los sujetos no están totalmente a merced de las circunstancias estructurales, en ocasiones se ven rebasados por éstas y quedan en un estado de latencia, o liminalidad, esperando un momento ideal para actuar: en el trabajo contemporáneo —por lo menos en el que he descrito— hay muy poco espacio para la organización y la tregua entre los protagonistas y las empresas para las que trabajan. Como dato adicional tenemos que México, actualmente, se sitúa a la cabeza del ranking mundial en lo que respecta al estrés laboral, ya que "el 75% de las personas que padecen estrés en México señala el entorno laboral como origen, cifra que baja hasta el 73% en el caso de China, seguida de lejos por Estados Unidos, con un 59%." (estreslaboral.info). Esto es un indicador de que "es auténtico el sufrimiento de los trabajadores con empleo estable o precario, pero el sistema funciona e incluso parece poder seguir funcionando por mucho tiempo de esta manera" (Dejours, 2009b: 80).

Finalmente, para terminar el recuento del análisis de este estudio, cabe señalar algunos elementos de la coyuntura reciente obligan a preguntarse sobre las transformaciones posibles de las condiciones laborales que he estudiado hasta aquí. Un primer elemento se refiere a la reciente propuesta de ley sobre el outsourcing que pretende eliminar, o por lo menos contener al máximo este tipo de relación laboral. He mencionado que es necesario replantear dicha posición, ya que estoy casi seguro de que ésta no es viable en un país como el nuestro, no por lo menos sin afectar de entrada a un gran número de trabajadores que sobreviven en la zona gris del mercado de trabajo.

A decir de la Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano (AMECH), que en teoría es la encargada de certificar y capacitar a las empresas como las que he descrito, las 28 empresas que tiene asociadas reportan 169,962 empleos tercerizados para septiembre del año 2020. Empero, el número de trabajadores bajo este esquema es mucho más amplio. Para el año 2019, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (con base en los Censos Económicos 2019), informó que la subcontratación laboral se ha incrementado notablemente, ya que 4.6 millones de personas se encuentran contratados bajo este esquema. Sin embargo, dichos censos no contemplan el trabajo que realizan los que aquí he nombrado trabajadores desperdigados, que se encuentran en un umbral entre la informalidad y la invisibilidad, como he venido insistiendo. Entonces bien, puedo afirmar que estos trabajadores no son privativos del INEGI, ya que se encuentran en

otro tipo de trabajo que se nutre con la intermitencia de los servicios de personas que trabajan al margen de toda protección social (se les puede encontrar brindando servicios relacionados con las encuestas de investigación de mercado, el servicio de *mystery shopper*, la verificación de referencias que usan los bancos, los jóvenes que entregan los teléfonos a domicilio después de renovar los planes mensuales de distintas compañías y algunos mensajeros, por mencionar algunos casos que conozco). Ante este

submercado laboral —tan profundo que es casi imposible sondearlo— dicha iniciativa sería devastadora. Si bien quienes realizan estos trabajos se encuentran ante una desprotección social inminente, es precisamente sobre esta idea que se ha edificado el discurso oficial para sugerir la prohibición del *outsourcing*, empero, quienes han propuesto dicha reforma han dejado en el olvido a los trabajadores invisibles que participan en el mercado de trabajo en México. Para nada estoy de acuerdo con el modelo de negocios que representa el *outsourcing*, sin embargo, el Estado no ha sido capaz de garantizar un nivel de protección óptimo de los trabajadores que se encuentran en el sector formal; mucho menos ha sido capaz de regular el comercio informal (el cual es resultado, en gran parte, de fenómenos estructurales como el desempleo, aunque no de manera privativa). En el sistema económico actual, ambos fenómenos pueden verse como una suerte de “mal necesario”, como una oportunidad de generar diversas formas de trabajo con base en los cuales sobrevive de un gran número de personas. Me parece

que no se puede cortar de tajo una práctica que, aunque no de manera óptima, permite a muchas personas generar un ingreso a sus hogares. El gran reto del gobierno en turno no debe ser el acabar con una práctica que ha sido herencia de “gobiernos anteriores”, no sin tener una estrategia clara. Me parece que su principal desafío es comprender cómo se ha venido “sedimentando” el mercado laboral mexicano a lo largo de la historia más reciente; también lo es el fortalecer los mecanismos de protección de los trabajadores: la regulación de esta práctica es una forma con la que se debe comenzar, la solución jamás será la prohibición ya que, considero, trabajadores como los que he descrito en el último capítulo de esta investigación, además de estar excluidos de todo marco jurídico, paradójicamente podrían quedar atrapados en prácticas que se encontrarían fuera de las normas legales. Piénsese en el caso del comercio informal y los discursos que han girado en torno a su prohibición o su regulación. Un segundo

punto, que complementa al anterior, es lo acontecido durante la *pandemia del coronavirus*. Como es bien sabido por todos, en un nivel económico la estrategia del confinamiento para evitar la propagación del virus llevó a cerca de un millón de empresas a la quiebra (El Financiero, diciembre de 2020); por lo tanto, muchas de las empresas—cliente de las EGCH redujeron considerablemente el número de contrataciones que realizaron en ese periodo. Se sabe que miles de personas se quedaron sin empleo. Acudiré nuevamente al ejemplo de Ana—como trabajadora desperdigada—y de paso hablaré un poco de mí: antes de la pandemia, Ana realizaba alrededor de 20 estudios socioeconómicos por semana —que en dinero se traducía en alrededor de 3000 pesos netos, de los cuales cerca de 600 los invertía en gastos de movilidad —, a estos estudios hay que sumarle lo de 10 estudios socioeconómicos que yo realizaba entre sábado y domingo: entre ambos obteníamos un ingreso de \$4500, aunque en ocasiones era de más de 5000 pesos. Lo anterior tiene gran relevancia porque en octubre de 2019, Ana, por el cúmulo de conocimientos que logro adquirir en lo que respecta a los procesos de reclutamiento y selección, se integró como *generalista de recursos humanos* en una empresa de *outsourcing* que ofrece el servicio de entrega de paquetería para dos grandes empresas en el mercado actual. Después de dos años de desvinculación del mercado laboral formal se integró nuevamente en él, pero con un salario mucho menor que el que percibía trabajando por su cuenta.

Desde el mes de octubre de ese año, dejó de trabajar para las EGCH que ya la conocían y que le enviaban trabajo de manera sostenida. Si ella no hubiera tenido el ingreso fijo que le garantiza el estar trabajando en esta empresa, cuando llegaron las fechas del confinamiento en marzo del año 2020, el ingreso que ella aportaba al hogar se hubiera reducido a cero. José Alfonso, otro de los informantes de esta investigación y cofundador de una de las EGCH que la proporcionaba trabajo a Ana, comentó que el trabajo durante los primeros meses del confinamiento disminuyó de manera notable. Por otra parte, durante los meses de marzo, abril, mayo, junio y julio del 2020, la actividad en los grupos de FB disminuyó considerablemente: algunos miembros hacían publicaciones alusivas a propuestas para estudiar en línea (por ejemplo, la preparatoria con validez oficial de la Secretaría de Educación Pública) u otros no relacionados con el rubro.

Para los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, comenzaron a retomarse las

actividades, pero exhortando a los visitantes domiciliarios a tomar las precauciones que más pudieran e incluso a cobrar más por el trabajo, debido a que entrar en el domicilio de alguna persona y andar en transporte público se considera como una actividad riesgosa en estos momentos. Durante ese periodo de “recuperación de los estudios socioeconómicos” Ana ha llegado a aceptar trabajo por parte de algunas empresas, especialmente el que tiene que realizarse los fines de semana. Es necesario mencionar que, pese al escenario y el riesgo que puede traer consigo la realización de las visitas domiciliarias, quienes le han enviado trabajo le pagan la misma cantidad por estudio realizado.

Basándome en el caso de Ana es posible describir dos situaciones que trajo consigo la pandemia en lo que respecta al MEGI:

1. Al frenarse las contrataciones dentro de las empresas que solicitan dicho servicio, los ingresos de un gran número de trabajadores desperdigados se vieron reducidos marcadamente. En el caso de Ana, pese a que sus ingresos se redujeron de manera notable —percibe casi la mitad de lo que juntábamos cuando trabajábamos los dos juntos—, durante el inicio del confinamiento, seguramente no hubiese tenido ningún ingreso. Pasó de 20 estudios semanales, en promedio, a realizar esta misma cantidad a lo largo de todo este tiempo —cerca de un año—.
2. Si bien el trabajo ha ido en aumento durante este tiempo, no ha alcanzado los mismos niveles que “tenía durante los buenos tiempos”. Ana ha llegado a una pequeña conclusión ante el escenario de la pandemia y de la eliminación del *outsourcing*: “eliminar el *outsourcing* nos llevaría a eliminar fuentes de empleo, tanto formales como informales. Pienso que no lo hacen con una mala intención, pero serían muy pocas las personas que gocen de la protección que prometen. Al no tener registro del trabajo que realizan estos trabajadores, de la misma manera quedarían en el olvido...no es posible que se intente aplicar una ley en un país con un sistema de protección tan debilitado”.

El punto en el que Ana señala que los trabajadores quedarían en el olvido, nos lleva a pensar en la forma en la que se han venido aplicando distintas políticas públicas referentes al empleo: quizá el *outsourcing* sea el nuevo

enemigo de las políticas de recaudación fiscal, como en su tiempo lo fue el comercio informal, espero esto sea una equivocación y que todo mejore.

Bibliografía

Aimetta, Corina (2008). “Sobre trabajos y rebusques: Problematizando el concepto de trabajo a partir del acercamiento a un grupo de carreros del Gran La Plata” en *V Jornadas de Sociología de la UNLP 10, 11 y 12 de diciembre de 2008 La Plata, Argentina*. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología

<https://www.aacademica.org/vi.congreso.chileno.de.antropologia/52>

Alcántara, Armando (2008). “Políticas educativas y neoliberalismo en México: 1982—2006”. *Revista Iberoamericana de Educación*, volumen 48, páginas 147—165.

Almanza, Maricela y Archundia, Emigdio (2015). “El outsourcing y la planeación fiscal en México”. Málaga, España: EUMED. Disponible en <https://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1452/index.htm>.

Anderson, Leon (2006). Analytic autoethnography. *Journal of contemporary ethnography*, 35(4), 373—395.

Antunes, Ricardo (2009). “Diez tesis sobre el trabajo del presente (y el futuro del trabajo)” en *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales*, volumen 1. CAICYT y CLACSO

(2007), “El caracol y su concha: Ensayo sobre la Nueva Morfología del Trabajo”, en *Revista Herramienta*, no. 31, Buenos Aires

(2001). “¿Adiós al trabajo? Ensayo sobre las metamorfosis y el rol central del mundo del trabajo”. Editorial Cortez, Sao Paulo

(2000). “La centralidad del trabajo hoy”. *Papeles de población*, 2000, vol. 6, no 25, p. 83—96.

Aranguren, Juan (2010). “De un dolor a un saber: cuerpo, sufrimiento y memoria en los límites de la escritura”. *Papeles del CEIC. International Journal on Collective Identity Research*, número 2, 1—27.

Arfuch, Leonor (2016). El "giro afectivo": emociones, subjetividad y política. *DeSignis*, número 24, 0245—254.

Arroyo, María., Gaytán, Juan. y Sierra, Selene. (2007). “El proceso de toma de decisiones para la tercerización de funciones logísticas: prácticas mexicanas versus mejores prácticas establecidas”. *Contaduría y Administración*, enero—abril, 39—66.

Ascher, François (2006). *Le mouvement dans les sociétés hypermodernes*. CERIMES—Centre de ressources et d'information sur les multimédias pour l'enseignement supérieur [éd.].).

(2005). “Ciudades con velocidad y movilidad múltiples: un desafío para los arquitectos, urbanistas y políticos”. *ARQ*, número 60, 11—19. *Santiago*

(2004). “*Los nuevos principios del urbanismo*”. Madrid, editorial Alianza.

(1995). *Métapolis: ou l'avenir des villes*. Odile Jacob

Bal, Mieke. (2009). “Conceptos viajeros en las humanidades”. Una guía de viaje. Cendeac. Volumen 7

Barba Solano, Carlos (2004). *Régimen de bienestar y reforma social en México*. Cepal.

Barattini, Mariana. (2009). “El trabajo precario en la era de la globalización. ¿Es posible la organización?” *Polis*, Revista de la Universidad Bolivariana, Número 24.

Bénard, Silvia (2019) Autoetnografía. Una metodología cualitativa. Universidad Autónoma de Aguas Calientes, El Colegio de San Luis

Báyes, Ramón (2009) “Sobre la felicidad y el sufrimiento”. Discurso de investidura como Doctor Honoris causa en Psicología por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), 22 de enero de 2009

Beck, Ulrich (2007). *Un nuevo mundo feliz: la precariedad del trabajo en la era de la globalización*. Paídos. Barcelona, Buenos Aires, México

Becker, Howard (2010). *Trucos del oficio. Cómo conducir su investigación en ciencias sociales*. México, Siglo XXI eds.

Bensusán, Graciela (2010). Los sindicatos y las reformas laborales en América Latina. UNAM, IIS: Disponible en http://conceptos.sociales.unam.mx/conceptos_final/460trabajo.pdf

(2000, marzo). El impacto de la reestructuración neoliberal: comparación de las estrategias sindicales en Argentina, Brasil, México, Canadá y Estados Unidos. En III Congreso Latinoamericano de Sociología del Trabajo.

(2008). Regulaciones laborales, calidad de los empleos y modelos de inspección: México en el contexto latinoamericano. CEPAL repositorio digital: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/25861>

Bensusán, Graciela y Alcalde, Arturo (2013). El sistema de justicia laboral en México: situación actual y perspectivas. *Fundación Friedrich Ebert*.

Besserer, Federico (2016) Ciudad transnacional y ciudad global. Intersecciones teóricas y empíricas en Intersecciones urbanas. Ciudad transnacional/ Ciudad global, Besserer, Federico. (editor) Conacyt, Juan Pablos Editores, UAM, México.

(2014) Regímenes de sentimientos y la subversión del orden sentimental: Hacia una economía política de los afectos. *Nueva antropología*, 27(81), 55—76.

(2009) Inappropriate/Appropriated Feelings: The Gendered Construction of Transnational Citizenship, en Kia Lilly (ed al.) *Gendered Citizenship: Transnational Perspectives on Knowledge Production, Political Activism, and Culture*, Nueva York, Palgrave Macmillan

Besserer, Federico y Oliver, Daniela (Eds.). (2014). Ensamblando la ciudad transnacional. Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Departamento de Antropología.

Bernardoni, María (2007). “Seguridad social y formas atípicas de trabajo. Relatoría General del XVI Congreso Iberoamericano de Derecho del Trabajo y de Seguridad Social”. *Revista Gaceta Laboral*, Vol. 13, no. 3, Lisboa: Universidad de Zulia, pp. 403—404.

Blanco, Emilio, Solís, Patricio., Robles, Héctor (2014). Caminos desiguales. Trayectorias educativas y laborales de los jóvenes en la Ciudad de México. El Colegio de México. Instituto Nacional para la evaluación de la educación (INEE)

Borja, Jordi & Castells, Manuel (1997). Local y global: la gestión de las ciudades en la era de la información. Madrid: Taurus.

Bourdieu, Pierre y Wacquant, Loïc. (2005). Una invitación a la sociología reflexiva, Buenos Aires, S. XXI editores.

Bourdieu, Pierre. (2013a) *La miseria del mundo* (5ª reimp.). Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica,

(2013b) *El sentido práctico* (2da reimpresión). Siglo XXI Editores.

(2011) *Capital cultural, escuela y espacio social* (8va reimpresión). Siglo XXI editores.

(1997) Los usos sociales de la ciencia. Buenos Aires, Nueva Visión.

(1996). La dominación masculina. *Revista de Estudios de Género, La Ventana Volumen 3*, páginas 1—95.

Bologna, Sergio. (2006). Crisis de la clase media y posfordismo (Vol. 42). Ediciones AKAL.

Bretones, Francisco. & Rodríguez, A. (2008). “Reclutamiento y selección de personal y acogida” en M. A Mañas y A. Delgado, Recursos Humanos. Madrid: Pirámide, 101—134.

Bueno, Carmen, & Saraví, Gonzalo (1997). Relaciones de cooperación interempresariales. Lecciones de la experiencia mexicana. *Nueva Sociedad*, 9, 102—121.

Bureau, Marie, Corsani, Antonella, Giraud, Olivier, Rey, Frédéric (Directeurs) (2019). Les zones grises des relations de travail et d'emploi: un dictionnaire sociologique. TESEO.

Busso, Gustavo (2001). Vulnerabilidad social: nociones e implicancias de políticas para Latinoamérica a inicios del siglo XXI. *Documento presentado en el Seminario Internacional “Las diferentes expresiones de la vulnerabilidad social en América Latina y el Caribe” (Santiago de Chile, 20 y 21 de junio). Inédito.*

Busso, Mariana, & Pérez, Pablo (2010). La corrosión del trabajo. Estudios sobre informalidad y precariedad laboral. Miño y Dávila editores.

Cabòs, Jordi. (2013). Fenomenología del sufrimiento. Por una comprensión filosófica a partir de la obra de Arthur Schopenhauer.

Caire, G. (1982). Précarisation des emplois et régulation du marché du travail. *Sociologie du travail*, 135—158.

Calderón, Edith. 2014). Universos emocionales y subjetividad. *Nueva antropología*, 27(81), 11—31.

(2012). La afectividad en antropología: una estructura ausente. CIESAS.

Callahan, Jaime, & McCollum, Eric (2002). Obscured variability: The distinction between emotion work and emotional labor. En N. M. Ashkanasy, W. J. Zerbe & C. E. J. Härtel (Eds.), *Managing emotions in the workplace* (pp. 219—231). Armonk, NY: M. E. Sharpe.

Campos, Olga. (2006). La importancia del sufrimiento. *Revista de bioética y derecho*, volumen 7, 1—8.

Canales, Manuel (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago: LOM ediciones.

Canessa, Miguel (2008). Los derechos humanos laborales: el núcleo duro de derechos (core rights) y el ius cogens laboral. *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos sociales*, 8, 111.

Cano, Ernest (1998) La lógica de la precariedad laboral: el caso de la industria valenciana del mueble Cuadernos de Relaciones Laborales N° 13. Madrid, pp 207—227.

Cardoso de Oliveira, Roberto (2004). El trabajo del Antropólogo: Mirar, Escuchar, Escribir". En: Avá. N° 5, Posadas: PPAS.

Carrera, Miguel (2004). La deuda externa en América Latina, veinte años después: una nueva media “década perdida”. *Investigación económica*, 63(247), 103—141.

Castaingtts, Juan (2015). Dinero, trabajo y poder: una visión de la economía actual latinoamericana para no economistas y economistas. *Dinero, trabajo y poder*, 1—364.

Castel, Robert (1997). La metamorfosis de la cuestión social. Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós.

(1995). Les métamorphoses de la question sociale: une chronique du salariat. Fayard

Castells, Manuel (2007). Comunicación móvil y sociedad: una perspectiva global. Ariel—fundación telefónica, Madrid.

(1999). La revolución de la tecnología de la información. *La era de la revolución: economía, sociedad y cultura*, 1999, vol. 1.

Castillo, José (2015). La invasión del trabajo en la vida. Del ‘trabajador ideal’ a la vida real, Madrid, La Catarata

Celis, Juan (Coord) (2012). "La subcontratación laboral en Latinoamérica: Miradas multidimensionales". Escuela Nacional Sindical. CLACSO

Chirinos, María (2006). *Claves para una antropología del trabajo*. Eunsa.

Clot, Yves (2009). ¿El trabajo sin seres humanos?: Psicología de los entornos de trabajo y de vida. Modus Laborandi.

Coronil, Fernando (2000) Naturaleza del poscolonialismo: del eurocentrismo al globocentrismo en Gallegos, C., Lince, M. y Gutierrez, D. (compiladores) (2000) *Lecturas*

de metodología de las ciencias sociales I, Secretaría de Educación del Estado de Chiapas, México.

Coriat, Benjamín (2001). *Taller y el Cronómetro*. Siglo XXI de España.

Correa, Germán (2010). Transporte y Ciudad. EURE, vol. 36, núm. 107, pp. 133—137

Cruz, Adrián, Chávez María & Zermeño, Ana. (2016). Los jóvenes en el mundo actual: deconstrucción de las nuevas realidades. Universidad de Colima. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM)

Cusumano, Michael (1987). *The Japanese automobile industry: Technology and management at Nissan and Toyota*. *Technology and Culture*, vol. 28, no 2, p. 380.

Da Matta, Roberto (1999) “El oficio del etnólogo o como tener Anthropological Blues” En Constructores de Otredad. Antropofagia, Buenos Aires, pp. 172—178

Damían, Araceli (2012), Crisis, empleo y pobreza, en De la Garza, Enrique (2012) La situación del trabajo en México, 2012 el trabajo en la crisis. UAM, Plaza y Valdés, México

Dautrey, Phillipe (2013). Precariedad de la sociedad, segmentación de la política social: El caso de México. *European Review of Latin American and Caribbean Studies/Revista Europea de Estudios Latinoamericanos y del Caribe*, 25—42.

De Gaulejac, Vincent. (1999). Historias de vida y sociología clínica. *Proposiciones*, 29, 89—102.

Dejours, Christophe y Gernet, Isabelle (2012). Psicopatología del trabajo. *Buenos Aires, Argentina, Miño y Dávila*.

Dejours, Christophe, & Deranty, Jean— Phillipe (2010). The centrality of work. *Critical Horizons*, 11(2), 167—180.

Dejours, Christophe (2015). El sufrimiento en el trabajo. Editorial Topia

(2013). *Trabajo vivo II: Trabajo y emancipación* (No. 159.964. 2). Editorial Topia

(2012) Trabajo vivo: sexualidad y trabajo. Editorial Topia.

(2010). Contribución de la Clínica del Trabajo a la Teoría del Sufrimiento. *Recuperado de <https://www.topia.com.ar/articulos/contribuci%C3%B3n-cl%C3%ADnica-del-trabajo-teor%C3%AD-del-sufrimiento>*.

(2009a). *El desgaste mental [en el trabajo]*. Modus Laborandi

(2009b). *Trabajo y sufrimiento: cuando la injusticia se hace banal*. Madrid: Modus Laborandi.

- (2007). La hiperactividad profesional ¿masoquismo, compulsividad o alienación? *Revista Utopía*, (50).
- (1998) De la psicopatología a la psicodinámica del trabajo, en Organización del trabajo y salud (Dessors, D. y Guiho—Bailly, M., comps.), Buenos Aires, Ed. Lumen HVMANITAS
- (1993). Coopération et construction de l'identité en situation de travail. *Futur antérieur*, 16(2), 41—52. Laborandi.
- (1992) “Pathologie de la communication, situations de travail et espace public: le cas du nucléaire”, in Cottreau A. et Ladrière P. (sous la direction de), *Raisons pratiques*, 3, p. 177— 201, Paris, Éditions de l'École des hautes études en sciences sociales.
- Deleuze, Gilles (2006). Post—scriptum sobre las sociedades de control. *Polis. Revista Latinoamericana*, (13).
- Delgado, Gloria (2003) “México estructuras política, económica y social”. Editorial Prentice Hall. Segunda Edición, México
- De Oliveira, Orlandina (2006). Jóvenes y precariedad laboral en México. *Papeles de población*, 12(49), 37—73.
- Nicolás, Diana (2010). La múltiple dimensión de la precariedad laboral: el caso de la administración pública en Argentina. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 2(128—129), 119—136.
- Di Virgilio, María (2011). La movilidad residencial: una preocupación sociológica. *Territorios*, núm 25 pp. 173 — 190.
- Domagalski, Theresa (1999). Emotion in organizations: Main currents. *Human relations*, 52(6), 833—852.
- Domínguez, Ana & Zirión, Antonio (coordinadores) (2017). Universidad Autónoma Metropolitana y Ediciones del Lirio
- Elias, Norbert (1989). *Sobre el tiempo*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Esping-Andersen, Gosta: *The Three Worlds of Welfare Capitalism*, Princeton University Press, Princeton, 1990
- Feenstra, Robert & Hanson, Gordon (1996). *Globalization, outsourcing, and wage inequality* (No. w5424). National Bureau of Economic Research.

(1999) The impact of outsourcing and high—technology capital on wages: estimates for the United States, 1979—1990. *Quarterly Journal of Economics*, 907—940.

Fernández—Massi, Mariana (2014). Dimensiones de la precariedad laboral: un mapa de las características del empleo sectorial En La Argentina (the Scale of Work Precarity: A Map of the Characteristics of Employment by Sector in Argentina). *Cuadernos de Economía*, 33(62), 231—257.

Follari, Roberto (2006). Revisando el concepto de Posmodernidad. *Quórum Académico*, Enero—Junio, páginas 37—50.

Foucault, Michel. (2009). *Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión*. Siglo XXI.

Fraser, Nancy (2003). ¿De la disciplina hacia la flexibilización?: relejendo a Foucault bajo la sombra de la globalización. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 46(187), 15—33.

Fuentes, César (2008). La estructura urbana y las diferencias espaciales en el tiempo de traslado del viaje al trabajo en Ciudad Juárez, Chihuahua *Estudios Demográficos y Urbanos*, vol. 23, núm. 1, enero—abril, pp. 55—81 El Colegio de México, A.C. Distrito Federal, México

Gallardo, Anahí, Castro, Gerardo, & Castillo, Omar (2011). Desregulación económica y flexibilización laboral. Una forma de reducir el costo laboral en México (2000—2008). *Economía y Sociedad*, 16(27), 65—83.

Garabito, Gustavo (2005). El trabajo en la identidad y la identidad en el trabajo. *Encuentro Regional de la AMET, Asociación Mexicana de Estudios del Trabajo*.

García, Brígida (2013). Precariedad laboral y desempleo en México. *Hacia una nueva Ley General de Población, Ciudad de México: IJJ—UNAM*, 157—177.

(2012). La precarización laboral y el desempleo en México (2000—2009) en Enrique de la Garza (coordinador) *La situación del trabajo en México, 2012 el trabajo en crisis*, Plaza y Valdés Editores.

(2011). Las carencias laborales en México: conceptos e indicadores. *Trabajos atípicos y precarización del empleo*, 81—113.

(2006). La situación laboral precaria: marcos conceptuales y ejes analíticos pertinentes. *Trabajo*, 2(3). 23—52.

García, Néstor, Cruces, Francisco y Urteaga, Maritza (2012). Jóvenes, culturas urbanas y redes digitales. México, Editorial Ariel

García, Néstor. (2016) Los jóvenes transforman las ciudades y las redes en Intersecciones urbanas. Ciudad transnacional/ Ciudad global Besserer, F. (editor) Conacyt, Juan Pablos Editores, UAM, México

(2007) Más allá del multiculturalismo. Conferencia sobre Alianza de Civilizaciones, Interculturalismo y Derechos Humanos, Rio de Janeiro, 8 de diciembre de 2007

(2005). Diferentes, desiguales y desconectados. México, Gedisa, 2005

Gay, Paul & Salaman, Graeme (1992). The cult [ure] of the customer. *Journal of management studies*, 29(5), 615—633.

Gereffi, Gary & Kaplinsky, Raphael (2001). “Introduction: Globalization, Value Chain and Development, en the value of value chains. Spreading the gains from Globalization”; Editado por Gereffi, G.; Kaplinsky, R.; IDS Balletin.

Giglia, Angela (2012). El habitar y la cultura México, Ed. Anthropos.

Giglia, Angela & Miranda, Adelina (Eds.). (2014). Precariedad urbana y lazos sociales: una mirada comparativa entre México e Italia. Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades, Departamento de Antropología.

Gómez, Marcos (1998). Dolor y sufrimiento. El problema del sentido. *Rev. Soc. Esp. Dolor*, 5, 144—158.

González, Mercedes, Moreno, Martha & Escobar, Inés (2016). Empleo e intercambio social en México. *Perfiles latinoamericanos*, 24(47), 225—258.

Gorz, André (1997). Salir de la sociedad salarial Traducción de Enric Sanchis Biblioteca Omegalfa.

Grandey, Alicia (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.

Grossman, Gene & Helpman, Elhanan (2005). Outsourcing in a global economy. *The Review of Economic Studies*, 72(1). 135—159.

Guadarrama, Roció, Hualde, Alfredo & López, Silvia (2014). *La precariedad laboral en México. Dimensiones, dinámicas y significados*. Primera edición El Colegio de la Frontera Norte.

(2012). Precariedad laboral y heterogeneidad ocupacional: una propuesta teórico—metodológica. *Revista mexicana de sociología*, 74(2), 213—243.

Guber, Rosana. (2013). *El salvaje metropolitano. Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo*, Paidós, Buenos Aires, Argentina.

Han, Byung—Chul (2012). *La sociedad del cansancio*. Barcelona: Herder.

Harvey, D. (2007). *Breve historia del neoliberalismo* (Vol. 49). Ediciones Akal.

(1998). *La condición de la posmodernidad*. Buenos Aires: Amorrortu.

Hernández, Carmen Añez; Nava, Yuneska. (2012). Subcontratación: relación laboral encubierta. *Telos*, septiembre—diciembre, 333—345

Hinkelammert, Franz (1990). *La deuda externa de América Latina: el automatismo de la deuda*. Departamento Ecuménico de Investigaciones (DEI).

Hirschman, Albert (1996.) "La Economía política de la industrialización a través de la sustitución de importaciones en América Latina," *El Trimestre Económico*, Fondo de Cultura Económica, vol. 0(250), pages 489—524, abril—jun.

Hochschild, Arlie (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.

Horbath, Jorge. (1999). La vulnerabilidad laboral, la formalización e informalización en el mercado laboral urbano de México, 1991 y 1992. *Papeles de Población*, 57—100.

Husserl, Edmund (1962) *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*. Traduc. José Gaos. México: Fondo de Cultura Económica.

Hutchins, David (1999). *Just in time*. Gower Publishing, Ltd.

Ibarra, Manuel (2010). Flexibilidad laboral en Iberoamérica: un análisis comparado. *Estudios Fronterizos*, Enero—Junio, 81—106.

Imilan, Walter (2007). La ciudad etnografiable el problema del objeto en Londres, Chicago y Santiago de Chile. Serie documentos.

Jameson, Fredric (1996). La lógica cultural del capitalismo tardío. *Teoría de la postmodernidad*, 23—73.

Jimeno, Miriam, Varela, Daniel y Castillo, Ángela. (2011). Experiencias de violencia: etnografía y recomposición social en Colombia. *Sociedade e Cultura* 14(2).

Juárez, Humberto (2002). Los sistemas just—in—time/Kanban, un paradigma productivo. *Política y cultura*, (18), 40—60.

Julián—Vejar, Dasten (2014). La precariedad laboral, modernidad y modernización capitalista: Una contribución al debate desde América Latina. *Trabajo y sociedad*, (23), 147—168.

Kaës, René. et. al. (1998) Sufrimiento y psicopatología de los vínculos institucionales. Elementos de la práctica psicoanalítica en institución, Paidós, Buenos Aires.

Karam, Tanius (2004). Representaciones de la Ciudad de México en la crónica. *Andamios. Revista de Investigación Social*, otoño — invierno, 51—76.

Kierkegaard, Soren. (1960). Tratado de la desesperación. Santiago Rueda.

Kaufmann, Vincent Bergman, Manfred & Joye, Dominique (2004). Motility: mobility as capital. *International journal of urban and regional research*, 28(4), 745—756.

Kralich, Susana (1998). El transporte urbano entre la globalización y la fragmentación. El caso de la Región Metropolitana de Buenos Aires EURE, vol. XXIV, núm. 71, marzo

Kusenbach, Margarethe. (2003). Street Phenomenology: The Go—Along as Ethnographic Research Tool *Ethnography* 4: 455—485,

Lagos, Ricardo (1994). ¿Qué se entiende por flexibilidad del mercado de trabajo? *Revista de la CEPAL*.

Laval, Christian y Dardot, Pierre (2013). La nueva razón del mundo. Editorial GEDISA.

Lara, Alí y Domínguez, Giazú (2013). El giro afectivo. *Athenea Digital*, 13(3), 101—119.

Lazzarato, Maurizio (2006). Trabajo autónomo, producción por medio del lenguaje y general intellect. *Brumaria*, 7, 35—44.

Le Breton, David (1999a) Las pasiones ordinarias. Antropología de las emociones, Buenos Aires: Ediciones Nueva Visión.

(1999b). “Antropología del Dolor”. Ed. Seix Barral, Barcelona.

Le Guillant, Louis, & Yves, Clot (2018). *Le drame humain du travail: essais de psychopathologie du travail*. Erès.

Lévi—Strauss, Claude (1991) “Introducción a la obra de Marcel Mauss” en Marcel Mauss *Sociología y antropología*, Tecnos, Madrid.

Lindón, Alicia (2003). La precariedad laboral como experiencia a través de la narrativa de vida. *Gaceta Laboral*, 9(3).

Lopez, María (2009). El outsourcing: el incumplimiento de los derechos de los trabajadores. VIII Jornadas de sociología de la Universidad de Buenos Aires, 1—11.

Longo, Julieta (2012). Las fronteras de la precariedad: Percepciones y sentidos del trabajo de los jóvenes trabajadores precarios de hipermercados. *Trabajo y sociedad*, (19), 375—392.

Maíz, Claudio (2020). El “giro afectivo” en las humanidades y ciencias sociales. Una discusión desde una perspectiva latinoamericana. *Cuadernos del CILHA*, (33), 11—14.

Mancini, Fiorella (2017) *Asir incertidumbres. Riesgos y subjetividades en el mundo del trabajo*. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Sociales (IIS); El Colegio de México

(2014). El impacto de la incertidumbre laboral sobre el curso de vida durante la transición a la adultez. *Desafíos y paradojas. Los jóvenes frente a las desigualdades sociales*, 147—187.

Marticorena, Clara & Eskenazi, Matías (2010). Reflexiones críticas acerca de la relación entre precariedad laboral y trabajo asalariado. Editorial Herramienta

Martínez Alier, Joan (1997). Deuda ecológica y deuda externa. *Ecología Política*, 157—173.

Martínez, Juliana. (2005). Regímenes de bienestar en América Latina: consideraciones generales e itinerarios regionales. *Revista Centroamericana de Ciencias Sociales*, 2(2), 41—77.

Martínez, Juan (2005). El sector informal en México. *El cotidiano*, (130), 31—45.

Mills, Melinda; Hans, Peter y Klijzing, Erick (2005) Becoming an adult in uncertain times. *Globalization, uncertainty, and youth in society: The losers in a globalizing world*, 438.

Montoya, Rafael., Schmidt, Jaqueline., & Prados, Diego (2006). En busca de una definición transcultural de sufrimiento; una revisión bibliográfica. *Cultura de los cuidados*, año X, n° 20, 2°; página. 117—120.

Mora-Salas, Minor. & Oliveira, Orlandina (2014). ¿Ruptura o reproducción de las desventajas sociales heredadas? Relatos de vida de jóvenes que han vivido situaciones de pobreza. *Mora, Minor y Orlandina de Oliveira (coords.), Desafíos y Paradojas: Los jóvenes frente a las desigualdades sociales. México, El Colegio de México.*

(2012). Los dilemas de la integración laboral juvenil en tiempos de crisis. *La situación del trabajo en México*, 155—192.

(2009). La degradación del empleo asalariado en los albores del siglo XXI: Costa Rica y México. *Papeles de población*, 15(61), 195—231.

Mora—Salas, Minor (2005). Ajuste y empleo: Notas sobre la precarización del empleo asalariado. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 2(108).

Morris, Andrew., & Feldman, Daniel (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of managerial issues*, 257—274.

Najmanovich, Denise (2001). Pensar la subjetividad: complejidad, vínculos y emergencias. *Utopía y praxis latinoamericana: Revista internacional de filosofía iberoamericana y teoría social*, (14), 106—111.

Narbona, Karina & Páez, Alexander (2014). La acumulación flexible en Chile: aportes a una lectura socio—histórica de las transformaciones recientes del trabajo. *Revista Pretérito Imperfecto*, 2, 140—172.

Neffa, Julio (2003) *El trabajo humano*. CEIL—PIETTE/CONICET. Buenos Aires. 2003

Negretto, Gabriel (2009). Paradojas de la reforma constitucional en América Latina. *Journal of Democracy*, en español, 1(1), 38—54.

Neilson, Brett y Rossiter, Ned (2008) “Precarity as a Political Concept, or Fordism as Exception”, *Theory, Culture and Society* 25 (7–8): 51–72.

Nieto, Raúl (2017). Trabajos emocionales y labores afectivas. *Alteridades*, 27(53), 35—46.

(2016a) *El trabajo como organizador de la vida*, en Náteras, Alfredo (coordinador) *Juventudes sitiadas y resistencias afectivas: Problematizaciones (embarazo, trabajo, drogas, políticas)*. Universidad Autónoma Metropolitana.

Noriega, Mariano., et al (2000). Interacción de las exigencias de trabajo en la generación de sufrimiento mental. *Cad. saúde pública*, 16(4), 1011—9.

Padrón et al (2018) *Trabajo y derechos en México. Nuevas afectaciones a la ciudadanía laboral*. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Padrón, Mauricio (2018) “Apuntes introductorios para (re)pensar los estudios sobre mercados laborales desde el enfoque de derechos. Una aproximación desde el caso mexicano” en Padrón et al (2018) *Trabajo y derechos en México. Nuevas afectaciones a la*

ciudadanía laboral. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Parmenter, David (2015). *Key performance indicators: developing, implementing, and using winning KPIs*. John Wiley & Sons.

Patlán, Juana. (2016). Derechos laborales: una mirada al derecho a la calidad de vida en el trabajo. *CIENCIA ergo—sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 23(2), 121—133.

Pérez, Carlota (1996). La modernización industrial en América Latina y la herencia de la sustitución de importaciones. *Comercio Exterior*, Vol. 46, Núm. 5, páginas 347—363, México

Pérez Sáinz, Juan. (2014). Mercados y bárbaros. La persistencia de desigualdades de excedentes en América Latina. San José, Costa Rica: FLACSO.

Piñero, Fernando (2004). El modo de desarrollo industrial fordista—keynesiano: características, crisis y reestructuración del capitalismo. *Contribuciones a la economía*. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2004/fjp—ford.pdf>

Pollak, Michael (2006). *Memoria, olvido, silencio: la producción social de identidades frente a situaciones límite*. Ediciones Al Margen.

Pugliesi, Karen (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well—being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125—154. <https://doi.org/10.1023/A:1021329112679>

Radetich, Natalia (2016). El capitalismo y el rechazo de los límites: el caso ejemplar del Taylorismo y el Fordismo. *Acta Sociológica*, 69, 17—50.

Rancière, Jaques (2000). Política, identificación y subjetivación. *El reverso de la diferencia. Identidad y política*, 145—152.

Recio, Albert (2007). Precariedad laboral: del neoliberalismo a la búsqueda de un modelo alternativo. In Congreso de Educación para el Desarrollo, Barcelona: Universidad Pompeu Fabra.

Reygadas, Luis (2011). La experiencia de la incertidumbre laboral en *Trabajos atípicos y precarización del empleo*, Pacheco, Edith; De la Garza, Enrique y Luis Reygadas (coords.), México, El Colegio de México, 269—313.

Rivera, Miguel y Andrade, Agustín (coordinadores) (2019) El capitalismo a inicios del Siglo XXI. Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), México

Rojas, Mauricio (2007). Hacia nuevas configuraciones de lo público y lo privado en espacios urbanos en Portal, María Ana (2007) *Espacios Públicos y prácticas metropolitanas*. México: Conacyt, 21—41.

Rubio— Arribas, Francisco (2009). Aspectos sociológicos del desempleo/paro y de la precariedad laboral. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 24(4).

Rubio, Jesús (2010). Precariedad laboral en México. Una propuesta de medición integral. *Revista enfoques (Santiago)*, 8(13), 77—87.

Ruiz Durán, Clemente (2009). *México: las dimensiones de la flexiguridad laboral*. CEPAL.

Safón, Vicente (1997). ¿Del fordismo al postfordismo? El advenimiento de los nuevos modelos de organización industrial. In 1º Congreso de Ciencia Regional de Andalucía: Andalucía en el Umbral del Siglo XXI (pp. 310—318).

Saraví, Gonzalo (2015) *Juventudes fragmentadas, socialización de clase y cultura de la construcción de la desigualdad*. México, FLACSO México: Centro de Investigación y Estudios Superiores en Antropología social.

Sassen, Saskia (2008). Actores y espacios laborales de la globalización. *Papeles*, 101, 33—51.

Schutz, Alfred (2003). *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrortu.

1993. *La construcción significativa del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva*. Barcelona: Paídos.

Setijono, Djoko., & Dahlgard, Jens (2007). Customer value as a key performance indicator (KPI) and a key improvement indicator (KII). *Measuring Business Excellence*, 11(2), 44—61.

Shalins, Marshal (1988). *Cultura y razón práctica. Contra el utilitarismo en la teoría antropológica*. Gedisa

Séminaire interdisciplinaire de psychopathologie du travail, & Dejours, C. (1987). *Plaisir et souffrance dans le travail*. Association pour l'ouverture du champ d'investigation psychopathologique.

Sennett, Richard (2006) *La cultura del nuevo capitalismo*. Barcelona, España. Anagrama

Signorelli, Amalia (1999). *Antropología urbana*. Barcelona: UAM/Anthropos.

Simmel, Georg. (2005). La metrópolis y la vida mental. *Bifurcaciones*, 4, 1—10.

Soja, Edward (2008). *Postmetrópolis: estudios críticos sobre las ciudades y las regiones*. Madrid: Traficantes de sueños.

Solari, Estefanía (2013). Precariedad laboral de los jóvenes ocupados en la Provincia de Buenos Aires, Argentina. *Acta Universitaria*, 23(6), 26—33.

Solís, Leopoldo (1994) “Medio siglo en la vida económica de México 1943—1993”, Editorial El Colegio Nacional. Primera edición, México.

Sotelo Valencia, Adrián (2012). Los rumbos del Trabajo. Superexplotación y precariedad social en el siglo XXI, MA Porrúa—UNAM.

(2007) Flexibilidad y fragmentación del mundo del trabajo: debate teórico. *Lutas & Resistência*. Londrina, (2/3), 86—97.

Stallings, Barbara & Weller, Jürgen (2001). El empleo en América Latina, base fundamental de la política social. *Revista de la CEPAL*.

Standing, Guy. (2018). *Precariado: una carta de derechos*. Capitán Swing Libros.

(2013). *El precariado: una nueva clase social*. Barcelona: Pasado & Presente.

Stolkiner, Alicia (2013). Medicalización de la vida, sufrimiento subjetivo y prácticas en salud mental. *Hugo Lerner Colección FUNDEP*. Buenos Aires: *Psicolibro*.

Surrallés, Alexandre (1998). Entre el pensar y el sentir. La antropología frente a las emociones. *Anthropologica del Departamento de Ciencias Sociales*, 16(16), 291—304.

Tavares, María (1969). El proceso de sustitución de importaciones como modelo de desarrollo reciente en América Latina. CEPAL.

Taylor—Gooby, P. (2005). Pervasive uncertainty in second modernity: an empirical test, *Sociological Research Online*, 10(4), 26—34.

Theodore, Nik, Peck, Jaime, & Brenner, Neil (2009). Urbanismo neoliberal: la ciudad y el imperio de los mercados. *Temas sociales*, 66, 1—11.

Torralba, Francesc. (2007). Aproximación a la esencia del sufrimiento. In *Anales del sistema sanitario de Navarra* (Vol. 30, pp. 23—37). Gobierno de Navarra. Departamento de Salud.

Torres, José (2011). Enfoques para la medición del impacto de la Gestión del Capital Humano en los resultados de negocio. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, (18).

Zapf, Dieter (2002). Emotion work and psychological wellbeing: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237—268.

Zuleta, Pablo (2020) Reproducción de la dominación masculina en la subjetivación del trabajo. Un análisis de discurso de gerentes generales de empresas en el Chile anterior a la explosión social, en *Tratado latinoamericano de Antropología del Trabajo* / Adriana Gloria Ruiz Arrieta [et al.]; dirigido por Hernán M. Palermo; María Lorena Capogrossi. — 1a ed.—Ciudad Autónoma de Buenos Aires: CLACSO; CEIL; CONICET; Córdoba: Centro de Investigaciones sobre Sociedad y Cultura—CIECS. Libro digital, PDF

Red de Solidaridad de la Maquila. (2011). Empleo Precario: una peligrosa tendencia global.

Anexo: El retorno de la vigilancia panóptica a través de medios físicos y digitales, la otra cara del MEGI

En las puertas, puestos de vigilancia; al extremo de cada calle, centinelas. Todos los días, el intendente recorre la sección que tiene a su cargo, se entera de si los síndicos cumplen su misión, si los vecinos tienen de qué quejarse; "vigilan sus actos". Todos los días también, pasa el síndico por la calle de que es responsable; se detiene delante de cada casa; hace que se asomen todos los vecinos a las ventanas (los que viven del lado del patio tienen asignada una ventana que da a la calle a la que ningún otro puede asomarse); llama a cada cual por su nombre; se informa del estado de todos, uno por uno, "en lo cual los vecinos estarán obligados a decir la verdad bajo pena de la vida"; si alguno no se presenta en la ventana, el síndico debe preguntar el motivo; "así descubrirá fácilmente si se ocultan muertos o enfermos". Cada cual encerrado en su jaula, cada cual asomándose a su ventana, respondiendo al ser nombrado y mostrándose cuando se le llama, es la gran revista de los vivos y de los muertos.

Michel Foucault (Vigilar y Castigar. Nacimiento de la prisión, página 228)

Michel Foucault describió a las sociedades de finales del Siglo XVIII, XIX y principios del Siglo XX como "disciplinarias". La teoría del poder que él propuso gira en toma como punto central a las que considera son la base de dichas sociedades: las "instituciones disciplinarias". En éstas se haya la lógica que articula la vida en general, ya que comparten características como la vigilancia, la búsqueda de orden y sobre todo la implementación de castigos y recompensas para los individuos.

Teóricamente, me parece, el gran atino de Foucault fue condensar la descripción de las instituciones disciplinarias a través de la descripción del panóptico del filósofo inglés Jeremy Bentham. A través de la descripción de dicha estructura arquitectónica³⁶, se puede concebir una serie de relaciones de poder en cuya base descansa la vigilancia perpetua. Empero, de lo que casi no se habla es de lo que hay más allá de la vigilancia "perceptible", es decir, de aquello que la hace posible. El propio Foucault (2009) señala que la "vigilancia se apoya en un sistema de registro permanente" (p. 228) En este mismo sentido, también

³⁶ "[...] en la periferia, una construcción en forma de anillo; en el centro, una torre con anchas ventanas que se abren en la cara interior del anillo. La construcción periférica está dividida en celdas, cada una de las cuales atraviesa todo el ancho de la construcción. Tiene dos ventanas, una hacia el interior, correspondiente a las ventanas de la torre, y otra hacia el exterior, que permite que la luz atraviese la celda de lado a lado. Basta entonces situar un vigilante en la torre central y encerrar en cada celda a un loco, un enfermo, un condenado, un obrero o un escolar. Por el efecto de contraluz, se pueden percibir desde la torre, recortándose perfectamente sobre la luz, las pequeñas siluetas cautivas en las celdas de la periferia. Tantos pequeños teatros como celdas, en las que cada actor está solo, perfectamente individualizado y constantemente visible. El dispositivo panóptico dispone de unidades espaciales que permiten ver sin cesar y reconocer inmediatamente [...] La luz plena y la mirada de un vigilante captan mejor que la sombra, que en último término protegía. La visibilidad es una trampa (p. 232).

señala que “la “disciplina” no puede identificarse ni con una institución ni con un aparato. Es un poder, una modalidad para ejercerlo, que implica todo un conjunto de instrumentos, de técnicas, de procedimientos, de niveles de aplicación, de metas; es una “física” o una anatomía del poder, una tecnología” (Foucault, 2009: 248).

Por su parte, para Gilles Deleuze (2006) existe una lógica que distingue a las sociedades disciplinarias de las sociedades de control —que, según sus afirmaciones, son del tipo que vivimos en la actualidad—; esa lógica radica en el hecho de que los centros de encierro, típicos de las sociedades disciplinarias, como la familia, la escuela, el cuartel, la fábrica, el hospital y la cárcel —por lo menos a finales del siglo XX— entraron en crisis; por lo tanto, son renovados de manera constante: "Los ministros competentes anuncian constantemente las supuestamente necesarias reformas. Reformar la escuela, reformar la industria, reformar el hospital, el ejército, la cárcel; pero todos saben que, a un plazo más o menos largo, estas instituciones están acabadas" (Deleuze, 2006: 5).

Lo anterior ha traído consigo un cambio, según Deleuze, donde los centros de encierro han sido desplazados por los lugares de control. Por ejemplo, el cambio que se dio entre la fábrica (como centro de encierro) y la empresa (como lugar de control). A diferencia de la fábrica en la que se acudía a un control “biopolítico” para mantener el orden, en la empresa se apuesta por la competitividad. En este sentido, Deleuze propone que los centros de encierro son “moldes”, en tanto que los lugares de control son “modulaciones”. Concentrado en la idea de la empresa, afirma que este cambio se aprecia con mayor nitidez en los salarios:

[...] la fábrica era un cuerpo cuyas fuerzas interiores debían alcanzar un punto de equilibrio, lo más alto posible para la producción, lo más bajo posible para los salarios; en una sociedad de control la fábrica es sustituida por la empresa [...] la empresa se esfuerza con mayor profundidad para imponer una modulación de cada salario, en estados siempre metaestables que admiten confrontaciones, concursos y premios extremadamente cómicos (p.6).

Pese a las afirmaciones de Deleuze, en la actualidad, me parece, no podemos hablar de un cambio tan radical. Es decir, buena parte de las prácticas cotidianas que realizamos se encuentran atravesadas por el registro y el disciplinamiento de nuestras actividades. El caso que expuse a lo largo de esta tesis ofrece un ejemplo ideal de cómo el dispositivo de la vigilancia panóptica y sus distintas formas de disciplinamiento invaden la vida de algunos

trabajadores en el caso del Mercado de Gestión de la Incertidumbre. En lo que respecta al “registro permanente”, la investigación sociolaboral es un ejemplo grandioso. Recordemos que, para la realización de las investigaciones sociolaborales, existen formatos que sirven de guía para la aplicación del estudio socioeconómico.

A pesar de que cada EGCH tiene distintas metodologías que implican preguntas muy particulares —las cuales se modelan a petición de la empresa cliente—, se le da la misma importancia a aspectos que se consideran fundamentales para conocer a fondo la vida de los trabajadores que pasarán a formar parte de la organización que solicita el estudio. La vigilancia se aplica con base en criterios de verdad y de ratificación. Por lo tanto, me parece necesario describir, de manera puntual cómo están conformados los formatos para la aplicación de este tipo de estudios; es decir, es necesario señalar las similitudes que existen entre los datos que recaba uno u otra empresa. Ilustraré, nuevamente con una serie de capturas de pantalla algunos fragmentos de los formatos.

Como ya indiqué, durante una visita de estudio socioeconómico se verifican los documentos que el candidato presentó en la oficina de Recursos Humanos de la empresa a la que ingresará a laborar:

Documentación						
Documento	Referencia				Origin	Copia
Acta de nacimiento	Oficialia	Libro	Folio	Foja		
Credencial del INE	Folio					
RFC (Con homoclave)						
NSS (11 dígitos)						
Cartilla militar						
Licencia de manejo	Tipo	Folio	Vigencia			
Pasaporte	Folio		Vigencia			
CURP (Folio)						
Comprobante de domicilio	Servicio / fecha					
	Titular / Parentesco					
Comprobante de estudios	Institución					
	Tipo		Folio			
Carta Antecedentes No Penales	Fecha		Homónimos posible			
Constancia Antecedentes No Penales	Fecha		Homónimos posible			
Acta de matrimonio						

¿El candidato contaba con la documentación preparada al momento del estudio?

DOCUMENTO	OBSERVACIONES	SI/NO
ACTA DE NACIMIENTO		
COMPROBANTE ESTUDIOS		
AFILIACIÓN I.M.S.S. (ISSSTE)		
R.F.C.		
CARTILLA S.M.N.		
LICENCIA DE CONDUCTOR		
CREDENCIAL DE ELECTOR		
C.U.R.P.		
COMPROBANTE DOMICILIO		
Reporte de Semanas Cotizadas		
CARTAS RECOMENDACIÓN		
ANTECEDENTES PENALES		
OTRO		
AVISO DE PRIVACIDAD		

II.-DOCUMENTOS PERSONALES			
INE/IFE		TIPO DE SANGRE	
CURP		CREDITO INFONAVIT	
IMSS		COMP. DOMICILIO	
CARTILLA DEL SMN		CARTAS LABORALES	
ACTA DE NACIMIENTO			
RFC			
CEDULA PROFESIONAL			
LICENCIA DE CONDUCIR			

Página 2

Esta verificación implica contrastar los documentos que el candidato le presenta al visitador y los que ha presentado ante la empresa y su área de recursos humanos. Por otra parte, a través de los ojos del verificador se investiga la forma en la que vive el candidato, lo cual implica preguntar por los aparatos electrodomésticos que posee:

Artículos electrodomésticos que posee:			
Artículo	Cantidad	Marca	Valor Aproximado
Licuadaora	1	Osterizer	\$300.0
Plancha	1	No es de marca	\$150.0
Cafetera	No	-	\$0.0
Refrigerador	1	Acros	\$1,500.0
Horno de microondas	No	-	\$0.0
Lavadora	No	-	\$0.0
Televisión / Pantalla	No	-	\$0.0
DVD / BluRay	No	-	\$0.0
Smartphone	No	-	\$0.0
Computadora / Lap Top	No	-	\$0.0
Estéreo	No	-	\$0.0
Impresora	No	-	\$0.0
X-Box / Play Station / Wii	No	-	\$0.0
iPod / Reproductor Mp3	No	-	\$0.0
Tostador	No	-	\$0.0
			\$1,950.0

ARTICULOS MUEBLES									
ARTICULOS	SI	NO	ARTICULO	SI	NO	ARTICULOS	SI	NO	
REFRIGERADOR	X		LAVADORA	X		ESTUFA	X		
DVD	X		TELEVISION	X		HORNO			X
MODULAR	X		COMPUTADORA	X		AUTOMOVIL			X

• Artículos dentro del hogar:

Estufa:	1	Camas:	3	Pantalla:	3
Refrigerador:	1	Focos:	10	Tablet:	0
Microondas:	1	Estéreo:	1	Computadoras:	0
Comedor:	1	DVD:	1	Lavadora:	1
Sala:	1	Celulares:	4	Secadora:	0

De la misma manera, se hace una observación minuciosa del ambiente en el que vive y se toma un registro fotográfico:

AMBIENTE FAMILIAR OBSERVADO					
Miembro de la Familia	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No estaba presente
Relación Con Su Cónyuge					No aplica
Con Sus Hijos	XXX				
Con sus padres y hermanos					x

Observaciones del ambiente familiar

Se pudo observar un clima armonioso en lo que respecta a la relación con su familia. Al momento de la entrevista, su hijo menor se encontraba realizando la tarea en el comedor de la casa. Su esposa se encontraba en la sala, en algunas ocasiones apoyó al candidato con las respuestas. Su hijo mayor permaneció en su recámara todo el tiempo de la entrevista. Se aprecia que existen reglas de convivencia que permiten que ésta se lleve de manera adecuada. La casa del candidato cuenta con artículos básicos completos y se encuentra en perfecto orden. La limpieza es más que adecuada.

REPORTE DE INVESTIGACION

se mostró amable en todo momento; igualmente, indicó que está muy interesado en la vacante que le oferta la empresa. Por otra parte, es preciso mencionar que se realizó la entrevista en la fecha y hora acordadas. El joven tenía sus documentos en orden, su concubina estuvo presente durante la entrevista, se nota que tienen una relación armoniosa

OBSERVACIONES

Se realizó el estudio socioeconómico al candidato,

Vive en un departamento rentado, junto con su esposa, su hija y su hijo recién nacido. El candidato manifiesta que ha cambiado una vez de domicilio a lo largo de su vida por motivos de independencia.

También se pregunta por el número de personas que habitan en el domicilio y fuera del mismo.

FAMILIARES CON LOS QUE VIVES					
Nombre	Edad	Escolaridad	Estado Civil	Ocupación	Parentesco
Miriam S.	28	Carrera técnica	Casada	Demostradora	Esposa
Frida	14	Media superior		Estudiante	Hija
Emilio	1 mes				

Familia (Núcleo secundario)

Nombre del cónyuge **Mayra**

Ocupación **Empleado Federal** Empresa **Secretaría de**

Escolaridad **Universidad trunca** Celular

Tiempo casados o viviendo juntos **9 años viviendo juntos,**

Hijos y/o Entenados:

Nombre completo	Edad	Estado civil	Ocupación	Escuela / Trabajo
Emanuel	19	Soltero		
Sebastián	12	Soltero		

¿Anteriormente ha contraído matrimonio / asociación libre con otra pareja? **Niega**

Se pregunta por la composición de la familia extensa.

Hermanos(as):

Nombre completo	Edad	Estado civil	Domicilio	Ocupación
Gabriel	43	Concubinato	Villas San Agustín	Asistente
Ivette	40	Concubinato	Desconoce	Hogar
Ivan Gregorio	38	Concubinato	Chicoloapan	Policia
Sony	24	Soltero		Desempleado
Observaciones				

DATOS FAMILIARES						
PARENTESCO	NOMBRE	EDAD	ESTADO CIVIL	ESCOLARIDAD	OCUPACION	D.E
PAPA	TRÁNSITO	50	CASADO	PRIMARIA	OBRERO	
MAMA	ALBERTA	54	CASADA	PRIMARIA	HOGAR	
ESPOSO/A	FLOR ITZEL	19	CONCUBINA	SECUNDARIA	HOGAR	
HERMANO/A	ALMA ROSA	30	DIVORCIAD	SECUNDARIA	OBRERA	
HERMANO/A	MARICARMEN	29	CASADA	PREPARATORIA	HOGAR	
HERMANO/A	MARÍA ELENA	27	SOLTERA	PREPARATORIA	ENFERMERA	
HERMANO/A	LOURDES ROSALBA CORTÉS NEGRET	27	SEPARADA	PREPARATORIA	OBRERA	
HERMANO/A	JOSÉ ALBERTO	26	SEPARADO	PREPARATORIA	CAPTURISTA	
HIJO/A						
HIJO/A						
HIJO/A						
HIJO/A						
HIJO/A						

En todos los formatos de las empresas que se dedican a hacer este tipo de estudios, se pregunta por el estado de salud, y por el historial de enfermedades familiares, ya que para las empresas que solicitan el estudio socioeconómico es importante conocer estos datos:

Salud	
Fecha de la última revisión médica	08/03/2016
¿Actualmente toma algún medicamento?	Niega
¿Padece alguna enfermedad crónica? (Hipertensión, Diabetes, etc.)	Niega
En caso de sí ¿Cuándo se la diagnosticaron?	-
¿En el último año ha sufrido algún accidente de gravedad?	Niega
¿Cuál?, especifique	-
¿Le ha dejado secuelas?	-
¿En el último año ha tenido alguna intervención quirúrgica?	Niega
¿Cuál?, especifique	-
¿Conoce si tiene alergias? ¿cuáles?	Niega
¿Embarazos en los últimos tres años?	Niega
Fuma	Niega
¿Con qué frecuencia?	-
Bebe	Si
¿Con qué frecuencia?	Cada cuatro meses
¿Con qué frecuencia se reúne con sus amigos?	"No salgo con amigos"

Salud	
Fecha de la última revisión médica	27/10/2017
¿Actualmente toma algún medicamento?	Niega
¿Padece alguna enfermedad crónica? (Hipertensión, Diabetes, etc.)	Niega
En caso de sí ¿Cuándo se la diagnosticaron?	-
¿Existe en su familia alguna enfermedad hereditaria?	Diabetes
En caso de sí ¿Cuál? Y, ¿quién la padece?	Mis tíos
¿Ha sufrido algún accidente de gravedad?	Niega
¿Cuál?, especifique	-
¿Le ha dejado secuelas?	-
¿Ha tenido alguna intervención quirúrgica?	Niega
¿Cuál?, especifique	-
¿Conoce si tiene alergias? ¿cuáles?	Al cloranfenicol

ESTADO DE SALUD						
Servicios médicos con los que cuenta la familia:			No tiene	Especifique:		
Fuma:	No	Frecuencia:	Negado	Toma:	No	Frecuencia:
Consumo de drogas			Negado	Frecuencia		Negado
Padece alguna enfermedad:			Vitiligo	Especifique:		Negado
¿Ha tenido accidentes en el último año?		No	¿De que tipo?		Negado	Laboral: No Otro: Negado
Se encuentra bajo algún tratamiento medico			Negado	Alergias:		Negado
Operaciones o cirujias			Negado	Enferm Hereditarias		Negado
Enfermedades frecuentes:		Respiratorias	Negado	Digestivas	Negado	Infeciosas
						Negado

CONTINUACION SALUD GENERAL	
Enfermedades Frec.	Niega
Hospitalización	Hace un año tuvoj una accidente automovilistico y se luxó la pierna
¿Cuenta con seguro?	No tiene
¿Considera su salud?	SANO
Enfermedades Familia	Ninguan

Estado de Salud y hábitos personales:			
Estado de salud actual: ✓ ✗		Consumo bebidas alcohólicas	
Excelente	Bueno	Regular	Malo
✓			
		✓	✓
		Dos veces al año	
Acude al médico a:			
Particular	IMSS	Homeópata	Otros
	✓		
		Fuma:	
✓	✗	Un cigarro al día	

Padecimientos comunes a nivel familiar:

Algún miembro de la familia está enfermo o sufre de enfermedad crónica? O mal habito?

Parentesco	Tipo de padecimiento
-----	-----

Se recaban datos generales, relacionados con la forma de habitar del candidato (o empleado), mismos en los que se incluye el tipo de vivienda, la zona en la que se encuentra ésta, los servicios a los que tiene acceso, el tiempo de residencia y la distribución de las habitaciones:

VI.-DATOS DE LA VIVIENDA										
TIEMPO DE VIVIR EN EL DOMICILIO ACTUAL	17 AÑOS	¿CUANTAS PERSONAS VIVEN EN EL LUGAR?								4
DOMICILIO ANTERIOR	IZTAPALAPA									
MOTIVO DE CAMBIO	NO SABE									
¿LA CASA QUE AHBITA ES?	BANCARIO	INFONAVIT	HIPOTECA	FAMILIAR	PRESTADA	RENTADA	PROPIA	DOMADA		
						X				
TIPO DE ZONA	DEPARTAMENTO	CASA HABITACION	VECINDAD	CUARTO	RESIDENCIAL	COLONIA				
		X								
DISTRIBUCION DE LA CASA										
	SI	NO		SI	NO	¿CUANTOS?				
SALA	X		RECAMARA	X		2				
COMEDOR	X		BAÑO	X		1				
COCINA	X		JARDIN	X		1				
CUARTO DE SERVICIO		X	GARAGE		X	¿PARA CUANTOS COCHES?				
HIGIENE Y ORDEN						¿EL NIVEL SOCIOECONOMICO ES?				
SERVICIOS										
	SERVICIOS	SI	NO	SERVICIOS	SI	NO				
AGUA		X		DRENAJE	X					
LUZ		X		ATENCION MEDICA		X				
GAS		X		COMERCIO		X				
TELEFONO			X	VIGILANCIA		X				

VIVIENDA ACTUAL					
Propia	Hipoteca	Infonavit	Rentada	Prestada	
			X		
Alumbrado	X	Refrigerador	1	Eg. computo	1
Drenaje	X	Licudadora	1	Tablets	0
Banquetas	X	Tostador	0	Sala	1
Pavimento	X	Reproductor	1	Comedor	1
Pandillerismo	NO	Videojuego	1	Cocina	1
Grafiti	X	Microondas	1	#Habitaciones	3
Estufa	1	Plancha	1	#Baños	1
Lavadora	1	Secadora	0	#Focos	7
Televisión	4	Estéreo	1	Mascotas	0

DATOS DE LA VIVIENDA			
Tiempo de residencia en el actual domicilio	35 años		
Anteriormente donde Vivia	No aplica		
Tiene planes de cambiarse de domicilio	No		
¿Ha cambiado de domicilio recientemente?	Sí	Causas	"Viví un año en Torreón"
Tenencia de la vivienda:	Familiar	Tipo de vivienda:	Casa

INFORMACION CASA / HABITACION					
TIPO	Casa		AÑOS VIVIENDO AHÍ		16
LA VIVIENDA ES	Propia		RENTA MENSUAL		
A NOMBRE DE	Reyi		PARENTESCO		Papá
VALOR DEL INMUEBLE	\$400,000.00		VALOR APROXIMADO MUEBLES		\$30,000.00
NIVELES	PB	HABITACIONES	2	BAÑOS	1
SALA	✓	COMEDOR	✓	COCINA	✓
ESTUDIO		CUARTO DE LAVADO		CUARTO DE TV	
PATIO		GARAJE	✓	ZOTEHUELA	✓
GAS	Estacionario	LUZ	✓	DRENAJE	✓
No. HABITANTES			CONDICIONES GENERALES		Buena
OTROS			ESTATUS ECONOMICO FAMILIAR		Medio- bajo
OBSERVACIONES					

Referencias Socioeconómicas	
¿Cuántas personas viven en el domicilio?	3 (empleado, madre, hermano)
Dependientes directos del candidato (Parentesco)	Tres hijos
La vivienda es:	Propia <input type="checkbox"/> Rentada <input type="checkbox"/> Familiar <input checked="" type="checkbox"/> Prestada <input type="checkbox"/>
Tipo de vivienda:	Casa <input checked="" type="checkbox"/> Departamento <input type="checkbox"/> Cuartería (Vecindad) <input type="checkbox"/>
Tipo de zona:	Rural <input type="checkbox"/> Urbana <input checked="" type="checkbox"/> Conurbada <input type="checkbox"/>
Nombre del propietario (parentesco)	Elizabet...
Servicios con que cuenta	Drenaje <input checked="" type="checkbox"/> Agua potable <input checked="" type="checkbox"/> Pavimentación <input checked="" type="checkbox"/> Alumbrado público <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono local <input checked="" type="checkbox"/> TV de paga <input checked="" type="checkbox"/> Vigilancia <input type="checkbox"/> Jardinería <input type="checkbox"/> Celular <input checked="" type="checkbox"/> Internet <input checked="" type="checkbox"/> Gas <input checked="" type="checkbox"/> Empleada doméstica <input type="checkbox"/>
Número de habitaciones	1 Sala 1 Comedor 1 Cocina 0 1/2 Baño 1 Patio 3 Dormitorios 2 Baños 14 Focos 3 Ventanas
Materiales de construcción:	Paredes Cemento (Cemento, madera, láminas) Pisos Cemento (Cemento, losetas, azulejo) Techos Losa (Losa, madera, láminas)
Orden y limpieza	Adecuado <input checked="" type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/>

Llama la atención que, en la mayoría de los formatos de estudio socioeconómico laboral, se pregunta por la asociación sindical del entrevistado, o por la inclinación hacia ésta. A su vez, se tratan de rastrear comportamientos que son considerados peligrosos para la empresa contratante, por ejemplo, si el candidato cuenta con historial de demandas laborales.

Religión	Católica
Edad	33
Sindicalizado	Niega

¿Se ha incapacitado por algún accidente laboral? ¿Por qué motivo?	Niega
¿Se ha visto en la necesidad de demandar laboralmente? ¿Por qué motivo?	Niega

¿Dónde acostumbre vacacionar?	Querétaro
¿Qué opina del sindicalismo?	"Desconozco todo lo relacionado con el sindic
¿Pertenece o ha pertenecido a algún sindicato? ¿cuál?	Niega

Afiliación a sindicato:	Niega
-------------------------	-------

¿Cada cuando sale de vacaciones fuera de la ciudad?	Cada año		
¿Pertenece o ha pertenecido a algún sindicato?	No	¿Cuál?	Negado

Sueldo Empresa	
Sueldo Candidato	6000
Jefe inmediato	Ma. Concepción Castro
Sindicato	Niega

Por último, pero no por ello menos importante para el análisis de esta tesis, dejo el fragmento de una entrevista que tuve con José Alfonso, el cofundador de una de las empresas para las que ha trabajado Ana, Alonso y yo como trabajadores desperdigados. A lo largo de la misma, ha quedado claro cómo funciona de manera más clara lo dinámica de trabajo que he venido describiendo:

Leonardo: ¿Cómo llegas a la empresa desde la que le mandas estudios a Ana?

José Alfonso: Jugando les dije a ellos que deberían de poner una consultoría, porque contratábamos nosotros una consultoría y a cada mensajero le pagábamos nosotros 4000 pesos... por mensajero que contrataran, con la libertad de que contratabas uno o veinte... me tocó una época en AMPM en la que llegó una empresa de paquetería muy grande, entonces, ocuparon a AMPM para que hiciera las entregas... Entonces contratábamos a mucha gente. Y le dije a un amigo "oye, tú que tienes el dinero deberías de hacer una empresa"... y la hizo, y fue cómo me pasé de este lado...

Leonardo: ¿Entonces trabajas en la consultoría de un amigo?

José Alfonso: Sí. Ya él se encargó de conseguir los clientes... lo que hice yo sí fue diseñar toda el área de recursos humanos. Porque al final del día, como es una empresa pequeña, lo que tú tienes que hacer para poderla vender entre los clientes es vender toda una estructura de organización, formalidad y todo eso... no presentamos una estructura que fuera pequeña porque eso no genera confiabilidad... Por ejemplo, cuando vas a ofrecer el servicio de

estudios socioeconómicos una de las cosas que te preguntan es "¿qué garantía tengo yo de que no me metas a un maniático, psicópata o violador a la casa de otra persona?, porque habrá veces que la persona reciba a otro cuando esté con gente o cuando esté sola"...

Leonardo: ¿El cliente se preocupa para la seguridad de los candidatos?

Diego Alfonso: Claro que se preocupan, pero yo les contesto con lo mismo: "discúlpame, pero yo que garantía tengo que la persona que voy a meter a una casa, porque trabajo con muchas niñas, no le van a hacer algo a ellas"... Yo ahorita lo que hago es meterme a hacer como toda esa estructura de formalidad y todo eso...

Leonardo: ¿Con esta empresa cuánto tiempo llevas?

José Alfonso: Como tres años... aunque la empresa está en pañales, porque para ser grande necesitas invertirle... pero acá de eso no hay, esa es la realidad. Invertirle significa, por ejemplo, que vamos a certificarnos bajo la norma ISO—9001... pero solamente somos 15 (personas) y eso sale en veintitantos mil... No es mucho, pero a la mejor para nosotros sí porque esa certificación te sirve un año y el próximo año hay que recertificarla, y el primer año todo se certifica porque te certifican la documentación... y el segundo año a la mejor ya no lo pasas... es cuando dices "bueno, ¿entonces de qué me sirve?". Muy rara la empresa de recursos humanos que tiene esa certificación... que es de las pocas a las que podemos acceder... Y salió otra que es como un logo que te da la Secretaría del Trabajo para empresas de recursos humanos, llámese outsourcing, administradora, reclutadora... lo que sea, pero tiene muchos candados que una empresa pequeña no puede desbloquear. ¿Por qué? Porque te pide que estés certificado bajo la norma ISO—9001... una empresa no se puede certificar porque dices "son treinta mil pesos y no tiene caso", porque aparte nadie te la pide, a nosotros nadie nos la pide... Entonces, es eso... sí está estable la empresa, pero yo la veo muy pequeña porque ha habido muchas cosas en las que se ha fallado, que no hemos podido... Nos pidieron apenas vendedores de cambaceo, los que le cambian a la gente el chip, le invertimos una lana, pero terminamos poniéndole, nos quedamos con los volantes, con las hawaianas y mucho de eso ha pasado porque esta empresa se ha dedicado más a la parte de estudios socioeconómicos y de capacitación... Entonces, te llega un proyecto de reclutamiento y tú por agarrarlo firmas un contrato y no haces tu trabajo de la manera adecuada. Por ejemplo, te piden una vacante y tú vas y buscas e inviertes para buscar y resulta que la empresa te dice "ya no lo quiero así, ahora lo quiero así"... entonces tienes que volverle a invertir... son ese tipo de cosas las que ahorita pasan en esta empresa...

Leonardo: ¿Solamente hacen ese tipo de trabajo?

José Alfonso: No, si quieres te mando la carta de presentación, de hecho, tiene más servicios a la mejor que MANPOWER que otras... pero ¡ojo! no tenemos área de ventas... esta empresa no tiene un área de ventas, no hay nadie que venda...

Leonardo: Entonces, ¿cómo les llegan los clientes?

José Alfonso: Por recomendaciones... quién los recomienda no lo sé... Como no tenemos un área de ventas está más complicado porque no tienes a quién vender (tus servicios). Por ejemplo, Máster llegó por recomendación y me dijo "oye, me recomendaron tu trabajo"... un despacho jurídico y así varios llegan por recomendaciones. El hecho de que no tengamos un área de ventas no hace que desarrollemos todas las áreas que tenemos: estructura

organizacional, procesos... Inclusive, creo que está más completa nuestra carta de presentación que la de las empresas grandes...

Leonardo: ¿Y cómo ha sido tu experiencia en esta empresa?

José Alfonso: Aquí la experiencia fue más complicada porque como era una empresa pequeña, en primera, los estudios los hacíamos nosotros... cuando se empezó, por ejemplo, salía un estudio en Naucalpan, en Atizapán de Zaragoza, en Nicolás Romero... y no se tenía gente, entonces lo que hacíamos era irnos desde tu casa... y a la mejor de repente no éramos como ustedes que se programan una ruta y que hacen cuatro, cinco o seis estudios en un día... sino que de repente teníamos que ir a Nicolás Romero por uno lo cual es mucho más difícil. De repente no era de decir que no podías ir, aunque no te avala lo que tú le pongas a la empresa para pagar o poder irte... entonces era conseguir gente, confiar en la gente, entrevistarlos rápidamente... los conseguíamos principalmente por Facebook. Ya que la conseguíamos era un rollo, el problema de los estudios socioeconómicos es que los reclutadores nunca te mandan las cosas a tiempo, te las mandan cuando a ellos ya se las están pidiendo, por ende, te las piden a ti cuando el estudio ya era para ayer... Y te encuentras todo tipo de empresas. Te encuentras empresas estrictas en su política, como un call center, que te dicen "a mí nada más pónmelo recomendable o no recomendable, si algo no te gusta no es, mándalo no recomendable y san se acabó"; hay empresas como Farmacias que te dicen "a mí me vale, yo lo quiero recomendable... esto se hace porque me lo piden, pero no porque me interese... haya salido por abandono, haya salido por robo o haya salido por lo que haya salido no me importa, yo lo quiero recomendable", pero la bronca es que al final del día nosotros dentro de la propuesta que tratamos de hacerle a las personas es que les hacemos llegar un expediente electrónico... justo hacen el estudio y nosotros comenzamos a descargar imágenes de la CURP, del número de seguro social, bla, bla, bla... el RFC, el reporte de semanas cotizadas...

Leonardo: ¿Tú solamente te dedicas a esta última parte?

José Alfonso: A veces y a veces no... Las visitas las programo, ahorita mi mamá me ayuda por lo general a cuidarme a mis hijos... yo soy soltero... ahorita a mi mamá se le enfermó su mamá y se fue a Nicaragua, entonces yo estoy con mis hijos... ahorita no he salido, pero regularmente sí salgo. Salgo, por ejemplo, a esos lugares a los que no puedo mandar a nadie, no sé si me entiendes... Milpa Alta, nadie va a Milpa Alta... entonces pues yo me tengo que ir a Milpa Alta porque tengo que entregarle el estudio al cliente... o todo lo que es Nicolás, Pedregal de San Nicolás, El Ajusco... Me ha tocado que me digan, cómo te diré, el Cerro del judío en Álvaro Obregón... "no, yo allí no me meto porque está feo"... en Ecatepec, ahí donde está el teleférico pues nadie quiere ir porque es un cerro, la combi te deja justo al pie del cerro... ¿Te acuerdas de un estudio de una niña que me dijiste que sí estaba muy lejos? (le dice a Ana) ... ese era arriba del teleférico... ese tipo de estudio sí los hago porque, al final del día, yo le tengo que entregar el trabajo al cliente... y al cliente no le importa si está en la casa del último cerro del último lugar en la vida...

Dentro de eso pues te encuentras muchas cosas, a mí me ha tocado... de las experiencias haciendo estudios socioeconómicos un cuate muy amable, lo que sea de cada uno, que vivía en la calle, literal. Estaba en un terreno baldío donde puso unas lonas de plástico en la parte de arriba y tenía una sala que daba hacia el patio de la basura... así era su casa... Así, sin baño, sin luz, sin drenaje, sin nada... Con un perro por ahí...

Leonardo: ¿Para qué puesto iba él?

José Alfonso: Ejecutivo financiero... me tocó ese cuate, por ejemplo; me tocó de repente una familia que se agarrara a fregadazos... yo haciendo el estudio y de repente se estaban peleando... el candidato me decía "no les hagas caso, perdón, mi mamá se murió hace un mes y dejó un terreno..."; me tocó cuando tembló... cuando estaba en grupo ZA en la Torre de Mexicana allí estaba, me tocó en el piso 17 haciendo entrevistas.

Pero básicamente es eso, la presión de los candidatos que son inconscientes en el 80% de los casos, dependiendo del cliente. Como te digo, Farmacias es un cliente que les dice "te va a hacer un estudio socioeconómico" pero no les reiteran, no hacen nada por darles la importancia de decirles "va a ir alguien que también está haciendo un trabajo y es parte del proceso"... nada, entonces a la gente le vale gorro... "oye ya voy para allá" y llegas y no los encuentras y te dicen "es que me salí al mercado, salí a hacer compras... llego en media hora". "pero te dije que ya venía", "Sí, pero no me tardo... o si quieres déjame para otro día"... Sí pero no vivo a la vuelta de la esquina, vengo de un viaje de una hora, por ejemplo...

Hay empresas que sí. Hay una que se llama Americana, que la gente te está esperando puntual... tú les marcas y hasta te dicen que te van a recoger o te dan instrucciones precisas; me imagino que es dependiendo del cliente, realmente con Americana nunca hemos tenido problemas... manejamos dos tipos de estudio, uno que es con visita y uno que es sin visita... Por ejemplo, con la del cable hay muchos problemas con las referencias... la gente no contesta... La gente de Americana la manda como si los hubiéramos hecho nosotros, se esfuerzan... Por ejemplo, los candidatos de fin común les preguntan por los teléfonos de las empresas y no te los dan "nooooo"... cartas de recomendación "naaaaa", ¿me las puedes conseguir? "naaaaa"... otras personas te dicen, "mira no lo tengo, pero tengo el contacto de mi jefe y deja le marco"... tratan, o sea hasta te piden tu correo y te marcan copia para que veas que sí lo pidieron y a otras empresas que les vale gorro... y les vale gorro desde que llegas a su casa...

Leonardo: Cambiando de tema, ¿tienes un contrato en esta empresa?

José Alfonso: Sí. Igual por tiempo indeterminado... estoy de planta, tengo seguro social... en todas las empresas creo que he tenido, en la primera de seguridad pública tenía ISEMIN. Muy rara la vez voy a la oficina, están en la Narvarte...

Leonardo: ¿Se puede decir que trabajas desde casa?

José Alfonso: Sí...

Leonardo: ¿Qué seguridad te da a ti contratar un freelance?

José Alfonso: Ha habido gente que es muy responsable, yo amo a Nina (cuñada de Ana) ... las adoro, porque yo soy una persona que soy mala, malísima para darle seguimiento a las cosas... Yo te digo fulanito de tal vive en tal lado, te paso su teléfono y me olvido del asunto, y Nina y Ana resuelven... ellas solitas se regulan, ellas solitas sacan la chamba y la mayoría de la gente no. La mayoría de la gente salen con "es que no me contesta, es que no esto, es que no lo otro", y les vale madre a ellos y me vale madre a mí, se puede decir; porque de repente yo te puedo decir "¿oye me puedes ayudar con un estudio el viernes?", y luego el lunes "¿me regalas el estudio?... "No lo hice es que no me contestó", tampoco yo tengo la sutileza de estarte preguntando. La garantía que tenemos es que realmente no hay ninguna, se supone que contratamos gente que nos recomiendan, que tenga experiencia y que con base en la experiencia tú crees que va a dar mucho más...

Cada empresa tiene su propia metodología, hay empresas que piden que les firmes media... no sé, un chingo de hojas... Y el mismo candidato, "que te firme si llegó temprano, ¿cómo se comportó el analista?... el aviso de privacidad y si está de acuerdo con todo lo que se le preguntó"... hay empresas que te piden que no les tomes fotos al candidato... o sea, pendejamente ir a hacer el estudio, como las de Best; la empresa que le hace los estudios a Best, te dice "ve a su casa, haz todo, pero no le tomes fotos, no me interesan las fotos"... hay otras que te piden mandar la ubicación hasta que te tomes una selfi con el candidato para verificar que fuiste. Yo cuando me dicen eso los mando a la chingada...

Leonardo: ¿O sea que también haces estudios a otras empresas, externos?

José Alfonso: Sí, cuando me han dicho, pero si ese es uno de tus requisitos pues toma tu estudio... yo fotos ni para el Facebook me tomo. Por ejemplo, hoy me pidieron que Diana se tomara una foto, y los mandé a la chingada, porque ella llegó y no estaba el candidato... le dije que solamente si me iba a pagar el estudio, porque a nosotros no nos pagan las visitas fallidas... le dije "si tú me vas a pagar la visita fallida con gusto lo tomo, si no, no le veo el caso..."

Como te decía, cada empresa tiene su propia metodología y tú no tienes ninguna garantía... porque al final del día llegas a una casa que no es tuya... me ha tocado, desde ese cuate que te digo que no tenía casa hasta visitar mansiones, una casa de una niña que, por ejemplo, pagaba una renta de cien mil pesos al mes... así estaba la casa; me ha tocado que te dejen solo... ¿no sé si te ha pasado a ti?... así de "pásate a la sala y espérame"... la gente está lavando los trastes por allá y tú gritándole "¿cómo se llama?"... y tú puedes moverte por la casa y ni cuenta se dan... me ha tocado que el pinche gato se te sube a la espalda... desde que el pinche perro esté ahí... una vez me mordió un perro en Iztapalapa... me ha tocado que me asalten...

Es que te pasa de todo... yo soy muy de mandar a la chingada a la gente, a mí también me la han aplicado que se ponen paranoicos, pero sí les digo "no sé quién te sientas o qué crees que te puedo robar a ti, pero lo que veo es que tú no tienes nada... es que, si tú sabes que está en un proceso para tal empresa y te dijeron que te tienen que hacer un estudio socioeconómico... no creas que estoy pendiente de robarme tu número de teléfono y ver en qué momento llega alguien y justificarme..." Hay veces que la gente más paranoica es la que no tiene nada...

No tienes garantías, pero yo creo que es de ambos lados... fui a hacer un estudio a Iztacalco, pero yo pendejo... voy con mi Google Maps así en la calle (actúa como caminando distraído) ... y en esos callejones de Iztacalco... sales del metro y del otro lado son puros callejones y andadores... me asaltaron afuera de Santa Barbara (Ixtapaluca); me asaltaron ahí por el cerro del Coyote... nunca me han quitado nada porque siempre me he puesto al pedo... pero me ha tocado. Después de que me han asaltado he seguido haciendo los estudios... me acuerdo de que el de Iztacalco fue el más gracioso, porque yo voy caminando y se me cierra un cuate en una bici y me jala el teléfono, y se me queda viendo... y en lo que se me queda viendo llega otro cuate por atrás y me saca la cartera, y el cuate que me quitó la cartera se fue... y se me quedó viendo el otro...

Le dije:

Alfonso: — ¿Cómo que le echas muchos huevos no?, no tienes ni un arma, ni un cuchillito para hacer tu desmadre—

Ladrón: —Pa que veas cómo me rifo en este barrio—...

Me dijo eso y (hace el movimiento de un golpe en la cara del sujeto) ... se fue para atrás, porque estaba con la bici... llegué al estudio... en ese momento cuando llegué al estudio estaba asustado... en el estudio estaba pálido... después de eso seguí haciendo mis estudios...

Te toca de todo, gente malagradecida... "oye ya voy para allá", y ven que está lloviendo y te dejan así... yo creo... a la mejor no... A mí me ha tocado hacer estudios a las once de la noche... o ese estudio en el que está lloviendo y tú estás en la esquinita esperando a la gente... y tú estás ahí, mojándote los pies... a los clientes les vale gorro, ellos te piden sus estudios y les vale madre si la gente te recibió o no te recibió, si vive muy lejos... todo ese tipo de cosas...

Leonardo: ¿Tus clientes saben que manejas freelance?

José Alfonso: Nosotros sí les decimos que manejamos dos tipos de estudios socioeconómicos... de gente: la primera que es alguien que está contratado por nosotros, pero esos contratados por nosotros tenemos uno o dos, nada más... pero hacen como muchas cosas porque son como mensajeros... para hacer justamente esos estudios que nadie quiere hacer: Milpa Alta, Tláhuac... Al final del día dices "me va a llevar todo el día, pero me lo van a pagar"...

Lo del freelance... nosotros se lo manejamos a las empresas como "pues tú me vas a pedir de todos lados, yo no puedo tener a alguien contratado en cada lugar en el que tú quieras un estudio... no tengo a alguien ni le voy a estar pagando todo un pinche mes en Monterrey o en Guadalajara, por eso trabajo a través de freelance". Lo que intentamos garantizar a los clientes es que esa gente que trabaja como freelance tiene experiencia... es lo que le dices a las empresas y quedan satisfechas... aunque hay otras que no.

Yo me imagino que hay gente que se queja del freelance también... es que ese tema de los freelances varía mucho dependiendo del cliente que tengas, porque cada cliente tiene su propia metodología y procedimientos, por ejemplo, hay un cliente que se llama Georgia idiomas, que no les gusta que les mandes mensajes de WhatsApp a la gente, puras llamadas... porque se ve más corporativo, más formal... bueno, pero ¿cómo te demuestro después que no mandé ningún mensaje de WhatsApp?... Me decían ellos mismo, "si tú le dices al candidato que a las tres es a las tres, que tu gente se quede esperando y que llegue antes de las tres", porque nosotros les damos un estimado de tiempo por cosas como el tráfico... ellos dicen que no, que eso está mal...

Y hay empresas que, como te dije, les vale madre, con que les entregues el estudio es suficiente, y de los freelances no pasa nada...

Tampoco los freelances tienen garantía de que uno les pague... por ejemplo, yo nunca he sabido si me pagan...

Leonardo: ¿Cómo es que no te das cuenta si te pagan?

José Alfonso: Porque para la empresa que hago estudios le di la clave interbancaria de mi hermana y no te mandan recibos, me pasó que de repente me dijo que le mandara mis comprobantes... y le dije que no sabía cuál me había pagado... pues que chinguen a su madre se supone que ya me deberían de haber pagado... y le he hecho varios (estudios), apenas el viernes le hice uno... yo espero que sí me pague, que le depositen a mi hermana...

Mi hermana es doctora, ella tiene su política de no regalar consultas... si te va a dar información sobre algo de medicina es porque vas a pagar, entonces a cualquier persona que le pregunta así le da su número de tarjeta o su clave para que le deposite, lo que ellos quieran, pero no es de a gratis, entonces siempre está recibiendo pagos muy pequeños... o sea que rastrear mis pagos no se puede... como freelance tampoco sabes si te pagarán, como en mi caso, es lo mismo...

El freelance no sabe a dónde lo vas a mandar, con qué tipo de gente... no sabes con qué tipo de gente te van a poner enfrente... nosotros hemos cancelado algunos estudios porque nos dicen "oye, ya checaste la foto de perfil de WhatsApp de este güey, viene un hombre

violando a una mujer... y no vaya a ser"... Si es niña que no vaya, primero está su seguridad... así que la bronca es de los dos lados...

He escuchado muchas historias de freelance que te retienen los estudios... lo que he tenido es gente que los hace por teléfono... teníamos a una persona que trabajaba la zona norte y de repente no nos mandaba un estudio, y no nos mandaba un estudio y el cliente ya pidiéndotelo... la marqué al candidato y resulta que el que fue a hacerle el estudio fue rápido en su moto, le tomó las fotos adentro y afuera y le dijo que después iba a hacérselo por teléfono... yo me imagino que el cuate ha de haber tenido algún problema, porque sí los había hecho bien antes... sí he escuchado eso de que les retienen hasta que no les den más viáticos... pero sí te voy a ser bien honesto, la mayoría de la gente de las empresas trabajan con freelance que le trabajan a muchísimas otras empresas; es muy difícil que tú te encuentres a un freelance nuevo... casi no te vas a encontrar a ninguno; por ejemplo, tú estás con tu esposo (le dice a Ana) y le estás enseñando cómo se hace... cuando él quiera independizarse y hacerlo el solo, él ya entiende y lo podrá hacerlo... así es cómo le hace la mayoría; si va a entrar alguien nuevo al <<mercado de freelance>> es porque alguien le dijo y le enseñó... o lo ha acompañado dos tres veces. Pero que te encuentres a alguien que trabaje solo y sea nuevo, no...

Yo creo que en ese tipo de casos se deben de ver los dos lados: el lado del freelance, también... ¿por qué te lo estoy refiriendo? Tuvimos una cosa hace como una semana, llego un estudio para Veracruz y Pachuca, alejadísimo... y una persona que dijo "yo voy, pero te cobro el pasaje y págame primero porque no voy a poner de mi dinero para los viáticos"... ya le dije "qué pedo, ya lo hiciste"... "no, pues no me has depositado"... "¿Cómo no, si te deposité ayer? Y me quedé, así como de "ya nos vieron la cara de pendejos", eso fue un viernes... Y me decía Jessica (su pareja), hablo con la empresa y le decimos que no tenemos gente... pero le dije que no, porque si no teníamos gente, por obviedad, se lo hubiéramos regresado antes, no cuatro o cinco días después... No teníamos a nadie que lo hiciera, la única opción era hablar con el candidato y hacerlo por teléfono... Entonces, esto fue un viernes... y el lunes le dije a Jélica, "le voy a hablar al candidato" y me dijo "no, me habló la chava para decirme que el sábado le cayó el dinero y lo hizo"... Pues ahí el banco tuvo que ver... pero yo creo que tendríamos que ver la historia de los dos... no creo que de freelance agarres a alguien improvisado, es muy difícil... la mayoría de la gente trae una historia detrás muy fuerte... algo que los respalda también; la mayoría son sociólogos, antropólogos... no te agarras a alguien de primaria o secundaria para ir. Obviamente los freelances, cada uno tiene un carácter muy diferente; hay una que se llama Lilia Cova, muy conocida en la zona norte, y te dice a tal hora, y ese pinche día a esa hora está... tantito no le gusta algo, no sé... el candidato llegó quince minutos tarde y ya no te hace el estudio... Hay una niña muy buena en zona norponiente que todo le ve mal a los candidatos... hace el estudio, les sonrío, todo amor y felicidad, pero en las observaciones pone "muy sucio, la candidata no tenía documentos, etc."

Tú eres la única y te lo agradecemos y no lo cambies (le dice a Ana) que manda imágenes de Google en el mapa... Diana lo hacía antes, ahora ya tiene un chingo que no lo hace... y si no lo hacen ustedes lo tengo que hacer yo... de freelance encuentras todo... me hubiera traído una computadora y te hubiera enseñado el formato de un cuate que se llama Modesto... un cuate buenísimo pero nada más te hace en la GAM y en Cuauhtémoc... pero el cuate es un señor grande, ya tiene como 45 o 50 años, pero te manda el Excel y en un Word las fotos del candidato y en otro Word los documentos del candidato, y en otro Word te manda el aviso de privacidad y la INE... ¡Mételo todo en un archivo, qué te cuesta! No sé ¡Pero no lo hace!... Carlos Arroyo, es de la zona Oriente, él te manda el archivo y en el cuerpo del correo te manda todos los documentos... ¡Güey, pero... mételos, cabrón!... "Es que luego pesa mucho"... pues es lo mismo... cada analista te trabaja de manera diferente...

tú podrás enseñarle a la gente y decirle... dentro de lo que tú nos mandes lo que tenemos que hacer es corregirlo...

Realmente lo que a nosotros nos interesa es que se haga el estudio socioeconómico, con que se haga, saber que alguien fue a su casa y que ya lo tenemos nosotros... sí nos ha pasado, por ejemplo, un cuate que... no que secuestró un estudio... sino que se vendió con Truper... Truper le dice "me vas a hacer estudios socioeconómicos. Tengo 50"... y aparte estuvo agarrando chamba de free... y lo había hecho por su cuenta...

Cada uno tiene su forma de trabajo, son las dos cosas; la bronca es con los clientes que te están pidiendo el archivo y de repente si el candidato no tiene información piensan que es tu culpa; muchas herramientas que nosotros no tenemos, yo creo que de las empresas que tú trabajas muchas son chicas (le dice a Ana) ... Por ejemplo, la de Isabel Ortega que dice que nunca le has querido trabajar, que siempre le dices que no... Yo le digo "dile a Blanca, ella es muy buena" y me dice "siempre le digo y me dice que no"...

Ana: Es que a veces me confunden, porque una vez le depositaron a otra Ana y a mí no me cayó mi pago... yo hablé y me dijeron que también se llama Ana.

José Alfonso: Bueno, el caso es que es muy cerrado el mercado, la gente no es mala, los freelances no son malos, no me ha tocado un caso... son descuidados como cualquier otro de nosotros... ponen pretextos para excusar su trabajo... que no les contestas, que no está el candidato... es normal porque son las mismas excusas que nosotros les ponemos a los clientes... "ahorita ya te lo mando, ya lo estoy haciendo", aunque sepas que no es cierto...

Me tocó con una empresa que perdimos al cliente, porque nos pidieron un estudio en Atizapán de Zaragoza... Me lo mandaron un lunes y no se quisieron esperar al fin de semana... era para un extranjero que solamente habla inglés y me dijo "¿estás consciente de que si me dices que no yo tengo que ir a buscar a otra empresa?" y le dije "¿tú estás consciente de que a mí me estás pidiendo que consiga a alguien que hable inglés y que cubra Atizapán de Zaragoza para un solo estudio y para hoy?... y nos cambiaron... un rato, al final nos mandaron un estudio y el chavo nos quedó mal... Nosotros somos la única empresa que prueba... el chavo era nuevo, entró a trabajar y nos mandó el estudio hasta el miércoles... y vimos el estudio y ¡puta! sin referencias, el chavo tenía 18 años, nunca había trabajado... eso sí pasa, que somos los únicos que probamos con gente nuevo... es un trabajo de mucha responsabilidad pero no es tan complejo; la realidad es que se ha perdido el fin del estudio... ahora muchos los hacen por hacerlo, porque es un requisito... una política de las empresas, pero realmente no evalúas absolutamente nada... Me tocó hacer un estudio de un cuate que iba a ganar cinco mil, era madre soltera, con dos hijos si no mal recuerdo, y vivía en una casa en la que dices "¿cómo es posible que pueda solventarla?", piso de mármol... el muro tenía una pecera y en el fondo tenía mármol y decías "este caso no es de cualquier hijo de vecino, este mármol es bueno". Todo ese tipo de cosas, no evalúas lo que diga realmente la gente... o cómo se muestra porque también te toca de todo: un candidato grosero... eso tampoco ya se evalúa... un estudio socioeconómico se hace porque termina siendo parte del proceso y política de la empresa y san se acabó... y México es el único lugar en el mundo en el que se hacen estudios socioeconómicos... Ni Argentina, ni Estados Unidos, ni Canadá, ni Alemania... porque le he hecho estudios a medio mundo... empresas que contratan puro extranjero, entonces ellos comentan que en sus países no les hacen, de hecho, en ellos si se ve mucha desconfianza... en el proceso...

Leonardo: Entonces ¿Por qué solicitan un estudio socioeconómico?

José Alfonso: ¿Por qué lo solicitan aquí en México? Porque la gente no es honesta, porque tú puedes estar en otro país y si te preguntan dónde has trabajado la gente dice la verdad,

aquí en México la gente no te dice la verdad, en México la gente te dice "estuve en Walmart cinco años", y cuando sacas el reporte de semanas cotizadas te das cuenta que estuvo dos y en las demás fueron empresas X... se inventan puestos que no son... estuviste como ejecutivo y te pones el puesto de coordinador... estuviste como supervisor y ya eres gerente... o ponen sueldos que no son... te pones que ganabas ocho mil y no es cierto, ganabas cinco o seis (mil)... Yo creo que esa es la principal característica de los estudios socioeconómicos, laboralmente... pero los educativos no cambian mucho... no evalúas nada, es un requisito nada más, pero es por la falta de honestidad de la gente...

Yo creo que los socioeconómicos son solamente requisitos. Todas las empresas, todas, no me ha tocado una, excepto atento, que no pelee sus candidatos... O sea, tú les mandas un candidato <<no recomendable>> y te lo pelean... "¿Oye, pero por qué?"... "Es que en la referencia dos sale mal"... "pero en la uno sale bien"... me tocó apenas entregar uno de Grupo Ideal... estuvimos contestándonos por correo electrónico... se los mandé como no recomendable por omisión de empleos... decía que estuvo en un negocio propio... pero tenía semanas cotizadas en el IMSS... y me dicen "¿Por qué me lo mandaste cómo no recomendable si son empleos que no revisaste?"... y les dije, "sí, pero por el hecho de ocultar información para mí es no recomendable" y me dijo "sí, pero no tenemos un dato más que sea negativo en él" y yo "pues quieres que te lo ponga recomendable, pídemelo como tal, pero si tú me preguntas para mí es omisión de empleos, falsedad de información"... "Ah, bueno, entonces sí... mándamelo recomendable"... Te decía que en Farmacias todos son recomendables... me ha tocado alguien que robó, alguien que lo que tú quieras y me los piden recomendables...

Leonardo: ¿Has tenido alguna bronca por eso?

José Alfonso: Lo que sí te puedo decir es que Farmacias tiene mucha rotación... conozco el formato de muchas empresas, hay algunos que me gustan y otros que no... una de mis tareas es ver cómo estamos dentro del mercado... he visto estudios horribles, los nuestros están más completos, creo, porque, por ejemplo, yo no he visto que les incluyan las imágenes de los documentos del candidato... Jamás me ha tocado que me manden un ejemplo con todo eso...

Platicando con unos compañeros les he dicho "a nosotros nos toca todo el estiércol de las empresas", como no tenemos un área de ventas nos dan lo que las otras empresas no quisieron hacer... un cliente Farmacias Nos regresó con nosotros, en primera porque somos los más económicos y en segunda porque nadie los aguanta... porque te piden un estudio el viernes y el martes a las ocho de la mañana ya lo quieren... "mándame el estudio, mándame el estudio"...

Leonardo: ¿Ha llegado un punto en el que te has sentido agobiado por el trabajo en esta empresa?

José Alfonso: Agobiado en sí, pues en todas las empresas... ahorita ya también estoy cansado y fastidiado... siempre es lo mismo... ahorita que hacemos los estudios socioeconómicos pues sí... diario es un estudio; al principio era como divertido y bonito y era de decir "¡mira su historia! es mamá luchona... es no sé qué", pero ahorita ya lo ves y es así de (pone cara de fatiga) ...

Leonardo: Decías en un mensaje que no descansas ¿Cómo manejas eso?

José Alfonso: Es que la gente de recursos humano, por lo general no descansan... dentro de esto de los estudios socioeconómicos tampoco descansamos; porque si tú te das cuenta u

freelance trabaja sábado y domingo, pero necesitas que alguien esté atrás de ti, porque por ejemplo, yo me he dado cuenta que muchos candidatos ya no le contestan al freelance, les marcas tú y sí te contestan... lo que decía... de estudios que nadie quiere hacer pues uno se los tiene que entregar a la empresa... terminas yendo a la Picacho Ajusco por un estudio... y es perder todo el día... dos horas y media de ida y dos horas y media de regreso. Obviamente, al igual que ustedes que le pagan por estudio, también a nosotros nos pagan por estudio... Si por ejemplo hay alguno que veo que me queda entre Neza y los Reyes... ahí tienes tu casa (cortesía)... lo hago rápido... pero aparte de eso hay que ver muchas cosas, de lunes a viernes no alcanza el tiempo... el sábado y el domingo tienes que ir checando si todo lo que mandaste se hizo... y de repente sí es complicado porque tienes estudios de hace mucho tiempo... lo bonito sería es que solamente dijeras si es recomendable o no, pero tienes que preparar un archivo... siempre, aunque sea mentira, quieren ver el sustento del porqué...

Pues yo creo que te acostumbras a estar haciendo ese tipo de cosas... me acuerdo en grupo se nos murió un cuate por andar de borracho y le hablaron a mi jefa a las doce... y me pidió que fuera a hacer una base con los números de teléfonos de todos en caso de emergencias... ¿cómo? yendo a trabajar el sábado.

Toda la gente de recursos humanos es lo mismo... eres reclutador y se te ocurre dar tu número de celular, la gente no es consciente de que descansas un día... el domingo a las ocho de la noche te llaman para preguntarte por la vacante. Si eres de nóminas peor...

Yo no conozco un área de recursos humanos que no trabajen los sábados, por lo que sea, o que se estén llevando la computadora a casa... y sí creo que es exclusivo de recurso humanos... terminas llevando tu trabajo por todas las otras partes de la vida...

Leonardo: Actualmente ¿cómo lidias con eso?

José Alfonso: Pues intento sacar el trabajo lo más rápido que se pueda y tener uno o dos días para hacer otro tipo de actividades, ya fuera de recursos humanos... a la mejor sí dentro de recursos humanos, pero me refiero que sí fuera de lo que estoy haciendo en este momento. Porque al final del día en todas las empresas lo que tienes son actividades que son una tras otra, tras otra... es la misma... por ejemplo... ya cubriste la vacante, pero ya tienes otra y otra y así... pero sí se llega un momento en el que es fastidioso y llegas a decir que harta... porque siempre haces las mismas preguntas... Ahora, como te digo, tengo la oportunidad de ver si me puedo apurar... y trato de desaburrirme esos dos días para estar en otras cosas...

El dueño de esta empresa cree que él debe de hacer las ventas, porque al final del día a él le enseñaron que si contrata a un vendedor y el vendedor se va, se lleva a los clientes... además de que tiene secuestrada a la empresa...

Leonardo: Una pregunta que se me olvidó hacerte desde el principio ¿tú qué estudiaste?

José Alfonso: Psicología; bueno, soy pasante de psicología, únicamente me falta la tesis... y estudié año y medio la maestría en administración... pero como me pidieron la cédula ya me salí... a la mitad de la maestría en el Poli, me dijeron de la cédula y yo así de "bueno, pues gracias"... Yo empecé mi vida labora en el 2005, estudié un año... el primer año fue cuando la UNAM me pagó mis diplomados... en mi segundo año de universidad comencé en Seguridad Pública

Leonardo: ¿Qué es lo que más te gusta de tu trabajo?

José Alfonso: El trato con la gente, hablar con la gente es conocer diferentes historias y todo tiene su lado feo y su lado positivo, cuando tú contratas a una persona y te das cuenta de que es una persona es una historia distinta... cuando ves que es una persona que realmente necesita el trabajo, que es una persona que su familia depende de, y de repente le dices "felicidades, tú has sido la persona seleccionada"... me ha tocado gente que se pone a llorar... u oír el grito de la gente de "muchas gracias"... esa es una sensación que realmente es muy placentera. Igual, cuando me ha tocado impartir cursos de capacitación, tú sientes que le has dejado algo a la gente y que pudo haber aprendido algo relevante dentro de esto... Realmente es que ahorita con esta empresa es algo más personal; hay dos cosas: la gente de recursos humanos siempre está ahí... y es intocable hasta cierto punto... Porque hasta el jefe de la otra área respeta al chalan de recursos humanos... así me ha pasado toda la vida, a pate de la sensación personal... en esta empresa estoy porque, al final del día, yo la vive desde chiquita (a la empresa)... y lo que me gusta es ir viendo cómo crece... estoy inmiscuido en cada una de las tareas de las áreas, desde saber cuánto cobran, cómo cobramos, cuando pagan, cuando no pagan, quién debe, quién no debe... facturas, declaraciones... cómo le hacemos, cómo no se hace... todo eso termina siendo como parte tuyo, la siento como tal... eso es lo que me gusta, que en este momento estoy haciendo algo que creo que es mío... y como te decía, aunque no lo digamos abiertamente, la parte del poder...

Leonardo: ¿Oye, y no hay problema con Ley Federal de Protección de Datos Personales?

José Alfonso: Con ninguna ley... y te lo digo así, abiertamente, todas las leyes... ninguna la aplican... el trabajo de freelance no existe, para empezar... La ley te marca que el trabajador es quien tiene un sueldo y está subordinado, bajo ese término tú no eres trabajador y no tengo porque hacerme responsable de... de tus seguro social y bla, bla, bla... en caso de trabajadores eventuales de todos modos firman un contrato, la posición de freelance como tal no existe... a la mejor recibos, honorarios... para decir "no tengo ninguna relación contigo pero te voy a hacer un recibo para justificar... Pero ninguna ley, ni la del Seguro Social... absolutamente ninguna ley... Por ejemplo con la Ley Federal de Datos, no hay autoridad que venga y te la solicite... no hay sanción, porque no hay nadie... sí hay una ley en la que dice que toda la gente tiene que tener un documento firmado en donde autoriza y tiene conocimiento de los derechos ARCO, pero, por ejemplo, de los estudios que yo he hecho ninguno tiene los derechos ARCO... o sea que no sirve su aviso de privacidad... El aviso de privacidad que yo he visto de otras empresas realmente deja mucho que desear... Y no hay ninguna bronca, porque al final del día no hay autoridad a la que rendirle cuentas... se supone que por ahí hay una, pero no aplica para nosotros, esa es más para auditorías bancarias, creo...

Por ejemplo, si las instalaciones de la empresa en la que estoy no están bien, a la mejor puede llegar protección civil o gente de la secretaría del trabajo a auditar me eso... pero en Protección de Datos no hay quien audite, quien revise ese tipo de cosas... El aviso de privacidad en muchas empresas es ocupado para solicitar referencias laborales no para su gente... muchas empresas te dicen "necesito que me mandas el consentimiento de tu candidato" y lo que haces es anexar el aviso de privacidad...

Cada empresa tiene sus candados... hay empresas que manejan el círculo laboral, donde subes datos de tus candidatos... pero es una porquería porque no viene nada... todos esos temas solamente pasan en México...

Te voy a decir algo que yo aprendí desde pequeño... la empresa siempre va a ver por sus intereses y los va a poner por encima de los tuyos... Mientras yo pienso en comprarme un chicle la empresa está pensando en comprarse la otra empresa... no me interesa lo que le pase a la empresa, a excepción de esta que ha sido diferente porque he participado en cada una de las áreas... Yo sé que empresas hablan mal de mí... ZA empresarial habla pestes de

mí, dicen que abandoné cuando yo sé que no abandoné... cuando les dije que renunciaba se enojaron... pero imagínate, quince días antes de que les avisara que me iba corrí a 500 personas, nadie garantizaba que yo no era el siguiente, corrimos a toda la plantilla... ninguno me demandó, a nadie le negocié nada... era finiquito... fue un gran logro que ninguna persona se te fuera a demanda, y la empresa jamás fue para decir "toma un bono de 100 pesos"... igual en grupo GI, les ahorras y la empresa jamás te dice gracias...

Ustedes como freelance es lo mismo, haces un estudio y puedes tener la suerte de que te toque uno a dos cuadras de tu casa y otro en el que digas "puta, yo lo vi más cerca"... y nadie es para decirte o apoyarte. A mí me tocó apenas esta semana... El lunes estaba haciendo un estudio en Ayotla y me habla una empresa y me dice "tengo un estudio para Ixtapaluca"... "échamelo"... en frente a dos calles y lo hice de una vez...al día siguiente a las ocho de la mañana me estaba enviando ese estudio... "Oye, no mames"... no iba a hacer todo... yo pensando que me merecía algo más por haber hecho su estudio ese día... dejé de hacer mis actividades que ya tenía... y es eso... les valió...

Leonardo: Para los freelances ¿pagan impuestos?

José Alfonso: Nosotros sí, aunque no tienes forma de comprobarlo... Realmente hay dos formas de hacerlo, la correcta, que es meter nosotros una factura por todo lo que no se puede facturar y meterlo como salarios asimilados, pero hasta donde yo sé no puedo darlos de alta, porque en el momento de que yo lo haga ustedes tienen que declarar... por ejemplo, al de Acapulco que hizo un estudio yo no le puedo decir "métete a hacienda y has tu declaración"... al final del día lo metemos como "otros gastos"...

Mucha gente está en recursos humanos por la parte del poder, es la realidad...

Leonardo: ¿Cómo es que un cliente busca un outsourcing?

José Alfonso: Existen muchos registros patronales, porque se supone que solamente se pueden usar para empresas especializadas... "Ingenieros mecánicos", "área administrativa especializada"... de hecho las relaciones sociales ya vienen así... aunque a los clientes les vale madre, ellos no tienen ni puta ida, solamente van y buscan un outsourcing, no se ponen a pensar que la ley te marca eso, que solamente puede justificarse por contratar personal especializado... A los outsourcing también les vale madre y los venden... a quienes no son especializados. La ley te marca que tienes que tener una plantilla mínima porque no es justificable que una empresa se mueva 100% con un outsourcing... hay empresas que son buenas y tienen su nómina confidencial, la de los altos mandos, todo lo demás entra por outsourcing... pero las leyes en México no están claras en ninguna materia... como su pendejada de un contrato por capacitación o un contrato por 90 días... son muy duales...

Dejé al último la conversación con José Alfonso —aunque bien se pudo articular con los testimonios de Ana y Alonso, quienes han recibido algunos estudios de la empresa en la que él labora— porque considero que reúne una serie de testimonios que nos acercan a los mecanismos de vigilancia propios de la investigación sociolaboral, además de que nos muestran otras maneras de tratar a los trabajadores por parte de las personas que trabajan en el área de recursos humanos.



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

ACTA DE DISERTACIÓN PÚBLICA

No. 001/19

Matrícula: 2143800062

TRABAJADORES SUFRIENTES EN EL MERCADO DE GESTIÓN DE LA INCERTIDUMBRE. UN ESTUDIO ETNOGRÁFICO SOBRE LAS EMPRESAS DE GESTIÓN DE CAPITAL HUMANO

Con base en la Legislación de la Universidad Autónoma Metropolitana, en la Ciudad de México se presentaron a las 12:00 horas del día 23 del mes de marzo del año 2021 POR VÍA REMOTA ELECTRÓNICA, los suscritos miembros del jurado designado por la Comisión del Posgrado:

DRA. ANGELA GIGLIA CIOTTA
DR. FERNANDO FRANCISCO HERRERA LIMA
DR. JOSE ANTONIO PEREZ ISLAS
DRA. ADRIANA IRENE HERNANDEZ GOMEZ
DRA. NATALIA RADETICH FILINICH

Bajo la Presidencia de la primera y con carácter de Secretaria la última, se reunieron a la presentación de la Disertación Pública cuya denominación aparece al margen, para la obtención del grado de:

DOCTOR EN CIENCIAS ANTROPOLÓGICAS

DE: LEONARDO SALAS DOMINGUEZ

y de acuerdo con el artículo 78 fracción IV del Reglamento de Estudios Superiores de la Universidad Autónoma Metropolitana, los miembros del jurado resolvieron:

APROBAR

Acto continuo, la presidenta del jurado comunicó al interesado el resultado de la evaluación y, en caso aprobatorio, le fue tomada la protesta.



LEONARDO SALAS DOMINGUEZ
ALUMNO

REVISÓ

MTRA. ROSALBA SERRANO DE LA PAZ
DIRECTORA DE SISTEMAS ESCOLARES

DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE CSH

DR. JUAN MANUEL HERRERA CABALLERO

PRESIDENTA

DRA. ANGELA GIGLIA CIOTTA

VOCAL

DR. FERNANDO FRANCISCO HERRERA LIMA

VOCAL

DR. JOSE ANTONIO PEREZ ISLAS

VOCAL

DRA. ADRIANA IRENE HERNANDEZ GOMEZ

SECRETARIA

DRA. NATALIA RADETICH FILINICH