



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA IZTAPALAPA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGÍA

LICENCIATURA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

“Productividad en una consultora de investigación social: un estudio sobre el desempeño de los trabajadores freelance ”

Trabajo terminal

que para acreditar las unidades de enseñanza aprendizaje de

Trabajo de Investigación Etnográfica Aprox. Interpretativa y Análisis Interpretativo III

y obtener el título de

LICENCIADO EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

presenta

Adrián Cruz Antúnez

Matrícula No. 2143047056

Comité de Investigación:

Director: Dr. Luis Reygadas Robles Gil

Asesores: Dra. Natalia Radetich Filinich

Dr. Raúl Nieto Calleja

Ciudad de México

Octubre 2021

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
DE LA DISCIPLINA A LA AUTONOMÍA RESPONSABLE: UN BREVE RECORRIDO POR LOS MODELOS DE CONTROL DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN	8
TAYLORISMO	9
FORDISMO E INNOVACION TECNOLÓGICA	11
HUMAN ENGINEERING Y MAYOISMO	13
TOYOTISMO.....	14
MODELO FLEXIBLE	16
NUEVO CONTEXTO LABORAL: UN CONCEPTO AMPLIADO DEL TRABAJO	18
UNA SOCIEDAD DISCIPLINADA Y CANSADA	24
TRABAJO DE CAMPO: DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO EN UNA CONSULTORA	28
TRABAJO DE CAMPO DE LOS INVESTIGADORES SOCIALES	28
EXPERIENCIA EN CAMPO	31
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	36
INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	37
SISTEMAS DE PAGO.....	39
TRABAJO DISPERSO	40
PROCESO PRODUCTIVO Y PRODUCTIVIDAD EN UNA CONSULTORA	42
LAS EMOCIONES EN LA PRODUCTIVIDAD.....	43
CONCLUSIONES Y PROPUESTAS POSTERGADAS	55
BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS.....	58

Agradecimientos

Este escrito no hubiera sido posible sin el apoyo incondicional de mi familia. Mis tíos, primos, mi hermano y mis amigos han contribuido a que pudiera realizar esta investigación, y lo han hecho ya sea con su apoyo directo o con su mera presencia para confortarme.

Reconozco las horas que me otorgaron los colegas a quienes entrevisté, ya que sin su disposición me hubiera sido difícil realizar mi trabajo de campo. Lo mismo aplica para la empresa consultora con la que hice prácticas profesionales, ya que me dio la oportunidad de acercarme al tema de mi interés.

También debo mucho a Luis Reygadas, mi asesor de tesis quien ha dado más de lo que el deber le exigía.

Pero, sin duda el más grande agradecimiento es para mis padres, cuya comprensión y cariño han sido la condición sin la cual este yo, y sus consecuencias como la escritura de esta tesis, no hubieran sido siquiera pensables. Por eso es que esta tesis es para ellos.

Por todo, les agradezco.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este estudio es entender cómo diversos factores afectan el desempeño de los trabajadores freelance de una empresa consultora de investigación social. Para ello, el concepto de productividad (entendido como inherente al sistema capitalista, ya que asegura el proceso de acumulación de ganancia a través de diversos mecanismos de control) será explorado para tomar una postura que contemple contextos actuales mundiales, antiguas teorías de productividad y posicionamientos teóricos sobre el poder, para así analizar los datos obtenidos en campo, tratando de alejarnos de posicionamientos técnicos que ven la productividad como un cálculo racional en el que la fuerza productiva figura como un recurso útil.

Para mi trabajo de campo realicé prácticas profesionales en una consultora de estudios sociales, la cual se encarga de hacer estudios antropológicos de mercado. Su rol es acercar el conocimiento de la academia a empresas, marcas y organizaciones, generando estudios de carácter cualitativo que tratan de comprender la vida cotidiana de las personas como un código cultural, buscando descubrir los significados de las acciones y discursos, teniendo áreas de aplicación como: imagen y comunicación, marketing y publicidad, responsabilidad social, recursos humanos y políticas públicas.

El trabajo de campo consistió en un proyecto que tenía como fin relacionar alumnos de la universidad con el mundo laboral, cuya experiencia nos serviría para dos objetivos: comenzar a comprender cómo sería nuestra inserción al mercado de trabajo como profesionales y, a su vez y sólo para algunos de los que formábamos parte del proyecto, realizar nuestro trabajo de campo para la elaboración de nuestra tesis.

El capítulo 1, titulado “De la disciplina a la autonomía responsable: un breve recorrido por los modelos de control del proceso de producción”, servirá para introducirnos en las posiciones modélicas del control, las cuales nos dan una perspectiva de cómo la subsunción del trabajo es lograda gracias a la implementación de diferentes métodos de control. Este capítulo transcurrirá desde la sujeción del cuerpo a estándares de producción, hasta la desprotección del trabajador por parte de un mercado global.

El capítulo 2, titulado “Nuevo contexto laboral: un concepto ampliado del trabajo”, permitirá pensarnos en un contexto actual que cuestiona en dónde nos encontramos posicionados teóricamente cuando hablamos de temas laborales. Aquí veremos cómo los nuevos planteamientos afectan la forma de pensar los conceptos clásicos del trabajo y, por ende, la forma de abordar la productividad.

En el capítulo 3, titulado “Una sociedad disciplinada y cansada”, recurriremos a teorías del poder que nos ayudarán a entender cómo podemos aproximarnos al tema de la productividad, vista desde una perspectiva más general que involucra cambios de paradigmas debido a un nuevo contexto que demanda nuevas formas de análisis.

En el capítulo “Trabajo de campo: descripción del trabajo en una consultora” se plasmará lo más relevante encontrado en mi trabajo de campo. Comenzaré describiendo el proceso productivo de Casa Cultural y los momentos de trabajo en los que se divide dicho proceso. En el departamento de campo integraré los resultados de mi autoetnografía, la cual incluirá los trabajos de los que formé parte y algunas notas personales que hice de ellos. Finalmente veremos algunos datos importantes sobre el trabajo freelance, como los pagos, sus lugares de trabajo y las condiciones laborales a las que se encuentran sujetos.

En el capítulo 5, “Proceso productivo y productividad en una consultora”, analizaré los datos obtenidos en campo gracias a las teorías repasadas hasta ese momento. Conjugaremos las posturas modélicas, las teorías del poder y datos de campo, para así proponer una manera de analizar la productividad.

En el capítulo final sintetizaremos todo lo expuesto hasta el momento y daremos la conclusión de esta investigación. También haremos un ejercicio de autocrítica y dejaremos paso a futuras formas de abordar la productividad que logren expandir nuestra propuesta teórica.

Las herramientas utilizadas durante el trabajo de campo fueron el diario de campo, en el cual se registraba el día a día, tanto dentro de las oficinas de la empresa como fuera de ellas, realizando una autoetnografía de los trabajos que se me encargaban. También se utilizaron entrevistas semiestructuradas que buscaban explorar cómo se genera el fenómeno de la productividad en los trabajadores freelance. Se realizaron un total de 15 entrevistas a trabajadores freelance, en su mayoría a mujeres, en una proporción de 9 mujeres y 6 hombres, así como 6 entrevistas a los coordinadores de campo. La mayor parte de ellas se realizaron durante el período del convenio en el que trabajé con Casa Cultural (desde septiembre del 2018 a diciembre del 2018), pero una pequeña fracción (un total de 3) se llevó a cabo durante el año 2021.

Para proteger la identidad, tanto de los trabajadores como de la empresa, se sustituyeron sus nombres por:

- Casa Cultural: empresa con la que se realizó el convenio para las prácticas profesionales y el trabajo de campo.

- Freelance: investigadores que se encuentran en campo realizando estudios y aplicando herramientas metodológicas (como ellos las nombran) como sondeos, entrevistas, etnografías y demás.
- Coordinador: trabajadores encargados de proyectos, quienes tienen bajo su responsabilidad a grupos de trabajadores freelance.

Las citas de las entrevistas serán codificadas con los nombres sustitutos de forma numerada.

Ejemplo: Freelance1, Freelance2, Freelance3... etc.

DE LA DISCIPLINA A LA AUTONOMÍA RESPONSABLE: UN BREVE RECORRIDO POR LOS MODELOS DE CONTROL DEL PROCESO DE PRODUCCIÓN

El trabajo como actividad productiva y generadora de valor (tanto de uso como de cambio), ha tenido diversas transformaciones, pasando por sistemas esclavistas, feudalistas, gremiales y, en este caso, como actividad generadora de plusvalor dentro del capitalismo. Los esfuerzos teórico-conceptuales han hecho hincapié en las modificaciones de la actividad laboral bajo el imperativo capitalista de la acumulación por la acumulación, en donde la productividad como concepto refleja la posibilidad de llevar al infinito (si eso fuera posible) los niveles de explotación y exacción.

La productividad, en esta tesis, como se mencionó en la introducción, nos ayudará a entender su fuerte relación con la razón de ser y existencia del capitalismo: la acumulación de capital, lograda a través de modelos y dispositivos que controlan las fuerzas productivas (centrándonos en la fuerza de trabajo), que intentan estirar lo más posible la brecha de extracción de plusvalor, puesto que es aquí donde hallamos a la productividad, en esa potencia reproductora del capitalismo. Este concepto liga razón capitalista a las fuerzas productivas en una relación de dominación que se desplegará de maneras específicas dependiendo de los procesos históricos por los cuales transcurra, mediante esfuerzos tecnológicos del capitalismo, entendidos como el desarrollo, aplicación y evaluación de saberes para la explotación (desde la elaboración de maquinaria hasta el sostenimiento y reproducción de sistemas sociales y económicos), los cuales se han centrado en el control (y sus efectos de subsunción) de la productividad humana.

Durante el transcurso de la historia, los cambios de un sistema a otro han instaurado formas de realizar un trabajo, pero no es sino hasta la aparición del capitalismo que se comienza a llevar la atención hacia la transformación de los procesos de producción y la creación de modelos de control para incrementar el plusvalor. Por eso aquí presentaré aquellos modelos de organización y control que se desarrollaron e instauraron durante el sistema capitalista, pero sin olvidar lo que bien profundiza Natalia Radetich en su tesis: “Las distintas formas de control y subsunción suelen coexistir. Se han presentado a través de la historia, en diversas situaciones, pero siguen vigentes y en coexistencia” (Radetich, 2015).

Si bien durante el siglo pasado se experimentaron crisis y situaciones que llevaron a implementar nuevos modelos de control, éstos no dejaron de lado las enseñanzas de sus predecesores, y tampoco prescindieron de sus mecanismos y dispositivos para innovar en su propio contexto y situación. Por lo que en la actualidad la utilización de formas de control es más una maraña de métodos que una utilización exclusiva de los modelos que a continuación presentaré.

TAYLORISMO

El taylorismo se desarrolla a finales del siglo XIX y principios del XX, gracias al trabajo experimental de Frederick Wislow Taylor, quien tenía como fin lograr aumentar el control de las fuerzas de trabajo, y con ello, el de la productividad. Taylor hace énfasis en el detalle, en las cosas pequeñas del trabajo; tanto en los movimientos como en las tareas, desmembrando el cuerpo y el trabajo para que el plusvalor mane de ellos.

Taylor encuentra en el método experimental una manera de formular su administración científica, tomando a sus trabajadores (en especial aquellos ejemplares extraordinarios) como objetos de estudio. Fue en la examinación detallada en donde encontró en aquellos movimientos erráticos, discordantes y discontinuos, resistencias a la producción, por lo que había que desaparecerlas de la ecuación. Se despliega una economía del cuerpo (Coriat, 2000), en la que el sujeto de trabajo se contempla como recurso valioso.

La propuesta taylorista es similar a la acción del pulimentado: observar asperezas (identificar acciones innecesarias), pulirlas hasta quedar lisas (excluir las acciones discordantes del trabajo) y confirmar el acabado (estandarizar el trabajo a un tiempo establecido por la mejor manera de hacer las tareas).

Junto con Taylor vienen los aportes de Frank Bunker Gilbreth y su *motion study*, que, sumado a la utilización de aparatos como el ciclógrafo y el cronociclógrafo, lograron llevar a un mayor entendimiento de los movimientos del obrero dentro de la fábrica, ya que gracias a estas nuevas herramientas tecnológicas, se podía registrar, a través un espectro lumínico y un fondo cuadrículado que permite seccionar el espacio, cada paso que el trabajador debía de dar para realizar una tarea, además de lograr registrar con mayor precisión el tiempo (ahora ya dividido en microtiempos gracias a un cronómetro con métricas cada vez más minúsculas) que tomaría a los empleados producir mercancías.

Aquí no entraré en muchos detalles sobre cómo eran llevados a cabo los experimentos de cada uno de los exponentes del taylorismo, ni me pondré a hacer una descripción profunda de sus efectos dentro de la fábrica, ya que esto es un tema bastante recurrido. Aunque si se quiere profundizar más el tema, leer Coriat *El cronómetro y el reloj* ; Radetich “Sujeción y trabajo: el

dispositivo de poder en las fábricas del lenguaje”); Harry Braverman *Trabajo y capital monopolista* (de quienes se ha realizado una síntesis para exponer los modelos de control enunciados aquí).

FORDISMO E INNOVACION TECNOLÓGICA

Si bien durante el taylorismo, especialmente en los estudios de Gilbreth, se desarrollaron herramientas y mecanismos tecnológicos, éstos se enfocaron en la medición de los movimientos corporales del trabajador, más que, como veremos en el fordismo, buscar acelerar los procesos productivos.

Fue con Henry Ford y su famoso modelo T de la Ford cuando la introducción de la cadena de montaje hacía su aparición. Dos aspectos caracterizaron a esta nueva máquina de producción:

- Las tareas: lograba dividir la producción en tareas tan simples como ajustar tornillos, reduciendo al obrero a acciones rutinarias y monótonas.
- El tiempo del proceso de producción lo establecían las máquinas al ir pasando las piezas a diferentes velocidades, dejando al obrero anclado en el suelo, esforzándose por seguir el ritmo maquinal. Así, el control de los ritmos de trabajo se automatizaba, dejando sin un momento de ocio o distracción para los trabajadores.

Esta nueva forma de control taylorfordista (que combinaba la medida de los movimientos obrero con la introducción de procesos automatizados), traería consigo consecuencias para el estudio del proceso productivo y, en general, del trabajo.

Como se expone en la teoría marxista, se lleva a cabo la instauración de una subsunción formal, que es el establecimiento de una relación laboral en la cual un patrón contrata a un trabajador, en donde el primero compra la mercancía que el segundo tiene para ofrecer, que es su

mano de obra. Así, en esta relación el patrón adquirirá una mercancía que tiene una cualidad particular: su valor de uso supera al de cambio, propiciando la generación de plusvalía (que es el trabajo no pagado al empleado) lo que a su vez genera ganancias y acumulación de capital.

Una vez establecida la subsunción formal, se lleva a cabo la subsunción real, en la que se hacen cambios en el proceso productivo. Aquí es cuando viene al caso exponer el modelo taylofordista, ya que en este modelo se están haciendo cambios drásticos al proceso del trabajo, creando formas específicas de realizar las labores dentro de la fábrica. Como en el ejemplo clásico de Adam Smith sobre la fábrica de alfileres, en el cual explica cómo funciona la división de trabajo en tareas simples, llevada a cabo por una serie de trabajadores en donde unos cortan, otros estiran, otros pegan la cabeza y así hasta terminar el alfiler. Esto presenta un cambio en la producción cuando la ultra división del trabajo troca el oficio en tarea, lo que representa una desposesión del saber-hacer del obrero, ya que, gracias a que ahora sus tareas son más simples, monótonas y minúsculas, se le ha apartado del proceso total de producción, reduciendo al obrero a nada más que un recurso variable de la contabilidad, dejando de ser un creador y diseñador del producto. Se logra ahora una subsunción real del obrero: se ha sometido su saber-hacer a la exigencia del capital.

Los mecanismos taylofordistas (y también los que a continuación veremos) logran esta subsunción real, y lo hacen de diferentes modos que corresponden a las exigencias contextuales.

Los movimientos suprimidos y encauzados del obrero; la aceleración de ritmos de trabajo; los efectos de la maquinaria vibrante y estruendosa; la exhaustiva e incesante repetición; el desconocimiento del producto final de su trabajo, todo eso va moldeando y construyendo subjetividades sometidas a una lógica que les exige cada vez más, no sólo a costa de la pérdida y desgaste de su única mercancía para vender, su mano de obra, sino también ven transformada su subjetividad que pierda su potencial creativo como parte de la desposesión de su saber-hacer.

HUMAN ENGINEERING Y MAYOISMO

Con la introducción del modelo taylorfordista y sus efectos de subsunción anteriormente expuestos, surgieron problemas en las relaciones laborales, ya que rápidamente los obreros resintieron la asfixia del control productivo, por lo que las protestas se hicieron presentes, lo cual llevó a diversos movimientos y huelgas obreras.

Estas resistencias, sumadas a la crisis de la Gran Depresión de 1929, llevaron a un punto de inflexión al taylorfordismo, ya que, por un lado, fuera de la fábrica la crisis ocasionó bajas en el consumo de las grandes series de productos que generaba dicho modelo productivo, y dentro de ella, los obreros continuaban reacios a trabajar bajo estos mecanismos de control, por lo que los defensores del actual modelo tuvieron que implementar una estrategia de doble acción para salir del problema: por un lado, mermar los esfuerzos de formación de sindicatos, que representaban las demandas obreras, con sindicatos de cuello blanco que simulaban al sindicato obrero y blandían el mismo estandarte, pero cuya eficacia estaba ligada a los intereses empresariales. Por otro lado, se buscó indagar cuál era la problemática dentro de la fábrica y cómo atenuar asperezas con los trabajadores.

Es con los experimentos de Hawthorne, realizados en la planta de Western Electric Company, en donde el orden taylorfordista buscaría una forma de solventar su crisis, cuyos resultados, a pesar de no validar su hipótesis, darían como resultado la introducción del factor social al estudio del proceso productivo. Según el planteamiento inicial, la luz era la variable que afectaba la productividad de los trabajadores, pero los resultados no aprobaron dicho planteamiento, y, en cambio, arrojan un descubrimiento esencial para el modelo del Human

Engineering: la presencia de los investigadores era lo que afectaba la conducta del obrero y su mejoramiento en su desempeño, independientemente de la cantidad de luz en la sala. Esto orientó un giro a los estudios de las condiciones sociales más que de las condiciones físicas.

La línea de investigación continúa con Elton Mayo, quien buscaba incidir en el rendimiento a través de las actitudes de los trabajadores e introduciendo técnicas gerenciales para modificar las relaciones laborales. Se da un tránsito de estudiar la corporalidad del individuo (como se haría en el taylorfordismo) al trabajador como sujeto social interrelacionado.

Empiezan a explorar polos que antes quedaban invisibilizados por una mirada fija en el cronómetro. Ahora se preocupan por cuestiones más emotivas, como su frustración ante tareas tan simples y monótonas o aspectos ligados a valores, tales como la jerarquía dictatorial y la ausencia de democracia en las tomas de decisiones y acciones, así como los problemas comunicativos que causa una estructura jerárquica de ese tipo. Pero no hay que olvidar que este nuevo modelo surge, de alguna forma, de la crisis del modelo taylorfordista, y que su función es más paliativa que resolutive.

TOYOTISMO

Como sucedió con el modelo pasado, las crisis económicas y las respuestas negativas a los modelos establecidos propiciaron que se replanteara la forma en que se habían implementado, haciendo surgir alternativas para el control y gestión de procesos productivos. Tal es el caso del toyotismo, cuyo surgimiento va ligado a un contexto de crisis económicas que causaron una contracción del mercado y de la demanda. Este nuevo modelo tenía que afrontar el problema de la gran producción en masa que no tenía reflejo en una demanda que consumía cada vez menos

y que tendía a preferir productos variados (algo que la producción serial no podía satisfacer). Por lo que la época del toyotismo es una de flexibilidad, ya que, para ajustar a la demanda fluctuante que pasa de ser limitada en momentos de escasez a incrementarse en periodos de bonanza, haciendo que la producción se acelerara y retrajera, era necesario un modelo con las siguientes características:

- Producción *Just in time* para producir lo necesario en el tiempo justo, para funcionar con los *stocks* mínimos y evitar que haya capital muerto en los almacenes. Basado en el método *Kan Ban*, la reposición de mercancías se haría solamente cuando ésta ya estuviera vendida.
- La demanda instauro los ritmos de producción: lentos cuando es poca y álgidos cuando ésta crece.
- Reducción del número de trabajadores estables: tanto la fábrica como los stocks se acotaban, y el funcionamiento de las empresas se realizaba con el mínimo posible de trabajadores. Así, cuando la demanda aumentaba, era necesario contratar más personal, aunque de forma eventual bajo contratos flexibles que plasmaban la eventualidad de la relación laboral.
- Trabajo en equipo: reduce los costes de invertir en formas de control gerencial, limitando las labores de capataces, supervisores, gerentes o controladores, porque ahora el control se lleva a cabo por el trabajador mismo, el cual se encuentra dentro de un grupo de trabajo en donde el error de uno es error de todos, lo que genera una presión constante entre sus iguales. Se interiorizan dentro del grupo los principios de la empresa referentes a la producción: mantener la calidad o mejorar los métodos de trabajo (modelo *Kaisen*, que promocionaba aumentos salariales y de puestos a los trabajadores que encontraban mejores formas de desempeñar el trabajo). Se aplican mecanismos de control social tales como la presión de pares, el ostracismo o la visibilización de errores (método *Adon*, a través del cual los errores de los grupos se exponían con luces en un

tablero), que no sólo revelan el desempeño “disfuncional” del grupo, sino que se vuelven casos ejemplares que hay que evitar.

MODELO FLEXIBLE

Surge en un periodo de transformación tecnológica, posibilitando la flexibilidad del aparato productivo y el desplazamiento de trabajadores que son llevados fuera de la actividad fabril. Es una época en la que el robot va desplazando al obrero industrial.

La producción se enfoca en productos heterogéneos, que, como vimos en el toyotismo, es la demanda lo que los propicia, incrementando o decreciendo la cantidad de esfuerzo en la actividad productiva, lo que causa variaciones en la jornada laboral (extendiéndola durante periodos de demanda alta y viceversa) y en el salario, ajustándose a los cambios en la jornada, teniendo como base un salario mínimo.

Se trata de una desconcentración de fuerzas productivas a nivel global. La gran empresa es ahora una red mundial que subcontrata a otras pequeñas para diseminar el proceso productivo. Estas empresas subcontratadas tienden a ubicarse en zonas empobrecidas, donde los contratos laborales generalmente son débiles o inexistentes.

Las relaciones laborales se estructuran dentro de una red global que las deprecia cada vez más, recurriendo a ella de forma eventual y prescindiendo de ella cuando la algidez de la producción cesa.

Posteriormente se desarrollaron diferentes modelos basados en las escuelas de la Human Engineering y los acercamientos psicosociales del Mayoismo, que hacían énfasis en el carácter social de las relaciones laborales, como el caso de la Democracia Industrial, que tiene por cometido

el reintegrar al trabajador al proceso de trabajo. Si anteriormente el taylorfordismo había desplazado al obrero de la concepción del trabajo a la tarea monótona, ahora se buscaría su participación en el diseño y realización del producto. Se revaloriza la creatividad e iniciativa del trabajador como elemento importante para la empresa. Más que reintegración, lo que se busca es una reinterpretación de lo laboral, en donde el poder heteronormado deje de existir (al menos en discurso). Se dota a los obreros de una autonomía condicionada al acumulativismo de capital, en donde el gerente parece desvanecerse en la crisis de la rigidez taylorfordista y reaparece en nuestro pensamiento como un yo que está más metido no sólo en el proceso productivo, sino dentro del rol gerencial de la autoimposición y supervisión.

NUEVO CONTEXTO LABORAL: UN CONCEPTO AMPLIADO DEL TRABAJO

En este capítulo quiero asentar que la forma de abordar el tema del control laboral ha sufrido cambios debido a las situaciones económicas, sociales, técnicas y organizacionales (Neffa, 2005). Bajo este panorama, hay autores como Michael Hardt que, respecto a un cambio hacia una economía predominantemente enfocada en los servicios y la información, ven que “el paso a una economía de la información involucra necesariamente un cambio en la calidad del trabajo y la naturaleza del proceso productivo” (Hardt, 1999), son estas transformaciones las que traen consigo cambios en la forma de analizar temas laborales.

Dentro de este nuevo panorama orientado a la producción de información, hay quienes ven que el avance tecnológico amenaza la oferta de empleo, ya que la automatización está tomando cada vez más espacio en el proceso productivo, relegando a un gran sector de la fuerza de trabajo al desempleo, vislumbrando el fin del trabajo (Rifkin, 1996), así como quienes realizan esfuerzos por revisar la pertinencia de viejos conceptos como el trabajo y su posible extensión a límites que no se vislumbraron anteriormente. Entre estos últimos encontramos aquellos que ven dificultades en la vieja fórmula marxista para comprender la situación actual. Para empezar, la relación obrero-patrón parece quedar sepultada en la fábrica, aquella forma de producción industrial característica de los siglos XVIII y XIX. El modelo marxista propone (como resumen muy sintético) una relación de venta (por parte del obrero) de su fuerza de trabajo, la cual el patrón comprará por menos de lo que representa su valor de uso, generando así el plusvalor. De ahí en adelante, el panorama marxista será una lucha entre dos bandos: por una parte, el patrón hará todo lo posible por exprimir la brecha entre valor de uso y de cambio de la fuerza del trabajo, mediante la subsunción del obrero en una relación laboral que le arrebatará sus fuerzas y su conocimiento del proceso productivo,

llevando a cabo un proceso de reificación del obrero. Por otro lado, el obrero que, en su esfuerzos de rechazar la situación de explotación, buscará formas de respuesta y lucha ante su situación de sujeto explotado. Es en este modelo marxista en donde los pensadores notan ciertos desencuentros. Por ejemplo, para Ricardo Antunes la actualidad representa una polisemia del trabajo: “una nueva morfología cuyo elemento más visible es el diseño multifacético que resulta de las fuertes transformaciones que atravesaron al mundo del capital en las últimas décadas” (Antunes, 2009). Este autor ve en esta nueva morfología del trabajo una retracción del operario industrial taylorfordista, a la par que ocurre una ampliación de las nuevas modalidades del trabajo que siguen la lógica de la flexibilidad¹.

En el caso de Enrique de la Garza ve que “desde hace varios decenios, el empleo en la industria ha disminuido en favor de los servicios, las micro y las pequeñas empresas en el tercer mundo no han tendido a disminuir, los trabajos precarios se han incrementado, junto a la aparición de nuevas calificaciones. Es decir, los trabajos no clásicos se han incrementado y permanecen muchos de los antiguos”(De la Garzar, 2009). Esta nueva aproximación del trabajo, que gira su mirada hacia los trabajos no-clásicos (atípicos, informales, etc.) y que rompen con el esquema del obrero asalariado, ha traído consigo el desarrollo de nuevos abordajes del estudio del trabajo como ocupación y como actividad productiva.

Son tres aspectos que para De La Garza ponen a prueba las viejas formas de análisis de lo laboral:

- Un tercer sujeto se introduce en la relación clásica marxista patrón-obrero y dentro del proceso productivo: el cliente.

¹ Gracias a uno de los comentarios importantes hechos a esta tesis por parte de la Dra. Natalia Radetich, podemos cuestionar las posturas que limitan al marxismo a la fábrica, ya que sus alcances teóricos sirven para pensar toda aquella forma de trabajo que genere plusvalor y no sólo el trabajo obrero-fabril.

- La desterritorialización: los conceptos de jornada de trabajo y de espacio laboral se desdibujan.
- Énfasis en la producción de símbolos como productos que se consumen en el acto, pasando por alto el almacén en stocks y enfocándose en el trabajo de tipo inmaterial, a diferencia del trabajo industrial que es prominentemente físico. La producción inmaterial comprime las fases económicas tradicionales de producción, circulación y consumo en un solo acto y es en esta compresión de las fases que se involucran nuevos actores que complejizan las relaciones laborales. Se habla de una objetivación de la subjetividad (que implica conocimiento de valores, sentimientos, estética, formas de razonar y discursos), que no sólo resulta del trabajo del productor, sino también del aporte del consumidor (De la Garza 2009).

Para De la Garza, el concepto de trabajo debe ser ampliado a situaciones y lugares más allá del concepto clásico industrial, ya que debe abarcar “otros mundos de vida como el ocio, el consumo o la familia” (De la Garza 2009), así como las identidades y acciones colectivas que se forman en estos otros mundos, desapegándonos de una concepción estrecha ligada a la relación capital-trabajo bajo un régimen asalariado.

Para Andrea Fumagalli nos encontramos ante cambios del capitalismo como sistema económico, ya que se da “paso de la valorización flexible a la valorización flexible inmaterial: se trata de analizar el paso del capitalismo industrial al capitalismo cognitivo”. “En el sentido de que la producción y el control del conocimiento se convierten en la apuesta principal de la valorización del capital” (Fumagalli, 2010), lo que provocaría una nueva fórmula para la generación de valor que pasa de D-M-D’ (dinero-mano obra como mercancía-dinero acumulado) a D-M(C)D’ (dinero-conocimiento como mercancía-dinero acumulado), que le sirve para marcar el carácter centrado en el conocimiento como fuente de acumulación. Aunque señala que el capitalismo ha sufrido una

metamorfosis, ésta aún conserva sus variables fundamentales, en especial la exacción de excedentes del trabajo.

Desde esta perspectiva, los cambios en la concepción del trabajo como proceso productivo traen consigo cambios en los planteamientos de sus formas de control y organización, los cuales son de interés en esta tesis.

Ante este nuevo paradigma de lo laboral, hay quienes buscan atemperar la disputa entre aquellos que ven en las actividades inmateriales/cognitivas una situación más liberadora y entre aquellos que piensan que los sistemas de control siguen existiendo y ejerciéndose en nosotros, sólo que de formas distintas. A esta discusión Luis Reygadas presenta dos enfoques predominantes en el tema de la enajenación del trabajo. Un enfoque trata sobre las tesis del trabajo creativo, que observan una reducción de la enajenación del trabajo por las siguientes razones:

- Debido al tipo de trabajo (cognitivo, imaginativo y creativo) los trabajadores difícilmente rendirán en contextos autoritarios, jerárquicos y aburridos.
- Las tecnologías actuales facilitan el control del trabajador sobre sus herramientas de trabajo, por lo que podrán usarlas de manera más libre y creativa.
- Fortalecimiento de una nueva cultura de trabajo más lúdica y bohemia, la cual presenta un alejamiento de la perspectiva del trabajo como obligación y renuncia al placer, para volver al trabajo más interesante y apasionante.
- La intensidad y el ritmo son regulados por el trabajador, quien se esforzaría no por presión externa, sino porque su trabajo le resulta interesante y representa un desafío (Reygadas, 2011).

Otro enfoque es el de las tesis de alienación del trabajo intelectual, de acuerdo a las cuales los trabajadores del conocimiento no están exentos de experimentar enajenación. Los argumentos para sostener estas tesis son:

- Se da un proceso de producción de plusvalía cognitiva: los frutos del trabajo intelectual no le pertenecen a los creadores, sino a la empresa.
- Solo una minoría de los trabajadores creativos tiene un amplio margen de libertad para decidir el ritmo y la manera en que trabajan.
- Las nuevas tecnologías de la información hacen posibles mecanismos de supervisión y control que antes no existían.
- Taylorismo 2.0: las tareas monótonas y repetitivas siguen existiendo dentro del trabajo cognitivo. En empresas como las desarrolladores de *software*, las tareas de este tipo siguen siendo indispensables, como en los casos de los creadores y corregidores de código informático (Laszlo, 2015).
- La enajenación estará presente en la medida en la que los trabajadores han internalizado la vigilancia ejercida por la gerencia.

Para conciliar ambas perspectivas, siguiendo a Luis Reygadas, es necesario despojarlas de su carácter esencialista, el cual no permite ver que la generación de enajenación se da a la par que procesos que la contrarrestan. Este autor toma como ejemplo el trabajo de Robert Blauner, quien, en un estudio comparativo entre una industria semi-artesanal y otras industrias automotrices y textiles, logra exponer tendencias alienantes del trabajador a la par que condiciones que contrarrestan estas tendencias, así como las consecuencias que tienen para los trabajadores y los sistemas productivos. El siguiente cuadro busca resumir la idea de Reygadas para aclarar el panorama de las tendencias y contratendencias alienantes:

Cuatro tipos de alienación		
Dimensión	Alienante	No alienante

Política	Falta de poder o de control sobre el trabajo.	Autonomía laboral.
Laboral	Pérdida de sentido del trabajo	Trabajo interesante y responsable.
Social	Aislamiento del trabajador.	Conexión social en el trabajo.
Subjetiva	Auto-extrañamiento.	Auto-realización del trabajador.
Económica	Despojo de la propiedad de las condiciones de trabajo y la apropiación de sus beneficios.	Reducción de la brecha de explotación a través de mejores ingresos, posibilidad de ascenso y prestaciones.

Cuadro1

Este cuadro expresa que para cada tendencia alienante puede haber una tendencia que le haga contrapeso. Por ejemplo, cuando un trabajador se encuentra inmerso en una empresa en la que es controlado por otros trabajadores (en una jerarquía más alta que la suya) y por dispositivos tecnológicos de los que no tiene influencia, el trabajador se sentirá acotado en su acción y su falta de control tanto del proceso como de la organización de la empresa. En cambio, una postura desalienante dotaría al trabajador de la posibilidad de participar, opinar, e incluso dirigir cómo realizar su trabajo, o podrían generar una organización más horizontal que promueva una relación menos gerencial entre los trabajadores, lo que se volvería en ambiente laboral más laxo y, en algunas ocasiones, más lúdico. Así podríamos presentar para cada una de las dimensiones un ejemplo de cómo se pueden generar contratendencias.

UNA SOCIEDAD DISCIPLINADA Y CANSADA

Con el fin de aumentar la productividad se sustituye el paradigma disciplinario por el de rendimiento, por el esquema positivo del poder hacer.

Byung Chul-Han, *La sociedad del cansancio*

A finales del siglo XIX y principios del XX, durante la instauración del capitalismo y la consolidación del sistema industrial masivo, la forma del abordaje a la productividad vino relacionada a un pensamiento que generaba modelos productivos prescriptivos, los cuales tendían a generar esquemas a implementar dentro de las salas del trabajo industrial. Este esquema de formulación vio en sus contradicciones (de controles cada vez más opresivos y restrictivos), una generación de fricción que ocasionó su consecuente reformulación, tal como vimos en el recorrido que va desde el taylorismo al modelo flexible. Si aquí se hace hincapié en la transformación del capitalismo (reflejado en sus sistemas productivos) y la diseminación neoliberal (pensada en la liberación de capital al mercado mundial, en sintonía con fenómenos de globalización de disolución de barreras), es para comprender que en la actualidad el estudio de la productividad necesita ser planteado desde este nuevo contexto que, como vimos en el capítulo anterior, pone a prueba el concepto de trabajo ligado a la tradición clásica, y no sólo es este concepto el que se ha replanteado, sino también otros como el de poder, del que a continuación haremos un repaso, y, dado que “el cambio en la forma de producción conlleva una modificación en los mecanismos de poder” (Peñas, 2014), resulta necesario exponer los cambios hechos en la conceptualización del poder.

Ahora bien, como se sintetiza en el epígrafe, encuentro en dos paradigmas del análisis del poder dos casos representativos del paso a esta nueva perspectiva que contemple el orden neoliberal: el paradigma disciplinar y el paradigma psicopolítico.

En el primer caso, la teoría disciplinar tiene como eje central un poder somático que recae, valga la redundancia, sobre el cuerpo a través de un pensamiento técnico-ingenieril: técnico porque es un saber que tiene como fin un ser productivo, e ingeniero porque opera a través de mecanismos y herramientas que gestan un sujeto sujetado al mismo orden de poder que lo creó y el cual se encarga de reproducir. Esta dominación se realiza a través de disciplinas “que permiten el control minucioso de las operaciones del cuerpo, que garantizan la sujeción constante de sus fuerzas y les imponen una relación de docilidad-utilidad” (Foucault, 1976).

El otro concepto, desarrollado por Byung-Chul Han, es el de psicopolítica, que es “una técnica de dominación que estabiliza el sistema de dominación por medio de programación y control psicológico” (Han, 2014), el cual “trabaja para concitar emociones positivas y explotarlas. En último término se explota la libertad” (Han, 2020). Han ve que el poder-hacer (entendido como una libertad coartada y dirigida a la hiperproducción) tiene más potencial que el poder disciplinario, ya que se alimenta de la capacidad del sujeto para pensarse y recrearse bajo la insignia de lo “nuevo” y de sí mismo como proyecto personal.

Para Han el pensamiento disciplinar fue clave para la consolidación del sistema industrial del capitalismo moderno, ya que, como se vio en modelos como el taylorfordismo, la base del control de los procesos productivos recaía sobre el cuerpo obrero, desmembrándolo para analizarlo y reacomodándolo para integrarlo a la fábrica, pero el cambio hacia un modelo neoliberal descentra al cuerpo como objeto del poder, desplazándose hacia la psique como blanco de control.

Bajo la psicopolítica no se habla de sujeto sometido, sino de un “proyecto libre que se replantea y se reinventa” (Han, 2014). Este tránsito de sujeto a proyecto tiene como fundamento la capacidad de explotar la libertad del individuo, enfocándola a una actividad de producción y consumo aceleradas por ritmos cada vez más álgidos. El resultado es, para Han, un “esclavo absoluto, en la medida en que sin amo alguno se explota a sí mismo de forma voluntaria” (*Ibidem*). Es en esta fusión entre amo y esclavo, explotador y explotado, en donde se perciben, una vez más, las problemáticas para el planteamiento marxista, ya que el antiguo obrero se vuelve proyecto de sí mismo, quien a su vez pierde su capacidad revolucionaria debido a que el conflicto es ahora contra sí mismo y no contra un agente externo en forma de patrón, algo que para Han será la causa de cansancio y depresión debido a la autoagresión que resulta de la autoexplotación.

Dentro de la psicopolítica, la transparencia se vuelve un dispositivo que desnuda al individuo para convertirlo en información dentro de una vorágine hiperproductivista. Esta transparencia es posible gracias a la disolución de barreras y el desarrollo tecnológico que habilita, por un lado, la comunicación a niveles globales y, por el otro, la capacidad de analizar desmesurados niveles de información a través de *softwares* analíticos (esenciales para la utilización de la ingeniería *Big Data*).

Esta representación de las perspectivas del análisis del poder, planteada dentro de la obra de Han, deja ver cómo la época disciplinar surge a la par de procesos industriales y de un incipiente capitalismo. Es en esta época en la que la metáfora benthamiana cobra fuerza para explicar cómo se implementaban los controles no sólo dentro de la fábrica, sino de espacios de reclusión (como los llamarían Foucault y Deleuze). En estos sistemas cerrados el cuerpo se vuelve estrecho, dejando paso sólo a aquellos movimientos permisibles. Encontramos aquí el correlato del método taylofordista, con aquella atención del detalle a la mano que gira la tuerca.

La transición por los modelos de producción nos sirve a manera de contraste para visualizar cómo el análisis teórico del poder ha sufrido cambios en una dirección similar, cuya guía es la transición de un modelo capital industrial a una época neoliberal global enfocada al consumo y producción de servicios cada vez más orientados a los aspectos simbólicos de la vida.

Ahora bien, para entender a profundidad el planteamiento de Han hay que entender el axioma de su teoría. En primer lugar, la sociedad disciplinaria se basa en el deber-hacer, como obligación y como coerción somática. En cambio, la teoría psicopolítica se fundamenta en el poder-hacer: haz, o mejor dicho, hazte, en un narcisismo que nutre a un yo que se realiza en el consumo y la producción. La disciplina hace alusión a una jerarquía; la psicopolítica a un ciclo. Para Han es la vorágine de la generación de información lo que subsume al sujeto; bajo el estandarte de la libertad, se da rienda suelta a lo emocional como producto privilegiado, ya que es volátil y trabaja a un nivel prerreflexivo. Es la capacidad performativa de las emociones la que dota de energía a este ciclo, ya que la emocionalidad evoca y demanda acciones (Han, 2014). Todas estas acciones que manan de la emocionalidad serán puestas al descubierto por el mecanismo de una transparencia que las tiñe de los colores de la libertad. Esta pornografía (como la nombra Han), es sometida a los dispositivos analíticos que convertirán en dato al yo. Si bien a la disciplina corresponde la alusión del panóptico benthamiano, a la psicopolítica la representará el Big Data, cuyas tecnología de procesamiento de datos harán del sujeto información, instaurando así el dogma del dataísmo.

TRABAJO DE CAMPO: DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO EN UNA CONSULTORA

Casa Consultora trabaja con empresas como Grupo Azteca, Coca Cola, Bimbo, entre otras. Para entregar resultados a sus clientes divide sus actividades en departamentos o en lo que ellos llaman “momentos del trabajo”. Estos momentos los podemos dividir en tres.

TRABAJO DE CAMPO DE LOS INVESTIGADORES SOCIALES

Llevado a cabo en su mayoría por antropólogos y sociólogos. Para realizar el campo, los científicos sociales se valen de herramientas de recolección de datos como sondeos, entrevistas, etnografías situacionales y diarios de campo. Este departamento se subdivide a su vez en dos áreas.

Una es coordinación, en la cual se generan los perfiles de las personas a quienes se les aplicarán las herramientas, los racionales de campo que asignan el número y el tipo de actividades que realizará cada científico social, así como la respectiva paga que éstos obtendrán por su trabajo. También se generan las guías de campo, que son la estructura de las herramientas empleadas para recolectar la información que se obtendrá en campo. Finalmente, revisan y evalúan el trabajo entregado por los trabajadores de campo para posteriormente pasar los datos recogidos al departamento de análisis.

La segunda sub-área es la que se encuentra en campo aplicando las herramientas que son generadas desde la coordinación. Esta sub-área está formada por una red de científicos sociales que Casa Cultural tiene guardada en sus bases de datos, la cual no se limita a México, sino que se extiende por varios países de Latinoamérica como Guatemala, Honduras, Argentina, Chile y otros

más. Estos científicos sociales trabajan como freelance, aceptando o rechazando invitaciones a los proyectos que Casa Cultural ofrece.

El universo de investigación para los proyectos de campo por lo general es dentro de la misma ciudad en la que habita el investigador de campo, porque de esa manera “tenemos personas que conocen el lugar en el que están haciendo investigación, así logran entender los códigos culturales que permiten un mejor entendimiento de las personas que ahí habitan” (Coordinador2). Para que un freelance realice un proyecto de campo, primero debe recibir la invitación de parte de la empresa. Los miembros de Casa Cultural dicen que la sinceridad es un valor importante, por ello, si alguien no puede realizar el trabajo, es mejor que desde un principio decline la invitación a que al final no entregue el trabajo o lo haga a destiempo. Suponiendo que se acepta el proyecto, el investigador freelance participa en un *Brief* vía *Skype* a una hora determinada. Aquí se resume lo que cada uno tiene que hacer, los tiempos de entrega y el monto a percibir por el trabajo. Uno o dos días después llegan los correos vía mail en los cuales se mandan los archivos que contienen el formato del perfil a quien se le aplicarán las herramientas, los racionales de campo donde se asignan los trabajos y el pago que se le dará a cada investigador, la guía de campo que contiene las herramientas a aplicar y, en algunos casos como en las etnografías situadas, también mandan el formato de vaciado, que es donde se pondrá la información obtenida en campo.

Para llenar el perfil del sujeto de estudio participante, la empresa se vale de clasificaciones por niveles socioeconómicos y culturales (NSEC), que se definen no tanto por el nivel de ingreso, sino por el consumo, sus modos y expresiones tangibles tales como “una casa a la que le falta el aplanado o un auto personalizado con estampas o faros de luz led” (Coordinador4).

Para aplicar el sondeo y cumplir con el perfil requerido, el investigador debe hacer uso de sus redes sociales, buscando entre sus amigos, familiares o conocidos a alguien que cuadre con lo

requerido por la empresa. También puede salir a espacios de consumo donde se concentran personas de ciertos NSEC, tales como ciertos tipos de plazas, mercados, cines, centros culturales, etc.

Una vez encontrado el candidato, el coordinador del proyecto de campo debe aprobar el perfil. Si éste no es aprobado, el investigador debe buscar a alguien más para aplicar las herramientas, por ello es preferible que cuando se realiza la búsqueda de perfiles el investigador tenga uno o dos de más. Si se aprueba el perfil, entonces el investigador procederá a aplicar las herramientas dentro del periodo que se determinó durante el Brief (puede ir de un día a algunos meses, dependiendo de la herramienta que se aplicará y del tema que se busca investigar). En algunos casos, como cuando se aplica la etnografía situacional, el investigador debe esperar a que sea el día y la hora indicada para realizar la herramienta, ya que por lo general ésta se aplica solamente cuando la gente realiza alguna actividad en específico, como sería ver el programa de Master Chef un domingo en la noche en casa de alguna familia (ya que es cuando el programa se transmite en televisión abierta).

Una vez el investigador de campo termina de vaciar la información en sus respectivos formatos de Word o Power Point, éstos llegarán a manos de la coordinación de campo. Ahí, el coordinador de proyecto, quien es el encargado de un proyecto de campo en específico, leerá los archivos que los investigadores de campo le hagan llegar, para posteriormente aprobarlos o rechazarlos, dependiendo del caso, y pasarlos a la coordinadora general de campo, quien se encarga de dar el visto bueno y permitir que los trabajos lleguen al departamento de análisis. Cabe aclarar que las entregas rechazadas, aunque no suelen ser muchas, porque como dicen en Casa Cultural “trabajamos con gente de confianza”(Coordinador2), llegan a pasar, y se busca contactar con los investigadores y pedirles que cambien o corrijan sus errores. En caso de que el investigador de

campo no responda a las demandas de corrección o no entregue el trabajo, se procede a enviar a otro investigador en su lugar para realizar su trabajo. Los resultados de esto es la pérdida del posible pago que el investigador iba a recibir, así como llevarlo a un expediente negro, en el cual entran quienes ya “no responden bien a los trabajos de los proyectos” (Coordinador1).

EXPERIENCIA EN CAMPO

Para continuar explorando cómo se realiza el trabajo en el área de campo, recopiló a continuación mi experiencia como investigador en Casa Cultural. Posterior a este apartado continuaremos con el departamento de análisis, el cual es el encargado de la siguiente parte del proceso de la elaboración de proyectos de la consultora.

Para laborar como investigador de campo realicé (gracias a un convenio verbal entre nuestro director de tesis y el Departamento de Antropología) prácticas profesionales en Casa Cultural, formando parte de proyectos y trabajos que desempeñé en diversas zonas de la Ciudad de México y el Estado de México, en un periodo que va desde mediados de septiembre del 2018 hasta finales de diciembre del mismo año.

De mi experiencia en las prácticas presento de manera cronológica cuatro diferentes proyectos de los que formé parte y de los cuales hago una autoetnografía.

1. Dos sondeos antropológicos sobre Monte de Piedad

Se trataba de hacer preguntas relacionadas a la actividad del empeño, buscando las variables socioculturales que definen a los tipos de clientes que prefieren empeñar en Monte de Piedad.

Como era nuestro primer acercamiento al trabajo de campo, la aprobación de perfil no era necesaria, solamente requería de dos personas que fueran clientes frecuentes de Monte de Piedad.

El hecho de ser un estudiante foráneo con limitadas conexiones de redes sociales me dificultó el lograr encontrar a alguien que residiera en la Ciudad de México y aceptara realizar el sondeo. Por suerte, entre mis antiguos trabajos encontré a una señora que estaba dispuesta a responder las preguntas del sondeo. Así que fui a su casa en Santa María Aztahuacan y estuve con ella hasta que la entrevista terminó.

El último participante, al no lograr encontrarlo entre mis conocidos, decidí buscarlo en la calle, esperando a alguien que saliera de alguna sucursal de la casa de empeño para hacerle algunas preguntas. Al principio es un poco inquietante tener que abordar a alguien y que te rechacen, pero conforme pasa el tiempo, la urgencia de querer “sacar” el trabajo fue haciéndome olvidar aquel sentimiento de inquietud.

Luego vino la transcripción, labor que fue tediosa y estresante para mi cuerpo, debido a mi falta de destreza para pasar el audio de la entrevista a un texto coherente que pudiera presentar a mi coordinador. Al ser el primer trabajo que iba a entregar, recuerdo haber puesto mi mayor esfuerzo, dudando constantemente de su calidad, pasándome una gran cantidad de tiempo revisando el audio y mi escrito. Una vez que entregué mi trabajo, sentí un cierto alivio como quien se libera de una obligación que siempre está presente en tu cabeza.

2. Dos sondeos sobre el programa La academia

Después de realizar satisfactoriamente mi primer trabajo, me confié y no busqué candidatos sino hasta que faltaron tres días para entregar resultados a mi coordinador. Así, un sábado, cuando intenté encontrar a alguien que fuese seguidor del programa, me di cuenta de que agoté mi lista

de contactos de Facebook y Whatsapp sin poder encontrar a alguien a quien aplicarle los sondeos. Comencé a desesperarme y buscar vías alternativas como salir a la calle (una vez más) y preguntar a alguien si era fan, pero no conocía las áreas de concentración en donde se reunían dichos fans. También me metí a diversos grupos de Facebook y blogs en internet para tratar de encontrar a alguien que accediera a mis preguntas, pero ninguna persona cedió a una plática cara a cara y siempre pedían que les enviara el sondeo vía mensaje, pero sabía que nunca me lo iban a contestar o si lo hacían me lo entregarían semanas después. No fue sino hasta un lunes en la mañana en el que recibí un mensaje de Facebook de una amiga de la universidad diciéndome que ella y su hermana eran seguidoras del programa. No dudé y fui a verla de inmediato a la UAM Iztapalapa. Ahí hice mi primera entrevista y quedé por teléfono con su hermana de ir a verla a su casa en la noche, que era cuando ella volvía de Ciudad Universitaria.

Aproveché el tiempo que tenía de sobra para avanzar con la transcripción del primer sondeo, para acabar con la segunda transcripción en la noche. Cuando estuve redactando recuerdo desesperarme un poco al notar que seguía siendo lento para transcribir y sabía que a ese ritmo no iba a poder dormir bien por desvelarme para terminar el trabajo, porque la entrega era a la mañana siguiente, teniendo como límite el medio día (cabe decir que, a pesar de que la búsqueda de perfil se realiza con tiempo, los sondeos y la transcripción se tienen que hacer de un día para otro, porque se hacen preguntas sobre la transmisión del programa del día anterior). Y en efecto, tuve razón, no conseguí dormir bien... y una vez más, sentí un extraño alivio al hacer la entrega de mi trabajo, seguido de un momento de relajación viendo series de televisión.

3. Etnografía situada sobre el programa La Academia

Éste es quizás el peor de todos los trabajos que hice y el que peor me hizo sentir, ya que, al ser un ejercicio que requiere 50% de datos escritos y 50% visuales, tuve muchos problemas con las fotos y no pude enviar más que tres de ellas, siendo que en algunos casos “algunos investigadores entregan hasta 30 o 40 fotos” (Coordinador2).

Los problemas vinieron cuando una de mis tarjetas micro SD de mi cámara dejó de reproducirse en mi laptop, por lo que ya no pude recuperar material visual más que algunas fotos que tenía en mi celular. Al entregar un trabajo así me sentí muy inseguro, pero sabía que ya no había forma de solucionarlo, porque, al ser proyectos express que realizan la colección de datos un domingo, el lunes vacías todo y el martes entregas, sabía que al ser un lunes en la noche ya no había nada que pudiera hacer. Así es como entregué mi trabajo y no fue sino hasta dos semanas después, cuando fui a ver a los coordinadores de campo, que platiqué con el coordinador de este proyecto, quien me hizo algunas críticas y comentarios sobre mi trabajo. Tal vez el que más me haya movido emocionalmente fue uno que hizo aludiendo a mi situación de practicante, el cual decía “si estuvieses como trabajador, seguramente te dábamos de baja”. Aunque después me dijo que no lo tomara tan en serio, porque yo apenas estaba aprendiendo, debo decir que de alguna manera sí me afectó. Con esto solo quiero exponer cómo se siente una persona que está en una situación de lo que puede ser un estado de prueba y que puede tener como expectativas el poder trabajar en empresas consultoras de este tipo, por lo que debe tener buena relación con los demás trabajadores, ya que su experiencia laboral y su trabajo de campo para la tesis dependen de ello.

4. Etnografía situada sobre el programa Máster Chef

Para este punto ya había reflexionado bastante sobre mi forma de trabajar y quería evitar la presión ocasionada por problemas con la memoria SD o el no poder encontrar a alguien para aplicar las herramientas requeridas. Así que el primer día que me dijeron que tenía que hacer una etnografía situada con una familia, comencé inmediatamente a buscar a alguien que me diera la oportunidad de ver el programa con él.

La jornada salió sin problemas. Ordené todo para que el domingo a las 8:00 PM yo estuviera en los andenes del metro Ermita esperando a la persona con quien vería el programa. Después me reuní con su familia y estuve con ellos hasta la media noche y después me fui corriendo al metro para tratar de llegar en transporte público a mi casa. Al día siguiente me pasé toda la tarde redactando, para que el martes a primera hora revisara mis archivos y los enviara.

5. Dos sondeos sobre la celebración de Año Nuevo

Para esta actividad ya me sentía más confiado, pudiendo acomodar mis tiempos a los trabajos extras de mesero y plomería que algunas veces hacía.

Ahora sí era obligatorio el perfil, así que el primer sondeo se lo hice a un amigo de la UAM que tenía 32 años y era de nivel socioeconómico medio típico (para averiguar el nivel es necesario llenar algunas preguntas que indagan sobre el consumo de la persona, preguntando por los lugares en donde acostumbra a comprar sus alimentos, realizar actividades recreativas y culturales). Así, un miércoles al medio día fui a verlo, le hice las preguntas, me fui a comer y en la noche ya estaba transcribiendo el audio, algo en lo que he mejorado significativamente, ya que mi escritura en la computadora llevaba una velocidad similar a lo que decían mis informantes en los audios y, además, comenzaba a entender las dificultades que implicaban las muletillas verbales y cómo afectaban al habla en la conversación, pudiendo incluirlas de forma más efectiva en las transcripciones. Esto lo logré a base de darle muchas leídas a mis textos, tratando de

encontrar una forma coherente que no sacrificara la fidelidad de lo dicho en las grabaciones de audio.

Para el otro perfil, decidí hacerlo el día en el que fui a visitar a una tía, ya que teníamos evento para trabajar como meseros en un centro de fiestas ubicado en Cuititlán Izcalli. Así cubría dos trabajos de una sola pasada y cuando regresara a mi cuarto un domingo podría comenzar a transcribir el último trabajo.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Continuamos con la siguiente parte del proceso de producción de Casa Cultural. Aquí un grupo multidisciplinario que incluye lingüistas, comunicólogos, politólogos, sociólogos y etnólogos revisa el material de campo, discute y propone ideas de trabajo para emplear los hallazgos obtenidos en campo. Lo que buscan es ese hilo conductor que les hable sobre cómo ayudar a mejorar la oferta de la empresa cliente y generar más demanda, ya sea vía publicidad, modificaciones en sus productos o cambios en tiempo real (en especial para los programas *reality*).

Algunos analistas trabajan en las oficinas de Casa Cultural, en donde tienen una mesa rectangular alargada en la cual se colocan sillas una a lado de otra, desde la cuales trabajan es sus laptops leyendo lo recogido en campo. El analista que trabaja en las oficinas tiene a su cargo dos o tres proyectos a la vez (incluso más). Los coordinadores tienen que hacer propuestas de cómo entender conductas, comportamientos y relaciones sociales, utilizando un análisis cruzado con el que enlazan las dimensiones de los niveles socioeconómicos con la demás información relevante que el analista encuentre entre las hojas del investigador de campo. Los hallazgos

encontrados se presentan ante los demás miembros del departamento de análisis y tratan de llegar a un consenso sobre el buscado hilo conductor que guíe lo que se le presentará a la empresa cliente.

INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez que se ha analizado la información de campo el departamento de interpretación se encarga de hacer inteligibles esos datos, para así sugerir algunas recomendaciones para diseñar planes de acción para diferentes objetivos como identificar su target y potenciarlo, o entender aspectos que relacionan consumo con la vida cotidiana. Así, este departamento objetiva el trabajo realizado por los investigadores de campo en productos como:

- No Bull Sheet Report (NBSR): documento que ofrece una visión profunda de un fenómeno, el cual contiene recomendaciones y sugerencias para aplicaciones concretas, como formas de elaborar publicidad o cambios en tiempo real en los programas de televisión.
- BS Report: el cual contiene los principales hallazgos de campo.
- Tour Antropológico: el cual es una visita por medio de una ruta que busca sensibilizar al cliente observando una cotidianidad en tiempo real.
- Zoom: un registro visual que se crea a partir del análisis de las imágenes y fotografías que se obtienen en campo.

El siguiente diagrama busca sintetizar el proceso productivo que va desde la relación inicial de la empresa cliente con la consultora, en donde se buscan generar una idea de negocio y un proyecto inicial, hasta la realización de entregables que elabora el departamento de interpretación a partir de lo producido en los dos departamentos anteriores.

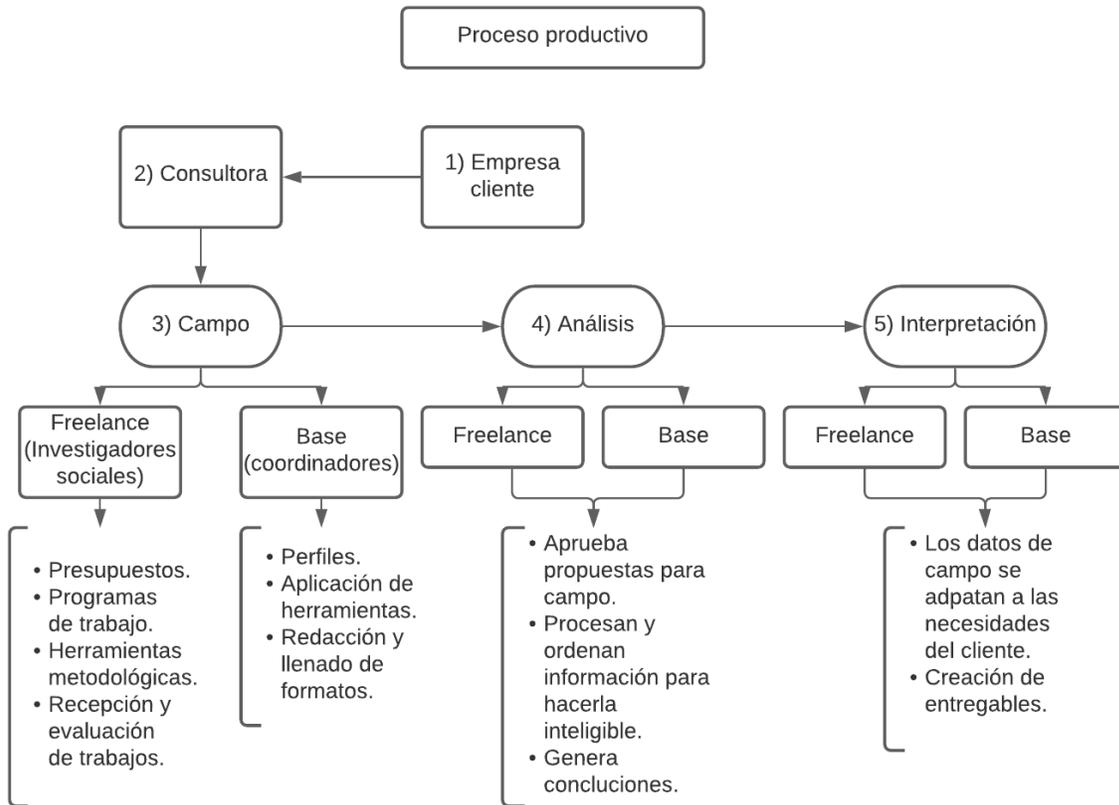


Diagrama1

SISTEMAS DE PAGO

¿Cuánto y cómo gana cada uno de los trabajadores? Para los freelances de campo el trabajo y los pagos varían según la cantidad de proyectos, así como la calidad de sus entregas. Un ejemplo de los pagos que se hacían en el 2018 por tipo de herramienta empleada se muestran en la siguiente tabla:

Herramienta	Pago por actividad	Bono de evaluación	Viáticos	Total
Sondeos	500\$	200\$	50\$	750\$
Etnografías situadas	1,300\$	300\$	200\$	1,800\$
Diarios de Campo	2,000\$	300\$	400\$	2,700\$

Tabla1 obtenida a partir de los racionales de campo (información detallada de pagos, perfiles y herramientas que se aplicarán) que nos envían antes de iniciar cada proyecto.

Los trabajos que un freelance realiza por semana dependen de las invitaciones que acepte y qué tan dispuesto está para poder hacerlos. Hay que decir que muchos de la red de investigadores de Casa Cultural también trabajan con otras consultoras, buscando ampliar su oferta de proyectos y conseguir más trabajo cuando éste escasee en función de las necesidades de las empresas cliente.

También es importante mencionar que los bonos se otorgan por puntualidad, ya que muchos de los proyectos se realizan en un fin de semana y dos días después se deben entregar resultados. También se evalúa la calidad del trabajo, ya que revisa el contenido del resultado de la aplicación de las herramientas, es decir, que las preguntas no sólo sean extensas, sino que entiendan el objetivo de la aplicación de la herramienta, que es generar información para que la empresa cliente tenga más demanda. Esta parte es la que más depende del investigador, porque se busca que “hagan suyo el cuestionario” (Coordinador1), que sepan hacer preguntas adicionales e ir ampliando cada vez más el tema de investigación, pero sin rebasar la tangente del tópico principal de cada proyecto. Así, si yo me integro a un proyecto sobre los chiles en vinagre de una marca X, no debo limitarte a las preguntas que los coordinadores me envíen en las guías de campo, sino que debo hacer algunas preguntas extra, siempre y cuando mi centro de investigación sean los chiles en vinagre y el consumidor. Tampoco se deben incluir respuestas monosilábicas como un “sí” o un “no”, ya que para Casa Cultural no tienen ningún valor sustancial ni comercial.

Un último punto para la evaluación es la disposición al realizarlo, esto es que se esté atento a los mensajes que se envían vía mail o Whatsapp, así como asistir a las reuniones del Brief y responder en caso de correcciones en sus trabajos.

TRABAJO DISPERSO

Para los trabajadores freelance no existe un espacio laboral definido, puesto que los desplazamientos constantes por diversos lugares hacen que se descentralice el trabajo. Como vimos en capítulos pasados, la idea de la oficina o la fábrica como lugar cerrado que aglutina el trabajo ha sido desdibujada por nuevos modelos laborales. Entre las posturas que presentaremos

están aquellos que interrogan cómo esta descentralización del trabajo afectará para aumentar o disminuir la enajenación del trabajo puesto que los libera de los controles gerenciales típicos de los sistemas laborales cerrados y afianzados a un espacio fijo como lo puede ser una oficina.

Así como los espacios de trabajo cambian, también lo hacen las relaciones laborales. Éstas ahora se encuentran prominentemente mediadas por los aparatos tecnológicos, puesto que desde el Brief hasta la entrega del trabajo, todo es enviado vía dispositivos móviles o computadoras. Las relaciones sociales más directas serían con sus sujetos de estudio, con quienes convive, platica e interroga.

PROCESO PRODUCTIVO Y PRODUCTIVIDAD EN UNA CONSULTORA

No es el tema central de esta investigación analizar el proceso de formación de valor a través del intercambio de la mercancía producida por el conocimiento, pero nos resultará útil presentarlo para entender cómo se relaciona con el tema de la productividad.

Podemos esbozar (gracias a Fumagalli y a todo lo visto en el capítulo sobre el nuevo contexto laboral) cómo funciona el proceso de formación de valor en Casa Cultural. Para ello, podemos revisar el diagrama del proceso productivo, en la parte del proceso número 3, en el departamento de campo, en donde observamos que:

- 1) El coordinador de campo empleará su conocimiento para crear una agenda de trabajo que contemple costos, tiempos, tema central e investigadores de campo, para generar herramientas, perfiles, presupuestos y cronogramas para realizar los proyectos de trabajo.
- 2) El investigador de campo freelance realiza un trabajo que podríamos tildar de inmaterial, ya que la aplicación de las herramientas comienza por la utilización de redes sociales que le permiten encontrar un sujeto que cuadre con los perfiles requeridos. Una vez encontrado el sujeto de estudio, se realiza un trabajo emocional que permite al investigador establecer una relación de empatía (*rapport*) con dicho sujeto, lo que propiciará un diálogo e intercambio entre ambas partes, en el cual el investigador obtendrá, como fruto de su trabajo emocional y cognitivo, un registro de campo a partir de las herramientas empleadas, o como la consultora suele llamarlo: un discurso sobre la cotidianidad. Es en este punto en el que la cultura (a través de trabajos cognitivos y emocionales) se objetiva en mercancía en forma de un archivo de texto o visual diseñado y elaborado a partir de herramientas y planes creados por la coordinación de campo. Así “la cultura se mercantiliza en dos momentos: cuando es recopilada en campo y pasa de una esfera de

intercambio recíproco a una de intercambio mercantil; y cuando es un reporte terminado listo para venderse” (Méndez, 2018). Es justo en esta producción de valor en donde la productividad actúa.

LAS EMOCIONES EN LA PRODUCTIVIDAD

Podemos sintetizar en el siguiente cuadro las características más importantes del trabajo de freelance:

Trabajador freelance (investigador de campo)
<ul style="list-style-type: none">• Sueldo dependiente de los proyectos en los que trabaja.• Sin prestaciones. Sólo en algunos casos se dan apoyos de viáticos.• Horarios sujetos a demanda del trabajo.• Labores descentralizadas (realizadas en campo).• Trabajo emocional y cognitivo para la aplicación de herramientas.

Cuadro2

Según los datos recopilados en las entrevistas hechas a los trabajadores freelance de Casa Cultural, el dinero como bien instrumental sigue siendo importante para explorar el tema de la productividad, ya que como diría uno de los trabajadores:

El trabajo es a la medida. Das una paga mediocre, pues ya sabes qué vas a tener. Me ha pasado en algunos proyectos, aunque por lo general no los acepto, hay veces en las que son semanas difíciles, aunque no te creas, siempre saco mis 20 mil pesos mínimos mensuales,

pero hay veces en las que uno acepta esos trabajos en donde te pagan mal, y un par de veces lo hice, pero vas nada más a hacer lo que vas y ya de ahí derecho a tu casita (Freelance8).

Lo importante aquí no son los salarios en sí mismos, sino la valorización que hacen los trabajadores respecto a ellos. En la mayoría de las entrevistas existe una ponderación en la cual la demeritación del trabajo es la causante de una pérdida de la motivación al trabajar. Aunque existe una apelación a un profesionalismo en campo (en la cual ellos dicen que los trabajos se realizarán bien porque son buenos investigadores), siguen existiendo roces con la empresa cuando el trabajo es malbaratado:

Imagínate, ¿te pagan cuánto? 500 pesos en un día o 3000 en una semana por andar de pueblito en pueblito, no pos no. ¿Cuánto sacaron ellos? Entre 1 o 2 millones mínimos por proyecto, y ahora te gastas 100 (mil) o menos para todos tus trabajadores y eso si es que dan mucho, pues no manches, es menos del 10% (Freelance9).

A veces para ahorrarse unos pesos hacen... por ejemplo, una vez íbamos a ir a Chiapas y nos iban a pagar un buen tanto por irnos unas semanas allá, pero resulta que conocían a un tipo del INE al que le dijeron que capacitara a sus entrevistadores y a ellos le terminaron dando el trabajo por mucho menos que a nosotros. Esos no son investigadores, son encuestadores, ellos no tienen las herramientas que nosotros y no es porque hayamos estudiado y todo eso, sino porque llevamos tiempo en el jale y ya sabemos cómo se hace esto, sabemos cuánto más o menos podemos cobrar y cuándo nos explotan, por eso es que muchas veces prefieren a encuestadores para sacar esos trabajos (Freelance 6).

Pienso que estas líneas nos revelan lo que para mí es el factor más relevante para esta tesis: la dimensión emocional de la productividad. Para explorar más a profundidad este punto, es necesario complementar lo anterior con un cuadro que sintetice las teorías vistas hasta el momento, para después complementar el análisis con la autoetnografía realizada.

Teorías de poder	
<p>Disciplina:</p> <p>El cuerpo como objeto de control. La técnica como conocimiento empleado para la sujeción del trabajador.</p>	<p>Psicopoder:</p> <p>Autoexplotación basada en una moral centrada en la libertad para producir y consumir emociones.</p>

Modelos de producción	Nuevo contexto laboral
<ul style="list-style-type: none"> • Taylorismo: Micro control del cuerpo para eliminar discordancias y establecer estándares. • Fordismo: Introducción del elemento tecnológico para automatizar el trabajo. • Human engineering: El elemento social como clave para aumentar la productividad. • Toyotismo: Adecuación del trabajo a una demanda fluctuante y variada. • Flexibilización: Empleo de mano de obra bajo relaciones laborales que se someten a la volatilidad del mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Globalización y neoliberalismo: Disolución de las barreras (tanto físicas como ideales) que permiten (y aceleran) el tráfico a niveles mundiales de capitales, productos y trabajadores. • Trabajo inmaterial: El aumento en el sector de los servicios hace que el trabajo se centre en elementos inmateriales como las emociones, el intelecto o diversos bienes intangibles, cuyo valor se comercializa en el mercado. • Capitalismo cognitivo D-MC-D’’: La acumulación se realiza a través de la explotación del conocimiento como mercancía.

Cuadro3

El cuadro se divide en las dos posturas teóricas del poder. Mientras la disciplinar caracteriza al taylorismo somático, la psicopolítica representa la generación de emociones y valores a través de trabajos inmateriales, los cuales se comercializan para generar acumulación. Hay que aclarar que

estas posturas no son posiciones excluyentes, aunque analíticamente se haya hecho la separación. El cuerpo sigue presente, puesto que es a través de él que la emocionalidad se externaliza y se hace inteligible, lo que a su vez es necesario para comercializarla. Así como los micromovimientos del obrero eran guiados por la gran máquina industrial, así los microgestos de administración de las emociones eran la base actoral de las azafatas de las aerolíneas que Arlie Hochschild estudió (Hochschild, 2012). Este mismo escenario es aplicable para los trabajadores sociales que, al realizar labores cognitivas de aplicación de herramientas metodológicas y actividades empáticas con el sujeto perfilado, se presentan de tal manera que se logre entablar una conversación que provea de contenido significativo que pueda ser vendido en el mercado:

No puedes llegar así nada más con las personas. Hay que saber llegar. Siempre amable con ellos porque también te hacen un favor. Sabemos que les da gusto ser escuchados, es como una forma de terapia para ellos y pues hay que prestarles atención, ¿no? (Freelance 4).

Cuando estás en un lugar ajeno no puedes ponerte altanero o estar meticheando en asuntos ajenos, hay que ser corteses. No te la vas a pasar de huraño con ellos, tienes que estar ahí activo, sacando plática y poniéndoles atención (Freelance1).

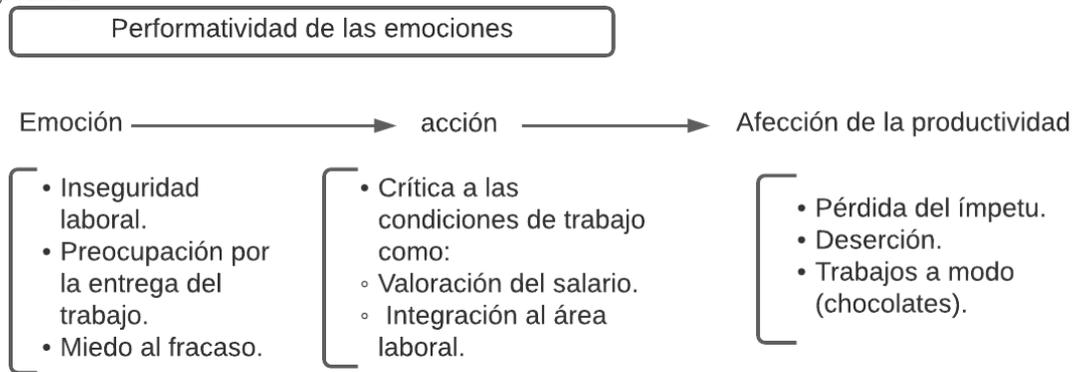
Una administración del cuerpo es simultánea a una de las emociones, en especial cuando se trata de trabajos inmateriales. Por ello es que sin dudas existe una ligadura entre ambas partes, y se hace evidente cuando, en una entrevista reciente, hablan de cómo la mediación tecnológica afecta la labor del investigador en una época de pandemia por el Covid, debido a la ausencia de del cuerpo para generar empatía:

Sí, qué te digo, ahora con esto de no poder hacer entrevistas face to face no puedo explotar mi potencial, así no puedo hacerlo hablar [al entrevistado] ni a mí hasta por los codos como siempre le hago, no puedo sacar todo mi repertorio de habilidades, tú sabes (Freelance15).

Ya se ha hablado de cómo lo emocional se inserta en el mercado como mercancía, tanto su administración en el caso del estudio de Arlie Hostchild, como en su objetivación como en el caso de las consultoras (en la producción de valor vista anteriormente), pero lo que expongo aquí es pensar en cómo afecta los niveles de explotación. Byung-Chul Han nos ha dado pistas de los efectos de la emocionalidad al ver cómo es que ésta acelera los ritmos de producción y consumo a niveles que causan efectos de cansancio y autoagresión. Aunque existe una diferencia con Han y nuestro estudio (ya que él se enfoca en fenómenos de procesamiento de información a partir de tecnología analítica y en nuestro caso nos enfocamos en el desempeño de trabajadores freelance), pienso que su teoría de la productividad puede ser útil para explicar cómo funciona la emocionalidad en la productividad.

Para Han, la emoción es performativa, puesto que concita acciones que en este caso no serán desnudadas por el mecanismo de la transparencia del Big Data, sino que repercutirán en la productividad. Esta performatividad queda representada de la siguiente figura:

²Diagrama2



La emoción, vista bajo este esquema, es aquí mercancía (sometida a un proceso de valorización mercantil) y elemento central para la productividad. Si esto lo integramos a todas las teorías vistas hasta el momento, nos queda una perspectiva macro de cómo la función performativa de las emociones influye en la productividad al ser enmarcada por elementos más amplios. Al representarlo nos queda un cuadro como el siguiente:

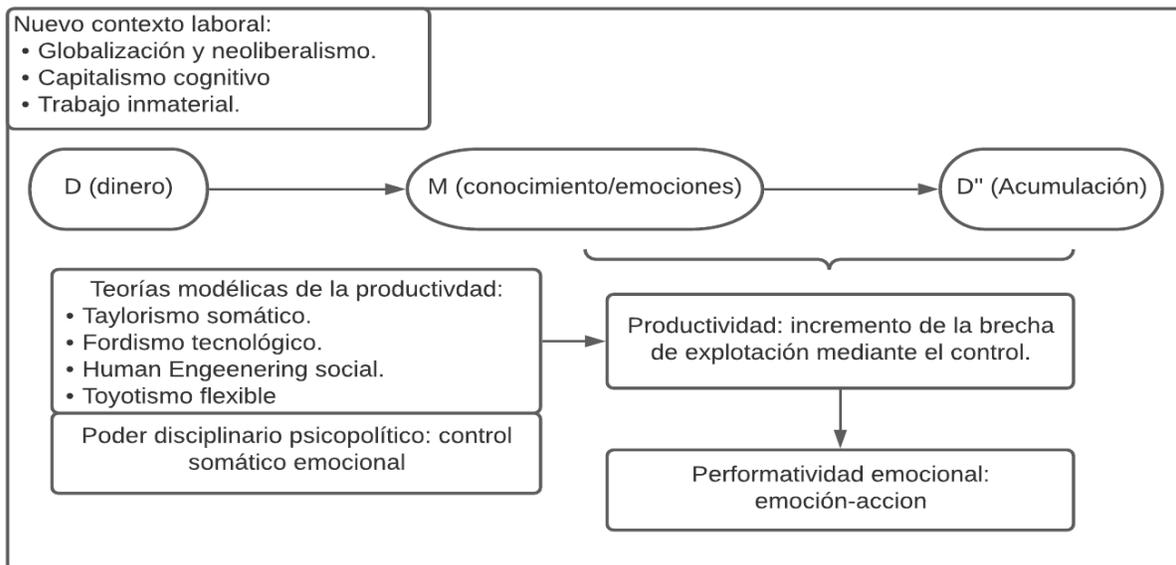


Diagrama3

² Los trabajos chocolates son aquellos que los investigadores manipulan de tal manera que los datos de campo se ajustan a lo pedido por la empresa.

El nuevo contexto representa un panorama general que afecta la forma en la que el capitalismo genera acumulación y por tanto a la productividad. En el capítulo titulado “Nuevo contexto laboral” se detallaron cuáles son las posturas teóricas en torno a ello. También vimos que parte de nuestro interés se encuentra entre el empleo del conocimiento/emoción como mercancía y la acumulación de capital, pues la productividad, a través de las emociones, busca ampliar los niveles de explotación. Por último, las perspectivas modélicas de productividad y las teorías del poder nos ayudan a plantear cómo la performatividad emotiva afecta al desempeño laboral.

Ahora, aquí no se planea dar cifras de la proporción en la relación explotación-emociones, sino exponer cómo se lleva a cabo esta situación en las consultoras. Para ello, vimos cómo la dimensión salarial es asimilada y expresada en forma de valorizaciones del trabajo, las cuales afectan el ímpetu por el trabajo. Pasa lo mismo cuando se trata de trabajadores recién integrados al equipo:

Cuando entré era de sí, órale, voy a sacar la chamba, no importa que esté en el peor estado con niveles cabrones de narcotráfico y que los lugareños no me quieran aquí, yo voy a sacar la chamba, porque eso te lo piden y sabes que debes responder. Ahorita que soy coordinadora digo no mames, ni que estuviera loca para andar en esas zonas. Tu pago no vale tu vida, o sea, no puede ser (Freelance4).

Situación similar se puede hallar en mi autoetnografía, ya que en ella se expresa una fuerte carga emotiva relacionada con querer realizar un trabajo que cumpla con los requisitos mínimos de los perfiles y de preguntas con suficiente contenido etnográfico que pueda ser vendido. Esto se ve

reflejado cuando, al no poder entregar mis etnografías visuales sobre una familia que se encontraba viendo Master Chef, sentí una profunda decepción y desazón de las posibles represalias.

Lo mismo ocurre con el sentimiento de inseguridad (tanto laboral como física), ya que genera cierto rechazo a las tareas por realizar y genera un estrés que influye en la forma en la que se realiza el trabajo:

Había trabajos en los que te metías a zonas de quién sabe dónde. Ya ves cómo está la ciudad de peligrosa y ahora irte a meter a esas zonas, pues nada más con el rosario en la mano. Ya después aprendes que si no conoces el lugar mejor no vas, pero en ese momento se te hace fácil. Nada más quieres ir y regresar corriendo (Freelance11).

En mi experiencia personal, al entrevistar a una familia durante la noche, después de ver un programa de televisión (registrado en esta tesis como uno de los trabajos realizados en campo), lo único en lo que podía pensar era lograr realizar el trabajo antes de que el transporte público estuviera cerrado, pues a las 11:30 pm ya comenzaba a preocuparme por tener tiempo de llegar a la estación de metro más cercana.

Esto se refleja también en la inseguridad laboral, sobre todo en cuestiones de prestaciones, ya que si bien muchos declaran que ganan bien o lo suficiente para mantener a su familia, el no contar con seguro médico o créditos hipotecarios sigue teniendo cierto peso para aquellos que tienen contemplado dejar la vida freelance para tener algo más estable.

No te voy a mentir, sí gano bien, más de 15 mil mensuales, pero imagínate, me enfermo yo, mis padres o mis hijos, sí podría pagarlo pero se me va todo y cómo le hago si surge

algo más. Sí he pensado en dejar el freelanceado, pero aún no me decido, es que ese dinerito extra a veces también sirve (Freelance12).

Otro tema importante son los horarios laborales. Aunque las opiniones tienden al lado más bondadoso de un sistema de horarios flexibles, hay quienes ven en ellos dificultades para conciliar la vida personal y la laboral, aunque en su mayoría logran solventarlo relegando tareas de cuidados del hogar (en el caso de familias con hijos) a una de las partes de la relación o a alguna trabajadora doméstica.

En cuanto a las teorías modélicas, si las integramos podemos explorar los elementos que cada teoría provee y relacionarlos con la performatividad emocional de la productividad.

El taylorfordismo no deja de darnos pistas sobre aspectos productivos importantes. Así como la cadena de montaje significó que el trabajo se convertía en tareas, las cuales eran guiadas por las máquinas, también podemos hablar de la máquina neotecnológica de la *Social Media*, como el Whatsapp, Facebook, Skype, Telegram, etc., que sirven no solo como medio facilitador de tareas, sino como dispositivos de monitoreo. Contactarse para las reuniones del Brief, enviar los trabajos, presionar a los compañeros mediante mensajes de textos o llamadas telefónicas. A la performatividad emocional se le integraría el elemento del mediador tecnológico, lo que cambia la interacción y la respuesta de los efectos productivos. Por ejemplo:

El cel siempre lo cargo a la mano. Si estoy en la calle paseando y me sale chamba ya me comunico con ellos y en corto veo si me conviene y puedo. Aunque hay veces en las que estás en la pachanga y ya nada más ves el mensaje y si no te urge pues lo dejas para cuando estés libre (Freelance5).

Aunque raras veces me llaman para pedirme los trabajos, porque siempre envío todo en tiempo y forma, sí se me hace una lata que te estén marcando para eso. Por eso siempre procuro tener todo listo para que no me anden acarreado porque sí es feo para ti y para los coordinadores (Freelance13).

En el caso del cuerpo, ya comentamos que no es el cuerpo industrial en lugares de encierro como la fábrica (como en el caso del taylorismo), sino una corporalidad descentrada que realiza trabajos inmateriales. Con Arlie Hotschild dijimos que el cuerpo expresa y hace inteligibles las emociones, las cuales influyen en la brecha de la explotación.

Cuando recién entré me daban unas regañadas. Yo no sabía mucho sobre investigación social, pero me gusta mucho platicar con las personas y saber qué piensan, pero cuando redactaba y escribía mis entrevistas era un problema, porque me costaba un poco hacerlo coherente. Tal vez por mi falta de experiencia en la redacción de artículos sociales, pero sí, una vez me regañaron y no fue tan feo, pero sí me sentí mal, hasta pensé que eso no era para mí y pensé en dejarlo. Pero ya ves, aquí andamos aún (Freelance7).

Para el tema de la productividad es importante recalcar que el cuerpo que siente es el mismo que el que trabaja, por lo que el desempeño se ve afectado por la emocionalidad percibida.

Lo mismo podemos decir de las posturas toyotistas y de flexibilización, puesto que se trata de un mercado laboral que pende de la demanda, fluctuando entre diversidad de propuestas de consultoras que buscan aminorar costos en una mano de obra dispersa, la cual deja desprotegida

de prestaciones laborales y sin colectivos que aboguen por ellos. Esto afecta de diferentes maneras a los trabajadores. Una de las formas en la que lo hace es, como vimos, el sentimiento de inseguridad del trabajador, quien es despojado de prestaciones sociales a la vez que es llevado a lugares que los vulnera.

Para sintetizar este capítulo, podemos decir que estas teorías modélicas nos ayudan a comprender cómo las emociones se configuran dentro de una estructura mercantil que desprotege socialmente a los trabajadores, a la par que las teorías del nuevo contexto y del poder dan cuenta de cómo se dan procesos productivos de generación de valor del trabajo inmaterial del cual cada trabajador creará una experiencia laboral, la cual será valorizada gracias a la percepción emocional.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS POSTERGADAS

Con la postura empleada en esta tesis podemos pensar que, si anteriormente el trabajador era sometido al cronómetro, ahora esa relación persona-máquina tiene efectos afectivos que cambian la forma de realizar un trabajo. Así, la emoción como factor de productividad añade una perspectiva diferente y ayuda a ampliar el estudio de formas inmateriales de trabajo.

La investigación hecha aquí se limita a dar un pequeño paso que reconoce el papel del factor afectivo, por lo que queda pendiente descubrir cómo se dan procesos de subsunción que involucren a las emociones, como se ha está haciendo en los estudios sobre los programas *Mindfulness* (El País, 2021) y *Coaching*, en los cuales se dan fenómenos de subsunción real afectiva, puesto que ya no se trata del despojo del saber-hacer para controlar el proceso productivo y trocar el oficio en tarea, sino de redirigir el saber-sentir del sujeto trabajador para encauzarlo a la explotación, mediante el bienestar físico y emocional del sujeto para un buen desempeño personal y laboral. A este tema la performatividad emocional aportaría el reconocer cómo la emoción se introduce como factor ubicado entre la producción inmaterial y la acumulación capitalista.

Otro tema que queda pendiente es cómo es usado el término *performance*, ya que aquí se emplea de una manera llana y creo que por ello es importante dejar nota de lo siguiente: es necesario repensar este concepto para ampliar su capacidad heurística. Actos que provocan actos, como definición, se queda corta. La performatividad de las emociones implica más que una relación entre emoción (causa) y productividad (efecto), ya que también lleva consigo situaciones de contingencia, pues como diría Rodrigo Díaz: la ejecución del *performance* “ilustra

el orden convencional al que se ajusta [...] pero también ilustra un orden que puede ser otro, del cual es un ejemplo. Abren la posibilidad de contingencia” (Díaz,2008). La performatividad como fenómeno posibilita al sujeto para imaginarse en situaciones diferentes a las que se encuentra inserto, por lo cual sería interesante un estudio que explique cómo los efectos del control de la productividad son afectados por el performance y ver cómo se gestan situaciones conflictivas que llevan al trabajador a replantear su condición de explotación. Podríamos dar un ejemplo rápido al pensar en un freelance que, después de sentir (dimensión afectiva) las represalias de no enviar correctamente un trabajo, hará de esta situación un punto de reflexión en el que se cuestionará si continuar en una empresa que lo castiga, aunado a haber dado su mayor esfuerzo, o si permanece ahí para tratar de dar una mejor impresión. Habría, pues, que tratar de entender cómo los eventos conflictivos, puestos en escena por performances, dan paso a situaciones (imaginarias y reales) que afectan a la productividad. Pero esto es un tema fuera del alcance de esta tesis.

Para terminar, quisiera regresar al debate entre las tesis del trabajo creativo y la alienación del trabajo. ¿Es más alienante el trabajo creativo/inmaterial? Cada bando da sus argumentos a favor o en contra y ellos nos ayudan a entender las formas en que un trabajador puede, o liberarse del control o ser atado por el trabajo pero bajo nuevos métodos de enajenación. La cuestión, para esta tesis, no es quién tiene la razón o no, sino los aportes que cada uno hace y el tratar de asimilar lo que sugieren a una propuesta teórica que considere ambas posturas, para así entender la productividad como un fenómeno social en un contexto actual en un estudio en específico. Se trata de pensar en cómo se configura la productividad de los sujetos a partir de todos estos elementos vistos aquí. Los resultados de esto fueron unos hallazgos fuertemente inclinados a

aspectos emocionales, por lo que se propuso una forma de analizar la influencia emocional en la productividad.

Como dije unos párrafos atrás, aunque se eligió la performatividad emocional como propuesta teórica, creo que se puede expandir a temas de subsunción real emocional y de performance que generan procesos conflictivos, los cuales podrían contribuir bastante a las discusiones en torno a la productividad.

BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

Coordinador1. (11 de 2018). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Coordinador2. (11 de 2018). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Coordinador4. (12 de 2018). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Freelance1. (12 de 2018). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Freelance11. (01 de 2019). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Freelance12. (01 de 2019). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Freelance13. (01 de 2021). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Freelance15. (01 de 2021). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Freelance4. (12 de 2018). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Freelance5. (01 de 2019). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Freelance6. (01 de 2019). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Freelance7. (01 de 2019). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Freelance8. (01 de 2019). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Freelance9. (01 de 2019). Entrevista. (A. Cruz, Entrevistador).

Blauner, R. (1964). *Alienation and Freedom: The Factory Worker and His Industry*. Chicago, IL:

The University of Chicago Press.

Bock, Laszlo. (2015). *La nueva fórmula de trabajo*. Penguin Random House.

Han, Byung-Chul. (2012). *La sociedad del cansancio*. Barcelona: Herder: Editorial, S.L

Han, Byung-Chul. (2020). *La desaparición de los rituales*. Barcelona: Herder Editorial, S.L

- Han, Byung-Chul. (2014). *Psicopolítica: La nueva técnica de poder de la sociedad actual*. Madrid: Herder Editorial.
- Coriat, Benjamin. (2000). *El taller y el cronómetro*. México: Siglo Veintiuno.
- De la Garza, Enrique. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. En *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidad laborales*. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales - CLACSO: CAICYT.
- Díaz Cruz, Rodrigo. (2008). La celebración de la forma y la contingencia. *Nueva Antropología*, vol. XXI, núm. 69, pp. 33-59. Asociación Nueva Antropología A.C.
- Foucault, Michel. (1976). *Vigilar y castigar: nacimiento de una prisión*. Buenos Aires: Siglo XXI Editores Argentina.
- Fumagalli, Andrea. (2010). *Bioeconomía y capitalismo cognitivo: Hacia un nuevo paradigma de acumulación*. Madrid: Traficantes de sueños.
- Hardt, Michael. (1999). Affective labor. *Boundary 2*, Vol. 26, No. 2. pp. 89-100. Duke University PressStable. URL: <http://www.jstor.org/stable/303793>.
- Hochschild, Arlie Russell. (2012). *The managed heart: commercialization of human feeling*. University of California Press Berkeley and Los Angeles, California.
- Neffa, Julio César. (2005). Crisis y emergencia de los nuevos modelos productivos, en *Los retos teóricos de los estudios del trabajo hacia el siglo XXI*. Libronauta Argentina S. A.
- Radetich, Natalia. (2015). *Trabajo y sujeción: el dispositivo de poder de las fábricas de lenguaje*. México: Dirección General de Bibliotecas - UNAM.

Ramírez, Noelia. (2021). *Pensar en positivo ni sube el sueldo ni quita carga de trabajo: por qué el 'mindfulness' corporativo está arruinando la cultura laboral*. El País. Obtenido de <https://smoda.elpais.com/trabajo/mindfulness-corporativo-esta-arruinando-nuestra-cultura-laboral/>

Reygadas, Luis. (2011). *¿Enajenación o creatividad? El trabajo cognitivo en el capitalismo contemporáneo*. México: Universidad Autónoma Metropolitana.

Rifkin, Jeremy. (1996). *El fin del trabajo. Nuevas tecnologías contra puestos de trabajo: el nacimiento de una nueva era*. Barcelona: Paidós.