



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
UNIDAD IZTAPALAPA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

“IDENTIDADES Y ACCIONES COLECTIVAS DE LOS
DESPACHADORES DE GASOLINA ORGANIZADOS EN EL
SINDICATO DE TRAJADORES DE CASAS COMERCIALES,
OFICINAS Y EXPENDIOS, SIMILARES Y CONEXOS DEL
DISTRITO FEDERAL (STRACC)”

T E S I S
QUE PRESENTA

ELIZABETH CALVILLO REYNOSO

MATRICULA

2163803149

PARA OPTAR AL GRADO DE
MAESTRO/A EN ESTUDIOS SOCIALES
(LINEA ESTUDIOS LABORALES)

DIRECTOR/A: DR. RAÚL NIETO CALLEJA

JURADO: DRA. ANGELA GIGLIA CIOTTA

DR. CARLOS LEÓN SALAZAR

IZTAPALAPA, CIUDAD DE MÉXICO, 26 DE JULIO DE 2018



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

ACTA DE EXAMEN DE GRADO

No. 00194

Matrícula: 2163803149

"IDENTIDADES Y ACCIONES COLECTIVAS DE LOS DESPACHADORES DE GASOLINA ORGANIZADOS EN EL SINDICATO DE TRABAJADORES DE CASAS COMERCIALES, OFICINAS Y EXPENDIOS, SIMILARES Y CONEXOS DEL DISTRITO FEDERAL (STRACC) "

En la Ciudad de México, se presentaron a las 12:00 horas del día 26 del mes de julio del año 2018 en la Unidad Iztapalapa de la Universidad Autónoma Metropolitana, los suscritos miembros del jurado:

DRA. ANGELA GIGLIA CIOTTA
DR. CARLOS LEÓN SALAZAR
DR. RAUL NIETO CALLEJA

Bajo la Presidencia de la primera y con carácter de Secretario el último, se reunieron para proceder al Examen de Grado cuya denominación aparece al margen, para la obtención del grado de:

MAESTRA EN ESTUDIOS SOCIALES (ESTUDIOS LABORALES)

DE: ELIZABETH CALVILLO REYNOSO

y de acuerdo con el artículo 78 fracción III del Reglamento de Estudios Superiores de la Universidad Autónoma Metropolitana, los miembros del jurado resolvieron:

APROBAR

Acto continuo, la presidenta del jurado comunicó a la interesada el resultado de la evaluación y, en caso aprobatorio, le fue tomada la protesta.



ELIZABETH CALVILLO REYNOSO
ALUMNA

REVISÓ

LIC. JULIO CESAR DE LARA ISSASI
DIRECTOR DE SISTEMAS ESCOLARES

DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE CSH

DR. JUAN MANUEL HERRERA CABALLERO

PRESIDENTA

DRA. ANGELA GIGLIA CIOTTA

VOCAL

DR. CARLOS LEÓN SALAZAR

SECRETARIO

DR. RAUL NIETO CALLEJA

Agradecimientos

“La realidad del actor consiste en su propia capacidad de transformarse en proyecto, esto es, de convertir a la utopía en historia” (Zemelman, 2011: 56).

Este trabajo no se hubiera concretado sin la colaboración y apertura de los despachadores de gasolina organizados en el *STRACC*. Sin duda, esta investigación me dejó mucho aprendizaje y también fue una experiencia muy inspiradora. Para ellos y ellas mi más profundo agradecimiento.

Para el Dr. Raúl Nieto, quien en cada paso del proceso de investigación me acompañó no sólo con la revisión de trabajo sino que también me incitó siempre a la reflexión y la autocrítica. Su asesoría, a lo largo de estos dos años, me permitió emprender un proceso de investigación que no hubiera logrado concretar sin su acompañamiento y sin tantas tardes de reflexión y discusión. Fui muy afortunada al recibir la retroalimentación y comentarios de la Dra. Ángela Giglia, le agradezco mucho porque durante el desarrollo de esta investigación siempre estuvo dispuesta a revisar, discutir y comentar el trabajo. El Dr. Carlos León también ayudó al hacer una revisión puntual del mismo y al plantear en cada coloquio interrogantes que me llevaron a ampliar y/o profundizar algunas discusiones que se presentan en la investigación.

Un agradecimiento especial Salvador Arellano y Jorge Robles que con una mirada crítica y con mucha apertura me ayudaron a que los despachadores organizados en el *STRACC* aceptaran participar y colaborar en esta investigación. Adicionalmente, siempre estuvieron en la total apertura para leer y comentar el trabajo y, sin duda, fueron de mucha ayuda las tardes de reflexión y las notas que me compartieron. Del mismo modo, un especial reconocimiento a Tana por facilitar el acercamiento con los compañeros del *STRACC*, por siempre escucharme y aconsejarme.

A mis padres, Carlos Calvillo y Nico Reynoso, que siempre me motivan, escuchan, apoyan y confían en mí. Sobre todo por enseñarme a creer que las cosas pueden ser diferentes y que por muy adverso que todo parezca siempre hay esperanza. Ustedes son sin duda los responsables de que en mi camino siempre haya una inquietud por entender los procesos organizativos de los trabajadores y trabajadoras. Para mi hermana Alaíde y mi hermano Carlos Hazel porque siempre estuvieron en esos momentos de estrés, frustración o desvelo. A mis sobrinos, Oscar y Yoshua, quienes son mi luz, mi motor y alegría. Sin su acompañamiento, amor, fortaleza compartida, solidaridad y complicidad no hubiera sido posible concretar este proceso. Para ustedes mi admiración profunda y cariño siempre.

A mi compañero de mil batallas, discusiones y mi gran amor Eduardo Vargas. Estoy convencida de que este recorrido no se hubiera concretado sin estar tomados de la mano y caminando juntos. Pese a los desvelos y mal pasadas, con cada risa y con cada momento de

discusión en el que la solidaridad y la complicidad siempre estuvieron presentes, me impulsaste y acompañaste en este proceso de crecimiento. Te admiro y te agradezco por todo. Con cariño para Doña María Elena, Don Oscar y Brandon quienes siempre nos apoyaron para seguir adelante y concretar este proceso.

Para mi mentora y amiga la Dra. María Xelhuantzi, quien siempre me motiva, comparte mucha de su sabiduría, fomenta la crítica y reflexión, me inspira a estudiar temas relacionados con el mundo del trabajo y a tomar acciones constructivas y colectivas.

A mis queridos y admirados Gladys, Aarón, Kelly, Joell y Sandra por ser una luz en el camino durante este proceso. Para Nadia De Jesús y Carlos Cruz porque son mis compañeros de utopías, por su amistad, apoyo, paciencia y complicidad en cada uno de mis pasos. A mis dos hermanas, Martha Rodríguez y Beatriz Cabrera por siempre estar y ser un soporte, por escucharme y aconsejarme. No pueden faltar Magaly, María Fernanda, Evelin, Jessica, Liliana N., Liliana E., Carlos E. que son los mejores amigos, camaradas, un golpe de frescura y mucha esperanza. También, para mis grandes amigos Inés Montarcé, Celeste Cruz, Adrián Rangel, Abraham Carro, Liliana Sánchez, Luz María Cárdenas, Darío Rojas y Ariadna Uriona. Ustedes saben que sin su apoyo, comprensión y amistad sincera no me hubiera animado a emprender y concretar este proceso.

A mis queridos y admirados amigos del posgrado: Adrián y Angie, Idalia, Santiago, Fabiola, Carlos, Lorena, Daniel, Mariano, Cerón, Azucena, Rodrigo, Julio y Susana. En todos encontré a amigos solidarios, críticos, alegres y cómplices que hicieron de este proceso una grata experiencia.

A los profesores del posgrado de Estudios Sociales-Línea de Estudios Laborales: Leticia Pogliaghi, Ignacio Gatica, Alicia Lindón, Enrique de la Garza, Marcela Hernández, Mario Barbosa, Ludger Pries, Rolando Salinas, Juan Manuel Hernández y María Eugenia Valdés. Gracias por compartir y enseñarnos tanto.

Este trabajo no se hubiera podido consolidar sin el financiamiento proporcionado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT). Me comprometo a retribuir cada uno de los apoyos al ejercer la profesión con ética y a trabajar en pro de la justicia y equidad social.

Índice

Introducción	1
Capítulo I. Discusiones teóricas-planteamiento del problema	8
1.Planteamiento del problema.....	8
2. Los debates en teoría social acerca de las Estructuras-Subjetividades- Identidades-Acción.....	10
A. <i>Subjetividades</i>	11
B. <i>Estructuras</i>	14
C. <i>Identidades y Acciones</i>	18
3. Perspectivas teóricas para el estudio de identidades y acciones colectivas de los despachadores de gasolina organizados en el <i>STRACC</i>	25
4. Nota teórico-metodológica para el estudio de identidades y acciones colectivas de los despachadores organizados en el <i>STRACC</i>	35
5. Técnicas de producción de información	41
6. Trabajo de campo y análisis de la información	45
A. <i>Fase 1: Fase exploratoria</i>	46
B. <i>Fase 2: Construcción de información</i>	47

C. Fase 3: Complementación de la información	48
--	----

Capítulo II. Trabajo, proceso de trabajo y relaciones laborales de los despachadores de gasolina organizados en el STRACC

51

1. El trabajo no clásico de los despachadores de gasolina.....	53
A. El trabajo de despachar gasolina: interacciones, relaciones sociales y valor	58
B. Las condiciones de trabajo de los despachadores organizados en el STRACC.....	67
2. El proceso de trabajo de los despachadores organizados en el STRACC	74
A. Calificación, control y resistencias en el proceso de trabajo.....	80
3. Relaciones Laborales de los despachadores organizados en el STRACC.....	94
A. Marco regulatorio de las Estaciones de Servicio: proceso para adquirir la concesión de una estación de servicio y los franquiciatarios de Petróleos Mexicanos (PEMEX)	100
B. Relaciones Laborales en las estaciones de servicio donde tiene presencia el STRACC.....	109
C. Los despachadores de gasolina organizados en el STRACC	113
D. El papel de los clientes en las relaciones laborales de los despachadores organizados en el STRACC	121

Capítulo III. Subjetividades, identidades y acciones colectivas de los despachadores organizados en el STRACC

131

1. Representaciones sociales, identidades y acciones colectivas de los despachadores de gasolina organizados en el STRACC.....	134
A. Las representaciones sociales en torno al trabajo	138
B. Las representaciones sociales en torno a la disputa sobre el control del proceso de trabajo y las relaciones laborales.....	143

<i>C. Las representaciones sociales involucradas con la definición del papel del sindicato.....</i>	<i>148</i>
---	------------

2. Experiencias y utopías en el proceso de organización de los despachadores organizados en el STRACC.....	152
---	------------

<i>A. Las experiencias y utopías de los despachadores: algunas vinculaciones entre el trabajo y su forma de vida.....</i>	<i>158</i>
---	------------

<i>B. Las experiencias y utopías de los despachadores de gasolina en el proceso de organización.....</i>	<i>162</i>
--	------------

Capítulo IV. Conclusiones.....	167
---------------------------------------	------------

Anexo 1. Resumen de actividades realizadas durante el trabajo de campo	173
--	-----

Anexo 2. Perfil de los despachadores de gasolina entrevistados	174
--	-----

Anexo 3. Perfil de los participantes del grupo focal.....	175
---	-----

Anexo 4. Perfil de los clientes entrevistados	176
---	-----

Anexo 5. Perfil de los generantes y supervisores entrevistados.....	176
---	-----

Bibliografía y otras fuentes de información.....	177
---	------------

Índice de Esquemas

Esquema 1 Relaciones y contextos en los cuales se estructura el trabajo de los despachadores de gasolina por niveles.....	31
Esquema 2 Análisis sobre Identidades y Acciones Colectivas de los despachadores de gasolina organizados en el STRACC	33
Esquema 3 Relaciones e interacciones presentes en el trabajo de los despachadores de gasolina organizados en el STRACC	63
Esquema 4 Dimensiones de control ampliado en el proceso de trabajo	75
Esquema 5 El proceso de trabajo de los despachadores de gasolina antes de estar organizados en el STRACC.....	86
Esquema 6 El proceso de trabajo de los despachadores organizados en el STRACC.....	92
Esquema 7 Las relaciones laborales de los despachadores de gasolina	95
Esquema 8 Relaciones formales e informales de los franquiciatarios de una estación de servicio	103
Esquema 9 La estructura organizativa del STRACC	118
Esquema 10 El papel del cliente en las relaciones laborales	122

Esquema 11 Representaciones sociales de los despachadores de gasolina organizados en el STRACC.....	137
Esquema 12 Experiencias y utopías de los despachadores de gasolina organizados en el STRACC.....	157

Índice de Cuadros

Cuadro 1 Categorías analíticas, conceptos ordenadores y preguntas de investigación.....	38
Cuadro 2 Implementación de las técnicas de producción de información	44
Cuadro de análisis 1 Las principales funciones del despachador desde la perspectiva del cliente	65
Cuadro de análisis 2 Motivos por los que los clientes deciden cargar en la misma estación de gasolina.....	124
Cuadro de análisis 3 Motivos por los que los clientes acuden con el mismo despachador de gasolina.....	125
Cuadro de análisis 4 Principales motivos por los que el cliente deja propina a un despachador de gasolina.....	128

INTRODUCCIÓN

En esta investigación se presenta una propuesta con el objetivo de abonar a las discusiones sobre los procesos de conformación identitarias y acciones colectivas en espacios de trabajo. Para cumplir este objetivo en la investigación se tomó como caso de estudio a un grupo de despachadores de gasolineras que se organizaron en el *Sindicato de Trabajadores de Casas Comerciales, Oficinas y Expendios, Similares y Conexos del Distrito Federal (STRACC)*.

El *STRACC* obtuvo su registro sindical en el año 2000. Dicha agrupación sindical fue conformada por un grupo de despachadores de gasolina de la estación de servicio *Santa Úrsula*, ubicada en la Ciudad de México. El proceso organizativo comenzó desde 1999, en un primer momento debido a la inconformidad que existía debido a que los franquiciatarios de la estación de servicio le hacían firmar recibos por pagos de salarios que en realidad no percibían. A dicha condición se sumó, según se pudo documentar, una serie de abusos entre los que estuvieron: pago para que se les permitieran trabajar, maltrato y condiciones inseguras de trabajo. A la movilización de los despachadores de la estación *Santa Úrsula* pronto se sumaron también trabajadores de dos estaciones de servicio más, *Centinela* y *Bonar*.

Una de las características de este proceso organizativo es que desde que los despachadores conformaron al *STRACC* han acompañado varios esfuerzos de sindicalización. A largo de 17 años, han logrado obtener el reconocimiento, tener presencia y negociar colectivamente en 37 estaciones de servicio. En la mayoría de los casos se logró ubicar que las razones y los procesos en los que se construyó la decisión de tomar acciones colectivas han sido de diversa índole. Por tanto, en esta investigación realizamos una reconstrucción del proceso de configuraciones identitarias que se ha dado entre los despachadores que pese a no compartir un mismo espacio de trabajo han logrado organizarse y emprender acciones.

Como veremos a lo largo del trabajo de investigación, dicha organización ha enfrentado diversos retos por los que aunque actualmente en algunas estaciones de servicio ya no negocian colectivamente los despachadores se mantienen organizados. Las configuraciones

identitarias de los despachadores de gasolina han implicado un largo proceso que no se limitan ni se expresa con la afiliación legal al sindicato. Este trabajo se centró en reconstruir y explicar el proceso de articulación de las configuraciones identitarias y acciones colectivas de los 400 despachadores de gasolina que participan en el *STRACC*.

El trabajo de investigación se desarrolló con la idea de ubicar los aspectos más relevantes que posibilitaron el proceso de organización sindical de los despachadores; y, adicionalmente, se reconstruyen y definen algunos de los elementos que permitieron explicar cómo se conformaron y qué es lo que ha posibilitado que se mantengan las identidades y los espacios para las acciones colectivas emprendidas por los despachadores organizados en el *STRACC*. Sostendremos durante el desarrollo de este texto que la conformación de identidades y el sentido de las acciones no se pueden reducir a explicaciones sobre que la organización de los trabajadores responde a cuestiones estructurales tales como la clase social o las malas condiciones de trabajo.¹ Buscamos alejarnos de aquellas posturas que enfatizan el desinterés de los trabajadores por organizarse o que cuestionan la posibilidad de que se construyan identidades y se tomen acciones en espacios de trabajo.

Los resultados de la investigación que se presentan en este texto surgen de la inquietud por explorar procesos de organización en espacios de trabajo que han logrado concretarse. Esto responde a que muchos de los estudios sobre el tema se han centrado en abordar los problemas y retos que en muchas ocasiones resultan en ofrecer interesantes y complejas explicaciones sobre las imposibilidades de organización. Aunque reconocemos la importancia y riqueza de dichos análisis nuestro objetivo consiste en reconstruir los esfuerzos en los que pese a presentarse obstáculos y retos se han logrado construir espacios de acción y posibilidades de transformación.

La investigación fue pensada de tal forma que se pudiera reconstruir el dinamismo implicado en la conformación de identidades y acciones colectivas. Es pertinente aclarar que

¹ Tanto Enrique de la Garza como Raúl Nieto hacen interesantes señalamientos sobre la concepción que se tenía del trabajo al subrayar que: a) el marxismo estructuralista había dado una concepción muy cerrada sobre el trabajo al dejar fuera la comprensión de este como una relación social; b) desde la teoría marxista se había descuidado a la subjetividad como aspecto clave inmerso en las relaciones de trabajo (De la Garza, 2012b; Nieto, 2016). Ambas aportaciones nos llevan a pensar el trabajo en un sentido más amplio.

esta afirmación nos llevó a decidir no centrarnos ni enfrascarnos en discusiones que asuman que dicho proceso se puede abordar desde una visión estructural limitada a explicar describir las características y dinámicas propias del sindicato (Hyman, 1975), es decir, no consideramos que con sólo describir las estructuras de representación sindical o con entrevistar a la dirigencia sindical se puedan cumplir con los objetivos planteados. En su lugar nos centramos en desentrañar la construcción de tramas de sentido y las formas en las que estas se colectivizaron.

De este modo, se reconoció que por las características del caso concreto no se puede hablar de un solo momento sino de un largo proceso que ha implicado que cada año se sumen y organicen más despachadores de gasolina. Así, por ejemplo, al menos cada año se han dado procesos organizativos en cuatro estaciones de servicio distintas y con diferentes niveles de participación. Esta condición conlleva que existen diversos niveles y expresiones de participación entre los despachadores de gasolina organizados. En algunos casos, se encontró que en algunas estaciones de servicio hay bilateralidad laboral y negociaciones colectivas; mientras que en otros, se ejecutan acciones directas y concretas enfocadas a lograr resolver problemas concretos relacionados con el trabajo.

Con la intención de hacer una reconstrucción que incluyera las complejidades, contradicciones y el dinamismo de dichos procesos las preguntas que guiaron esta investigación atendieron varios intereses: **a) Interés teórico:** ¿cuáles son y cómo se relacionan los elementos estructurales, históricos, culturales, subjetivos y simbólicos que nos permiten comprender y explicar por qué los despachadores de gasolina decidieron organizarse y conformar al *STRACC*? ; **b) Interés empírico:** ¿cómo fue que los despachadores de gasolina construyeron la decisión de la organizarse?; ¿cómo es que se han construido identidades colectivas entre los despachadores de gasolina afiliados al *STRACC* pese a no compartir el mismo espacio de trabajo?; ¿qué es lo que ha permitido la permanencia *del STRACC*?

Para realizar esta investigación tomamos dos referencias sobre como pensar la teoría y construir el conocimiento. La primera se relacionó con el método *concreto-abstracto-concreto* que implica que la construcción de la teoría se da dos etapas: la de investigación y

la de exposición (Zemelman, 2011; De la Garza, 1998). Donde, como alternativa al método hipotético-deductivo, la construcción de teoría se ve como un proceso en el que se pueden encontrar y reconocer discontinuidades y conflictos, con el objetivo construir el conocimiento y entender la realidad más no de justificar o de comprobar hipótesis. Desde esta perspectiva lo central es la reconstrucción de la totalidad concreta entendida como “la reivindicación del sujeto o mejor dicho del concepto de sujeto-objeto que sintetizaba estructura, subjetividad y acción” (De la Garza, 2012a: 232).

El segundo referente fue la perspectiva configuracionista entendida como una red de relaciones entre conceptos que parte del análisis de la situación concreta, donde la subjetividad puede reconocer la discontinuidad, la incoherencia y la contradicción; la identidad es entendida como forma específica de subjetividad en tanto sentido de pertenencia colectiva, con signos compartidos, con memoria colectiva, con mitos fundacionales, lenguaje, estilo de vida, modelos de comportamiento y, en niveles superiores, con sus proyectos y enemigos compartidos; donde se puede aceptar que la pregunta sobre la identidad no se formula en abstracto sino que implica especificar para qué espacios de acción (De la Garza, 1998).

Desde la perspectiva configuracionista la relación entre conceptos no implica desconocer incoherencias o discontinuidades sino más bien que las relaciones más precisas o ambiguas dependen de los niveles de claridad: lo que conforma una red conceptual que puede flexibilizarse para ubicar las posibilidades de transformación y soluciones dentro de las cuales los sujetos pueden moverse con viabilidad y escoger de acuerdo a sus intereses, valores o sentimientos; por tanto, las relaciones entre conceptos pueden ser lógico formales o bien de causalidad sin descartarse que también existen relaciones menos precisas vinculadas con el sentido común y con formas de razonamiento cotidiano que se ubican en un contexto socio-histórico (De la Garza, 2001).

Plantear la reconstrucción de la totalidad para el caso concreto (la de la concepción entre sujeto-objeto) implicó también el reconocimiento y la articulación entre objetividad y subjetividad, por lo que las configuraciones de lo dado/dándose no pueden reducirse a aspectos estructurales sino que tiene que ubicarse las articulaciones con otras configuraciones

prácticas de los sujetos y con su capacidad de dar sentido y de transformar la realidad (De la Garza, 2001).

Se partió del supuesto de que las acciones colectivas pueden surgir de identidades difusas “aglutinadas por un evento colectivamente impactante en el sentido subjetivo y en el propio movimiento darse decantaciones y asimilaciones difíciles de concebir en la vida cotidiana, la identificación de amigos y enemigos, formas de lucha, demandas, organización y proyecto” (De la Garza, 2010b: 95). Tanto las identidades como en las acciones colectivas involucran un conjunto de procesos sociales, representaciones y orientaciones para la acción, procesos de significación y comunicación, donde se ponen en juego: la articulación de símbolos en diferentes niveles; la producción de sentido, representaciones y visiones del mundo; la interpretación, el reconocimiento o interconocimiento social; y los dispositivos de poder involucrados en dicho proceso (Giménez, 2005).

Bajo esta lógica en este trabajo se realizó una reconstrucción cuyo hilo conductor fueron las representaciones sociales, las experiencias y las utopías que los sujetos de estudio construyeron en torno al trabajo, el control y las resistencias en el proceso de trabajo y las relaciones laborales. Las temporalidades que se hicieron relevantes durante el desarrollo de la investigación se relacionaron con los momentos ubicados como “antes” y el “después” de organizarse, los cuales, no deben entenderse como momentos estáticos sino que responden a que a lo largo de la investigación se hizo notorio que se han articulado diversas situaciones y temporalidades sobre las que los despachadores han construido espacios tanto de organización como de acción.

Uno de los retos de esta investigación, que también dejan entrever la complejidad de caso concreto, es el hecho de que a diferencia de otros procesos de configuraciones identitarias y de construcción de la decisión de actuar colectivamente no se puede hablar de un sólo momento sino que se han tratado de varios momentos que se han entrelazado entre sí a los largo de tiempo (Illades, 2008). En este proceso hay de por medio el reconocimiento de aspectos estructurales, históricos, culturales, subjetivos y simbólicos a través de los cuales

se construyeron tramas de sentido (De la Garza, 2010b).² Para explicar y desentrañar dichos aspectos fue necesaria hacer una reconstrucción que abarcó un periodo de 17 años.

Adicionalmente a las discusiones teóricas que se realizan -sobre trabajo, proceso de trabajo, relaciones laborales, representaciones sociales, experiencias y utopías- un parte importante para concretar esta investigación fue el trabajo investigación de campo realizado de julio a diciembre de 2017 (Véase Anexo 1). Esta tarea nos permitió reconstruir tanto las particularidades como las regularidades del caso pero se enfatizó y se recuperaron la multiplicidad de procesos que han están implicados.

Este trabajo parte desde la visión de los despachadores quienes son los actores sujetos de estudio en torno a los que se construye la investigación. Esto no implica que los resultados que en este trabajo de investigación se presentan se hayan reducido las respuestas a la visión del sujeto. Para evitar caer en dicha condición es que también se consideró pertinente retoman las perspectivas de los clientes y de los franquiciatarios y gerentes de las estaciones de servicio con la finalidad de encontrar entrelazamientos y tramas de sentido en las que también se hace una reconstrucción de los aspectos estructurales que vinculan con el caso concreto. De esta forma se explican cómo se construyeron las configuraciones subjetivas que mediaron en entre estructura y acción.

Esta investigación está integrada por cuatro capítulos. En el primero se realiza una revisión teórico-metodológica y contextual con base en la cual se definen los niveles de análisis, las categorías analíticas, conceptos ordenadores e indicadores que guiaron esta investigación. Adicionalmente, se describe la forma en la que se realizó el trabajo de campo y el análisis de la información.

En el segundo capítulo se realiza la reconstrucción del trabajo, proceso de trabajo y relaciones laborales de los despachadores de gasolina con la intención entender y explicar el

² Dichos aspectos se desentrañar y explican en los capítulos II y III. A manera de contextualización en estos capítulos abordamos cómo intervienen en dichos procesos las relaciones de amistad y familiares, las particularidades sobre la forma en la que se estructuran las relaciones laborales de las estaciones de servicio y las experiencias surgidas tanto en la cotidianidad laboral como en el proceso organizativo.

proceso que conllevó a la conformación de configuraciones identitarias y los sentidos que éstos dan a sus acciones colectivas.

En el tercer capítulo se reconstruyen en parte con base en algunos elementos ubicados en el segundo capítulo y a través de los conceptos de representaciones sociales, experiencia y utopía algunos de los aspectos en torno a los cuales se han configurado las identidades y acciones colectivas con lo que se reflexiona sobre los motivos que llevan a que este grupo de despachadores se mantengan organizados en el *STRACC*. Y, por último, en el capítulo cuatro a manera de cierre presentamos algunas reflexiones finales sobre el proceso de investigación y se destacan algunos de los aspectos más reiterados que surgieron durante el proceso de investigación.

CAPÍTULO I. DISCUSIONES TEÓRICAS- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

En 1999 un grupo de despachadores de gasolina de la Estación *Santa Úrsula*, ubicada al sur de la Ciudad de México, empezó a organizarse, según sus declaraciones por múltiples violaciones a sus condiciones de trabajo entre las que resaltaban: maltrato laboral, incumplimiento en el pago de un salario, jornadas de trabajos exhaustivos, etc. (Muñoz Ríos, 2010; FAT, 2012; Chávez, 2012a).³ Lo que comenzó como una protesta en una estación de servicio pronto se convirtió en un movimiento que involucró a más despachadores de gasolina. Días después se sumaron al movimiento los despachadores de otras dos estaciones, *Centinela* y *Bonar*, también ubicadas en la Ciudad de México (FAT, 2012).

Los despachadores entonces decidieron conformar el *Sindicato de Trabajadores de Casas Comerciales, Oficinas y Expendios, Similares y Conexos del Distrito Federal* (STRACC)⁴ (Chávez, 2012a). Actualmente, el STRACC “cuenta con 9 gasolineras sindicalizadas, que agrupan a unos 400 trabajadores. Sin embargo, cada año presentan alrededor de 4 emplazamientos a huelga para sindicalizar a más despachadores” (Chávez, 2012a).

Las movilizaciones y esfuerzos organizativos de los despachadores de gasolina cuestionaban las explicaciones que planteaban que la conformación de sujetos e identidades colectivas en espacios de trabajo son producto de los cambios estructurales o el resultado de aspectos coyunturales. Dichas consideraciones parecen ser bastante deterministas y no logran explicar los motivos por los que este grupo de despachadores decidieron organizarse sobre

³ Aunque el proceso organizativo llevaba algunos meses, fue en ese año cuando se dieron pasos decisivos como la formación de un sindicato con la asesoría y acompañamiento del *Frente Auténtico del Trabajo* (Arellano, 2009).

⁴ El STRACC es un sindicato con jurisdicción local en la Ciudad de México y agrupa principalmente a trabajadores de sector servicios, entre ellos despachadores de gasolina, trabajadores de casas comerciales, de Organizaciones No Gubernamentales y oficinas de la central de abastos (FAT, 2012).

todo si se considera, por una parte, que el trabajo de los despachadores de gasolina no es nuevo y, por la otra, que de ser su movilización resultado sólo de aspectos estructurales tendríamos que haber visto en los últimos años que la gran mayoría de despachadores de gasolina se sumó a dicha organización o bien que ésta se desarticuló (Arellano, 2009; Gómez Villa et al., 2009; Giglia, 2016).

Han pasado 17 años desde la conformación del *STRACC*, ninguno de los anteriores supuestos han logrado brindar explicaciones, por lo que esta investigación busca responder ¿cuáles son y cómo se relacionan los elementos estructurales, históricos, culturales, subjetivos y simbólicos que nos permiten comprender y explicar por qué los despachadores de gasolina decidieron organizarse y conformar al *STRACC*? Esta investigación se interesa por la conformación de sujetos, identidades y acciones colectivas en espacios de trabajo.

A partir de este punto también se hizo relevante reflexionar sobre ¿cómo estudiar las identidades y las acciones colectivas de los despachadores de gasolina organizados en el *STRACC*? En este capítulo presentamos la propuesta teórica que sirvió como guía en esta investigación. Intentamos alejarnos de enfoques que colocan, de manera unilineal y causal, como única explicación a las malas condiciones de trabajo (como los detonantes del proceso de organización), o bien, que argumenten que estamos ante la fragmentación total de las identidades. Una parte fundamental será comprender y reconstruir la conformación de sujetos colectivos con capacidad de tomar acciones y transformar su contexto.

A partir del supuesto de la reconstrucción de totalidad,⁵ donde se asume que la realidad está en movimiento (Zemelman, 2011), planteamos que la realidad social no se da de forma aislada ni definitiva sino que, más bien, hay relaciones sociales de diversos tipos

⁵ La idea de totalidad, retoma los supuestos teóricos de Karl Max, y se refiere a cómo el conocimiento científico debe construirse de lo más abstracto a lo más concreto. De la Garza plantea que la forma de estructurar el conocimiento es través de realizar una reconstrucción del «concreto-abstracto-concreto» para cada caso de estudio. El concreto pensado y el concreto real se vinculan en el proceso de investigación y permite la construcción del conocimiento, donde la relación entre los más simple y lo más complejo permite ubicar la relación entre objeto-sujeto, lo que sería el concreto pensado. Entre el concreto real y el concreto pensado se pueden ubicar dos fases de construcción de conocimiento: la de exposición y la de explicación (De la Garza, 1988: 19–21). Del mismo modo, con base en la idea de totalidad y de realidad en transformación y movimiento, De la Garza planteó a las configuraciones como alternativa el método estándar de teoría (De la Garza, 2001).

que habría que desentrañar para explicar el caso concreto propuesto para este estudio (De la Garza, 1988: 33).

Con el objetivo de plantear la propuesta teórica que guió esta investigación el presente capítulo se divide en cuatro apartados, en el primero, hacemos una revisión teórica que nos permita ubicar dentro de las discusiones sobre teoría social los debates acerca de las identidades y acciones colectivas; en el segundo apartado, presentamos una propuesta sobre el abordaje que vamos a dar al caso concreto para reconstruir totalidad, es decir, se plantea la visión epistemológica bajo la cual exponemos la relación entre sujeto-objeto; en el tercero, presentamos la perspectiva metodológica y las técnicas de reconstrucción de la investigación; y por último, presentamos la descripción de proceso de investigación de campo y la forma en la que se desarrolló el análisis de la información obtenida.

2. Los debates en teoría social acerca de las Estructuras-Subjetividades-Identidades-Acción

Las perspectivas teórica que sirvieron de guía en el proceso de investigación sobre las configuraciones identitarias y las acciones colectivas de los despachadores de gasolina son expuestas en este apartado. Partimos del supuesto de que estudiar las relaciones sociales y las configuraciones identitarias implica la revisión de teoría social en sentido amplio.⁶ Lo anterior nos lleva a realizar una reflexión en torno a que las subjetividades pueden objetivarse en prácticas o estructuras sociales y explorar el sentido que los sujetos sociales dan a su acción (De la Garza, 2012b).

Asumimos que las reflexiones teóricas sobre el conjunto de la sociedad no pueden hacerse efectivas simplemente a través de hallazgos empíricos pues toda idea sobre la sociedad debe ser abordada como un todo que trasciende necesariamente los hechos dispersos

⁶ Recordemos que, desde finales del siglo XIX y hasta finales de los años setentas, el método hipotético-deductivo predominó en el campo de estudios de las ciencias sociales. Dicha situación repercutió en la forma en la que se estructuraron los estudios en las ciencias sociales, por ejemplo, se ignoró a la subjetividad y la realidad social se estudió con referencia a lo empíricamente observable y constatable a través de la idea de que se podrían encontrar leyes universales (De la Garza, 2010).

(Adorno, 2001: 20). Con la intención de enmarcar la discusión sobre identidades y acciones colectivas, como primera parte de esta investigación, hacemos una revisión teórica sobre los debates que llevaron a considerar que el estudio de la realidad social se puede hacer al reconstruir e identificar las prácticas transformadoras que pueden ser productoras y resultado de nuevas estructuras, subjetividades, interacciones y acciones (De la Garza, 1992).

A. *Subjetividades*

El debate sobre la subjetividad se asocia con el resurgimiento de las perspectivas *hermenéuticas* que rechazaban explicaciones sociales desde perspectivas meramente *estructuralista, funcionalistas y holistas*. Se colocó al centro de la discusión cómo es que la experiencia de vida, las estructuras y la construcción de sentidos y significados pueden llevar a que los sujetos sociales se decidan a tomar acciones. De este modo, con la revitalización del debate -sobre cómo estudiar la realidad social- se reintrodujo a la subjetividad “entendida como proceso de producción de significados” (De la Garza, 2010: 38). Algunas de las perspectivas que recuperaron a la subjetividad como una parte fundamental del estudio de la teoría social fueron:

- a) La *fenomenología* de Alfred Schutz, quien influenciado por la *Sociología Comprensiva* de Max Weber y Husserl (Dreher, 2010), planteó la necesidad de explorar el mundo de los significados, la intersubjetividad, el problema de cómo se produce la comprensión del sentido entre sujetos en la interacción y la vinculación con las formas de razonamiento común en medio de la constante tensión entre lo individual y lo colectivo (Schutz, 2002: 244–245).

A través de la introducción de los «*principios etcétera*», la distinción entre “*motivos para*” -efectuar la acción- y “*motivos por*” -resultantes de las condiciones sociohistóricas temporales y espaciales- se planteó la posibilidad de construir una distinción en la forma en la que se elaboran los significados de las acciones en la interacción, donde también entra en juego la constitución del mundo de la experiencia (Schutz, 2002). En parte influenciado por George

Mead, Schutz integró una teoría sobre el «*mundo de la vida*» en el cual, según su propuesta teórica, se desarrollan “realidades múltiples que trascienden lo cotidiano y son denominadas ámbitos finitos de razón” (Dreher, 2010: 76).

b) El *interaccionismo simbólico* que con los trabajos de Erving Goffman⁷ planteó que una de las tareas de las ciencias sociales se relaciona con captar la forma en que los sujetos perciben la realidad y cómo esto influye en sus actos. Colocándose en el centro del análisis a la interacción social como interacción simbólica (De la Garza, 2010b).

Goffman centró su interés en la «*interacción cara a cara*» donde, desde su perspectiva, las personas pueden confiar en vehículos de signos los cuales permiten que un actor con base en su experiencia comprenda a una persona mediante una comparación entre claves acerca de la conducta y la apariencia (Goffman, 1971). La interacción se produce porque aunque las personas no se conozcan aceptan la información como artículo de fe y a partir de esos datos infieren el resto. De este modo se crean -consciente o inconscientemente- impresiones que permitan hacer inferencias plausibles acerca de intenciones e identidades de los otros actores (Alexander, 1989).

Desde la perspectiva de Goffman la interacción social involucra aspectos relacionados con la formación de la identidad individual «*o del sí mismo*» y a la sociedad. La interacción social fue definida por Goffman como un diálogo entre dos equipos que delimitan sus interacciones con el objetivo de evitar interrupciones o condiciones que podrían afectar los encuentros (Goffman, 1971).

c) La Etnometodología, que con Garfinkel, –quien con la introducción de la indexicalidad (rematización de significados en función del contexto) y los principios etcétera– subraya la posibilidad que tiene el sujeto de tomar decisiones (De la Garza, 2010:40-44)

⁷ Desde la perspectiva de Alexander dentro de la teoría social pragmatista existen al menos cuatro corrientes del interaccionismo simbólico que desembocaron de los trabajos de Herbert Blumer. Desde su perspectiva la línea de teorización «postparsoniana» que más avanzó fue la que desarrolló Irving Goffman, en tanto, que colocó al centro del debate a las interacciones vinculadas con las formas de construcción de significados en la relación «*cara a cara*» (Alexander, 1989).

Si bien con base en las perspectivas *hermenéuticas* se retoma a la subjetividad como una perspectiva para el análisis social una de las principales críticas a éstas fueron que se redujo la realidad social a lo meramente interactivo y/o a las estructuras resultantes del lenguaje. Frente a dicha situación, desde perspectivas marxistas, la *epistemología crítica* retomó las discusiones sobre subjetividad pero intentó esclarecer la relación objeto-sujeto en el devenir histórico y social (Zemelman, 2011).

En la misma línea de la *epistemología crítica* más tarde se daría el desarrollo de la perspectiva *configuracionista* desde donde se diferenció entre cultura y subjetividad (De la Garza, 2010a). Se planteó que las subjetividades pueden implicar también *configuraciones subjetivas* particulares y que pueden tener ciertos elementos específicos según el contexto social, político y económico que se vinculan e interrelacionan en distintos niveles. Las *configuraciones subjetivas* pueden implicar:

- a) La formación de conglomerados o redes específicos en códigos de diferentes espacios subjetivos para dar sentido a la situación concreta a través del arreglo o red específica de códigos provenientes de los campos de la cognición, valorativos, sentimentales, expresados o no discursivamente y combinados en parte a través de categorías del razonamiento cotidiano;
- b) El sentido que se da a la situación concreta está relacionada en algún nivel con la *praxis*. Debe considerarse que si bien todas las prácticas pueden ser significativas o textuales, lo anterior no evita analizar y conectar prácticas significativas con subjetividad, como proceso de dar sentido a las propias prácticas que no se agotan en el significado de la práctica misma como resultado, porque el producto existe tanto objetiva como subjetivamente para el actor;
- c) La subjetividad está relacionada con el discurso pero no se reduce al mismo. Si bien los discursos expresan significados no los agotan en éste, también puede ser cierta y no debe descartarse la posibilidad de que haya estados de ánimo que no lograron expresarse en los discursos. Por tanto, hablar de los campos de la subjetividad permite hablar de espacios diversos para dar sentido, que contienen elementos acumulados para dar sentido socialmente, no sólo a través de la identificación de códigos que reducirían la subjetividad a la cultura sino como un proceso que incorpora a los

códigos acumulados con lo que se crean configuraciones subjetivas para la situación concreta (De la Garza, 2010b: 44–47).

Desde esta perspectiva, la subjetividad se definió como un aparato de “dar sentido y de decidir la acción que puede ser estudiada a partir de campos no sistémicos o de sistemicidad limitada entre aquellos aspectos cognitivos, valorativos, estéticos, sentimentales con lógicas de razonamiento cotidiano o bien lógico deductivos” (De la Garza, 2001: 15).

B. Estructuras

A la par de las perspectivas que abonaron al debate sobre la subjetividad también se comenzaron a desarrollar discusiones en torno a la distinción entre *cultura-subjetividad* con lo que surgió la necesidad de reflexionar sobre el papel y la relación de los *sujetos con las estructuras*. Esta situación en gran medida se debió a que al posicionarse el debate sobre la subjetividad en la teoría social también hubo cuestionamientos sobre si la realidad social podía ser restringida únicamente a la interacción o a los significados. Y, adicionalmente, también se dio respuesta a las visiones *holistas* que pretendían comprenderla a través de estudiar únicamente las estructuras (De la Garza, 2010b).

Desde la perspectiva marxista, los trabajos realizados por Antonio Gramsci implicaron un parteaguas dentro de dichos paradigmas ya que se abordó la relación entre sujetos-cultura-estructuras desde una óptica «*caleidoscópica*» –de futuro relativamente abierto, de la relación fluida entre objetividad y subjetividad o de estructuras, subjetividades y acciones- lo que implicó romper con la idea de que las estructuras son las que determinan la acción aunque se reconoció que la presionan (De la Garza, 2012a: 231). Con las aportaciones de Gramsci se rompió con la perspectiva marxista que hasta ese momento había estado fuertemente influenciada por enfoques estructuralistas y positivistas (De la Garza, 2012a).

Al ampliar la visión dialéctica sobre la historia en la argumentación sobre la relación entre «*infraestructura*» y «*superestructura*» se introdujo la idea sobre que el hombre es el conjunto de sus relaciones sociales, las cuales, deben percibirse como activas y dotadas de movimiento con lo que se hicieron aportaciones sobre una distinción no voluntarista ni determinista de las relaciones sociales (Texier, 1976: 8–13). Lo que reafirmó al plantear que:

“el hombre es un conjunto de relaciones sociales y que dichas acciones son activas y consientes es afirmar que el hombre es historia ya que se puede decir que cada quien se transforma a sí mismo en la medida que transforma y modifica todo el conjunto de relaciones cuyo centro y lazo de unión es el mismo hombre” (Texier, 1976: 58).

Dichas ideas influyeron en el reconocimiento de la capacidad de los sujetos de dar sentidos a sus acciones a través de la «*experiencia*» lo que posteriormente se retomó en los trabajos de E.P. Thompson (Illades, 2006). Desde la historia social se recuperaron nociones relacionadas con “el estudio y la reconstrucción de las experiencias de los actores, involucrados en el estudio propuesto, pero sin dejar de considerar que en cada contexto histórico se dan confrontaciones de clases históricamente específicas ”⁸(Harvey, 1989: 207). Se parte de que cada momento histórico debe “ser enfocado como algo dinámico, imposible de analizarse al margen de su propio movimiento” (Illades, 2008: 52).

Anthony Giddens al desarrollar la teoría de *estructuración* planteó que pensar en las estructuras implica una intersección de presencia y de ausencia de los sujetos que consienten la ligazón de un espacio-tiempo en sistemas sociales donde se vuelve posible que prácticas sociales discerniblemente similares existan a lo largo de segmentos variables de tiempo y espacio. Para este autor los sistemas sociales, en tanto prácticas sociales reproducidas, no tienen estructuras sino que más bien presentan propiedades estructurales. Una estructura existe, como presencia espacio-temporal, sólo en las actualizaciones de las prácticas. Estructura denota no sólo reglas y recursos implícitos en la producción y reproducción de sistemas sociales sino también propiedades estructurales de sistemas sociales que refieren a

⁸ Estos debates se comenzaron a plantear las definiciones sobre clase social. Sobre todo porque hasta este momento ésta se había definido en función de determinantes estructurales, es decir, en función de la dicotomía capitalista-trabajador. Al respecto E.P. Thompson hizo algunas aportaciones al plantear que la clase es: “*una formación social y cultural (con frecuencia encuentra expresión institucional) que no puede ser definida en abstracto y aisladamente, sino únicamente en términos de las relaciones con las otras clases; y finalmente la definición sólo se puede hacer tomando el tiempo como medio- esto es acción y reacción cambio y conflicto... la clase en si no es una cosa es un suceso*” (E.P. Thompson citado en Harvey, 1989: 211).

sus aspectos institucionales (Giddens, 1998). Adicionalmente, planteó que analizar la *estructuración* de sistemas sociales significa estudiar los modos en que esos sistemas son producidos y reproducidos en una interacción. Por tanto, es fundamental comprender el teorema de la «*dualidad de la estructura*», donde la constitución de agentes y estructuras no son independientes y representan una dualidad, las propiedades estructurales de los sistemas sociales son tanto un medio como resultado de prácticas. La estructura no es externa a los individuos, es en cierto aspecto más interna que exterior a las actividades de ellos, por lo cual, no debe ser pensada como constreñimiento sino como constrictiva y habilitante (Giddens, 1998).

Pierre Bourdieu también hace aportaciones al respecto al configurar el concepto de *espacio social*. Para tal tarea propone el concepto de «*Campo*», donde se ordenan ciertas conductas, estructuras y preposiciones para la acción. Desde la perspectiva de Bourdieu el espacio social se construye de tal forma que los agentes o los grupos contribuyen en él en función de su posición según los principios de diferenciación establecidos en la disputa. El *espacio social* implica posiciones sociales, cada sujeto social en función de éstas tiene disposiciones que permiten conocer y comprender su actuar o su «*habitus*» (Bourdieu, 1999).

Del mismo modo Thomas Luckmann,⁹ desde la perspectiva del *constructivismo social*,¹⁰ propuso que las estructuras de sentido común suponen también construcciones que se traducen en «*acepciones, abstracciones y formas de razonamiento*». Una aportación de dicho autor se centra en analizar la relación que se entabla en la constitución del sentido, el significado de la acción, y en sí mismo, en la estructuración social (Dreher, 2010). Adicionalmente, Luckmann en su trabajo desarrollado en conjunto con Peter Berger, también

⁹ Thomas Luckmann es considerado discípulo de Alfred Schutz y gran parte de su trabajo parte de las reflexiones realizadas por éste. Sin embargo, sus aportaciones se centran en la reconstrucción de los significados partiendo de la tensión constitutiva entre “acciones individuales y construcciones de la realidad socialmente objetivadas” (Dreher, 2010: 98).

¹⁰ Martín Retamozo plantea que el «constructivismo Social» (influenciado por la obra de Alfred Schütz, Husserl y de Max Weber) permitió que la fenomenología estuviera en diálogo con las ciencias sociales y como consecuencia ambos campos de estudio se enriquecieron notablemente al incorporar debates sobre la comprensión de las estructuras del mundo de la vida cotidiana, el campo de la intersubjetividad y la acción social; y también, en lo referente a los debates sobre la epistemología de las ciencias sociales se aportaron perceptivas concernientes a la comprensión-interpretación del sentido con lo que se enriquecieron las bases de una ciencia social fenomenológica comprensiva. Una de las principales aportaciones del *constructivismo social* fue la que se relación con el reconocimiento de que los sujetos participan también en la creación de objetivaciones y/o estructuras sociales (Retamozo, 2010).

colocó como elementos de análisis -donde se entrelaza la relación entre estructuras y sujetos- a la *socialización «primaria y secundaria»* y *las configuraciones socio-estructurales* en cuyo centro está la dialéctica entre individuo y sociedad (Berger & Luckmann, 2003).

Otro autor que realizó aportaciones al respecto es Norbert Elías a través de la recuperación de las formaciones sociales e históricas donde lo individual y lo social se construyen. Plantea que los hechos sociales y la sociedad misma no pueden estudiarse como si se tratará de ubicar los elementos sociales individuales que la constituyen, por tanto, entra en juego lo simbólico, lo cognitivo, lo valorativo y lo emocional que da cabida a la construcción de «*regularidades*» (Elías, 1990).

En los ochenta, Zemelman aportó una nueva perspectiva de estudio en las ciencias sociales al plantear que para la comprensión de la realidad social sería fundamental verla como una totalidad - desarrollada en varias perspectivas de la teoría marxista-, de este modo, señaló que es fundamental comprender que:

“el predominio del dándose en la realidad como sujetos constructores permite incorporar como dimensión al modo en que se articulan concretamente la totalidad social, según sea la dinámica que desencadenen los sujetos de acción. La capacidad para imponer una direccionalidad a los procesos sociales depende, por tanto, de la importancia que en cada sujeto adquiera la dimensión subjetiva” (Zemelman, 2011: 126).

Desde la *epistemología crítica* Zemelman propuso captar a “la realidad en transformación impulsada por factores estructurales y a la vez subjetivos, tanto en cuanto acción como en cuanto a subjetividad” (De la Garza, 2001: 3). La *epistemología crítica* planteo la necesidad de estudiar las “configuraciones estructurales, subjetivas y de acciones, de tal forma que la construcción teórica de un espacio de posibilidades se valdría en tanto éxito o fracaso del sujeto en constitución y su papel transformador” (De la Garza, 2001: 16). En este mismo sentido, otro eje fundamental fue identificar como se relacionan las estructuras respecto a las potencialidades de la acción que, desde la perspectiva marxista, pueden cobrar dos niveles de abstracción: potencialidades abstractas y concretas que se diferencian porque “la segunda no sólo implica la consideración de los elementos estructurales de la coyuntura sino también los subjetivos y los parámetros para la acción dependen de ambos” (De la Garza, 1988: 31).

C. *Identidades y Acciones*

En los años setenta y ochenta, los distintos enfoques sobre la acción individual y colectiva, desarrollados en la escuela europea y anglosajona, (Melucci, 1985; Touraine, 2006; De la Garza, 1998; Retamozo, 2010), abordaron el estudio de la acción colectiva desde distintas perspectivas en torno a las cuales también existieron importantes reflexiones y cuestionamientos sobre si está se debía estudiar sólo a través de las disfuncionalidades estructurales o bien desde la perspectiva asociada al individualismo metodológico que incorporaba la idea del cálculo de *costos-beneficio*.¹¹ Entre las perspectivas que desarrollaron teorías sobre la acción con diversos niveles de análisis:

- a) *Nivel micro* atiende a los aspectos individuales, se corresponde con los objetivos e intereses de los participantes en una acción colectiva, sus motivaciones, actitudes, valores, habilidades y procesos de socialización. Desde este nivel podemos entender las predisposiciones y preferencias que orientan la acción. Las principales teorías que se encuadran en este nivel son la perspectiva de la *elección racional* (tradición norteamericana), los estudios *sobre la identidad* (tradición europea), la *etnometodología*, *el interaccionismo simbólico* y *el construccionismo social*;
- b) *Nivel meso* se ocupa de los aspectos grupales, relacionados con la organización, las pautas de reclutamiento, las estrategias de movilización y los repertorios de acción. Las principales teorías en este nivel son el enfoque de la *movilización de recursos* (tradición norteamericana) y el análisis de *redes sociales* (de mayor tradición europea);
- c) *Nivel macro* de análisis de la acción colectiva tiene que ver con los aspectos sistémicos y estructurales. Es decir, el contexto histórico-político-social-cultural-económico en que se ubica un movimiento de protesta y la estructura de oportunidad política que ofrece al movimiento (García Montes, 2013: 8-9).

¹¹ La visión de actor racional parte del supuesto de que la acción está estructurada en función del cálculo de costos y beneficios. Dicha visión, según De la Garza, es muy limitada en tanto que parte de la visión determinista que supone que los actores sociales son meramente racionales (De la Garza, 2010a).

Las discusiones desarrolladas, por un lado por Giddens, Bourdieu y Habermas sobre la relación entre estructura y acción como por otro sobre subjetividad con los trabajos de Schutz, Goffman, Elías, Berger y Luckmann representaron un parteaguas sobre cómo entender las acciones individuales y después las colectivas. En medio de discusiones sobre teoría social, entre las principales propuestas de estudio respecto a cómo entender a la acción colectiva estuvieron:

- a) Las teorías del *comportamiento colectivo* y de la *sociedad de masas*, desarrolladas por Smelser y Kornhauser, que consideran a la acción colectiva como un resultado de la crisis económica y de la desintegración social;
- b) Las consideradas teorías sobre «*estructura/motivación*» en las que la acción colectiva es vista como producto de la lógica del sistema, o como resultado de creencias personales. En las que énfasis estaba, por un lado, en el contexto socioeconómico y, por el otro, en el papel de la ideología y de los valores. También, en esta línea se ubicaron las corrientes teóricas basadas en preceptos psicosociales que se centraron en explicar la acción colectiva a través de la relación «*frustración-agresión*»;
- c) Las teorías sobre la *movilización de recursos*¹² -que con los trabajos Coleman Gamson, Stinchcombe y Oberschall- abordan la acción en función de las estrategias y recursos, las cuales hasta cierto punto partieron de la visión del actor racional. Lo fundamental para esta perspectiva es idea la idea de que los conflictos colectivos son formas de lucha por el control de los recursos.
- d) Y, por último, la *teoría de la movilización*, desarrollada en los trabajos de Charles Tilly y Sidney Tarrow que enlazan la acción colectiva con el sistema político por lo que

¹² Dicho enfoque teórico parte de que las explicaciones sobre las acciones colectivas y los movimientos sociales se pueden comprender al considerar que: “a) la articulación de movimientos son respuestas racionales de adaptación a los costos y beneficios de distintas líneas de acción; b) los objetivos básicos de los movimientos se definen por conflictos de intereses que se constituyen como relaciones de poder institucionalizados; c) los agravios que dichos conflictos generan son suficientemente ubicuos como para que la formación y la movilización dependa de cambios en los recursos, en la organización del grupos y las oportunidades para la acción colectiva; d) la organización formalmente estructurada y centralizada de los movimientos es más típica de los movimientos sociales modernos, y resulta más eficaz que las estructuras descentralizadas e informales de cara a la movilización de recursos y al incremento continuado de los desafíos; e) e éxito de los movimientos está determinado de forma importante por factores estratégicos y por los procesos políticos en los que estos tengan lugar” (Jenkins, 1994: 7). En el planteamiento sobre esta investigación nos hemos deslindado de esta perspectiva teórica en tanto que como hemos argumentado coloca a la acción como resultado de procesos racionales y operativos sin que ello conlleve a una reflexión sobre las identidades y las acciones colectivas como un proceso dinámico (Retamozo, 2009).

colocan el acento en las relaciones sociales dominantes (Melucci, 1999: 31-35). Ambos autores buscaron “ampliar el horizonte analítico para incorporar aspectos del contexto histórico, político, social y cultural lo que implicó ubicar a dichas acciones en un contexto político en lugar de reducirlo todo a los recursos con los que se cuenta” (Retamozo, 2009: 100). Sin embargo, los intentos por desmarcarse de una visión estructuralista al reconocer la importancia de la cultura se quedaron cortos debido a la noción relacional¹³ que daban a la Política Contenciosa con respecto a las motivaciones de las acciones colectivas (Tarrow & Tilly, 2008).

Dentro de la tradición europea (sobre todo en los trabajos de Alberto Melucci) se criticaron las definiciones realizadas por las escuelas sobre acción colectiva en tanto que desde su perspectiva en muchas de ellas había resabios de la escuela funcionalista. Autores como Melucci señalaron -frente a las posturas que consideraban que la acción sólo podía estudiarse como disfunciones del sistema y de la integración social- la importancia de “ligar las conductas conflictivas a la estructura de la sociedad sin renunciar, al mismo tiempo a explicar cómo se forman y se manifiestan en concreto nuevas creencias y nuevas identidades colectivas” (Melucci, 1985: 26). Por tanto, desde esta visión, la existencia acciones colectivas conllevaba la formación de identidades constituidas a través de la identificación de un adversario o de un campo de conflicto.

La organización se convierte en un punto clave para la comprensión y el estudio de las acciones colectivas. Melucci afirma que la acción colectiva no se puede tratar como una cosa

¹³ Tilly intentó “vincular transformaciones sociales específicas en tiempos y lugares particulares con los procesos generales de cambio, y por ello, su programa de investigación abandonó las definiciones y las interpretaciones genéricas e inalterables, para situar en su lugar los mecanismos y las dinámicas relacionales” (González Calleja, 2008). Tarrow planteó por su parte “la importancia de reconocer crear, coordinar y mantener esta interacción es la contribución específica de los movimientos sociales, que surgen cuando se dan las oportunidades políticas para la intervención de agentes sociales que normalmente carecen de ellas” (Tarrow, 1997: 17). Ambos autores desarrollaron un extenso trabajo cuya base fue la idea de oportunidades y repertorios (modos o estrategias de enfrentamiento) para la acción y criticaron los supuestos planteados por la perspectiva teórica de la Movilización de Recursos (Jasper, 2012). En la perspectiva de Melucci, desde estas escuelas, la acción colectiva se trataba como un efecto de crisis estructurales, como contradicciones, o como una expresión de creencias y orientaciones compartidas. Estos puntos de vista impidieron la consideración de la acción como un sistema de relaciones lo cual las volvieron muy limitadas (Melucci, 1999). Aunque cabría hacer un análisis más profundo sobre las bondades y límites de las aportaciones del trabajo de Tilly y Tarrow desde el enfoque planteado en esta investigación hemos vinculado el estudio de las identidades y acciones colectivas con procesos dinámicos y complejos que aunque consideran lo político como central no se limitan a dicha categoría como lo único desde la que se pueden explicar a ambas dimensiones (Retamozo, 2009).

y que para estudiarla se debe descubrir el sistema de relaciones internas y externas que constituye la acción. Sobre todo porque:

“[...] la acción no puede analizarse solamente dentro de las contradicciones estructurales. La acción tiene que considerarse como una interacción de objetivos, recursos y obstáculos; como una orientación intencional que se establece dentro de un sistema de oportunidades y coerciones” (Melucci, 1999: 33).

Desde la línea del *constructivismo social* la idea de acción se asoció a la revisión de los aspectos cognitivos, afectivos y motivacionales. Desde esta perspectiva se desarrolló el concepto de «*construcción social de la protesta*» que partió de la idea de que toda acción tenía como base la existencia de un problema o un conflicto no como realidad objetiva sino una construcción colectiva subjetiva (García Montes, 2013: 8). Estos planteamientos introducen a “las creencias colectivas y los marcos interpretativos que definen una situación como conflictiva y mueven a la acción, cuyo origen es social, tiene lugar en la interacción entre individuos” (García Montes, 2013: 8). En esta misma línea las aportaciones sobre Turner aludieron a que una acción colectiva podía ser entendida al identificar la situación definida como injusta en la que se da la transformación significativa de la conciencia colectiva (García Montes, 2013)

Mientras que desde la visión de Melucci la acción colectiva se concibe como un conjunto de prácticas sociales que involucran simultáneamente a cierto número de individuos o – en un nivel más complejo – de grupos; exhiben características morfológicas similares en la contigüidad temporal y espacial; implican un campo de relaciones sociales, así como también se reconoce la capacidad de los sujetos involucrados para conferir un sentido a lo que hace o va a hacer (Giménez, 2013: 20).

A manera de resumen podemos decir que a través de los debates entre estas perspectivas se llegó al reconocimiento de que las acciones colectivas suponen actores colectivos dotados de identidad, intencionalidad y sentido (Giménez, 2013). El estudio sobre las acciones colectivas se combina un principio de identidad, un principio de oposición y un principio de totalidad (Touraine, 2006). En este sentido las teorías de la acción remitían a las discusiones sobre las identidades -teorías de alcance de medio-. Dichos debates tienen su origen también en el ámbito anglosajón con los trabajos de George Herbert Mead donde se

colocan algunos de los puntos que después se convertirían desde la psicología social en el intento por abordar la identidad (Giménez, 1992; Melucci, 1999). Sin embargo, estas perspectivas se quedaron muy limitadas en tanto que toman una postura *estructural-funcionalista* para explicar la conformación de identidades.¹⁴ Los supuestos de Mead, en los años sesenta, fueron retomados posteriormente en los trabajos de Goffman y Ralph H. Turner quienes desarrollaron entramados teóricos en los que se hizo distinción entre «*identidad e imagen*» del individuo (Giménez, 1992).

Por su parte los fenomenólogos sociales abordaron el tema de la identidad y su transformación en las sociedades modernas, tal es el caso de los trabajos de Berger y Luckmann. Desde estas perspectivas las identidades se forman por procesos sociales pero eso no implicaba que no se modifiquen o cambien una vez que se cristalizan, por tanto, se reconoce que en los procesos de conformación de identidades se implican tanto lo social como las estructuras sociales (Berger & Luckmann, 2003). Sin embargo, aunque sus aportaciones fueron fundamentales para comprender a la identidad, sus trabajos se quedaban en el terreno del individuo y de sus interacciones cotidianas en continua tensión con la sociedad (Giménez, 1992: 185).

La dimensión colectiva de las identidades se abordaron, en los años setenta y ochenta, principalmente en la sociología europea por Alan Touraine y Alberto Melucci, quienes ubicaron sus estudios sobre identidades y acciones colectivas en el marco de los movimientos sociales (Giménez, 1992). La sociología de la acción, desde las perspectivas de ambos autores, partieron de explicar la identidad y el problema de la relación entre cambios en el orden *social-movilización* y *estructura-acción* (Retamozo, 2010). La identidad comenzó incluir las nociones relacionadas con la importancia de sentirse parte de un grupo como elemento determinante para la movilización y se resaltó la importancia que tenía sentirse

¹⁴ Dentro de la perspectiva *estructural-funcionalista* no se trata directamente la noción de identidad y acción colectiva pues se asumen que cualquier cambio o distorsión es producto de la falta de introyección de los valores y la cultura de los individuos (Melucci, 1999). Desde esta perspectiva, la única explicación que se podría ofrecer al tema de identidades y acciones colectivas se relaciona con la idea de que éstas son anomalías o desviación como “síntoma de una patología en la institucionalización de las normas, la señal de que las normas no han sido interiorizadas adecuadamente” (Melucci, 1999: 27). Dicha visión, según Melucci, influyó en muchas de las explicaciones que se dieron sobre identidades y acciones colectivas. Tal es el caso de los trabajos de Smelser y Merton.

parte de un todo que nos resulta vinculante y con el que nos identificamos; promueve la participación social de un individuo frente a determinadas situaciones (García Montes, 2013: 8). Gilberto Giménez afirma que desde la escuela europea la identidad fue definida como el proceso subjetivo y frecuentemente auto reflexivo por medio del cual los sujetos encuentran la diferencia respecto de «*los otros*». Desde esta perspectiva se destaca la importancia de la red personal de relaciones íntimas de diferenciación a través de las cuales se da el fenómeno del reconocimiento y, por tanto, nuestra identidad es definidas por «*los otros*» (Giménez, 2013: 9–14).

Las identidades serían el producto de procesos ideológicos constitutivos de la realidad social en la que cada sujeto busca organizar en un universo coherente -a través de un conjunto de representaciones culturales, normas, valores, creencias y signos- que resultan necesarias para la reproducción y la transformación social. Esto implica también procesos de selección, adecuación y reelaboración simbólica mediante la cual se demarcan los límites entre «*nosotros*» y «*los otros*» (Pérez Ruiz, 1992).

Los avances sobre los debates de identidades también llevaron a realizar la distinción entre identidades individuales y colectivas. Al respecto fue Melucci quien colocó a la identidad colectiva como una categoría analítica. La distinción entre las identidades individuales y colectivas se centró en que en esta última se da la atribución de significado a los hechos sociales “por parte de los miembros de la colectividad y en tomar en cuenta que las creencias y motivaciones de los individuos no son productos meramente subjetivos sino que se construyen a través de relaciones sociales” (Giménez, 2013: 8).

Las identidades colectivas son un campo de oportunidades construidas y negociadas mediante procesos continuos de «*activación*» de relaciones sociales que conectan a los actores. Por tanto, éstas no puede ser explicada sin tomar en cuenta como son movilizados los recursos *internos-externos* y cómo es que las estructuras organizativas son erigidas y mantenidas (Melucci, 1999). Melucci y Giménez señalan que se puede hacer una distinción entre las identidades que cada sujeto asume, en los distintos espacios de vida, y las identidades colectivas. De este enfoque, identidades colectivas implica concebir actores

colectivos sin que eso lleve implícito dejar de considerarlos actores o sujetos individuales (Melucci, 1985).

En la perspectiva de Melucci, las identidades colectivas enlazan tres dimensiones fundamentales: 1) la formulación de las estructuras cognoscitivas relativas a los fines, medios y ámbito de la acción; 2) la activación de las relaciones entre los actores, quienes interactúan, se comunican, negocian y adoptan decisiones; 3) la realización de inversiones emocionales que permiten a los individuos reconocerse y tomar acciones. Por tanto, la acción no debe verse como productora sino como resultado de la identidad (Melucci, 1985).

En algunos casos, las identidades colectivas constituyen un prerrequisito para entender la acción colectiva pero de dicha afirmación no se infiere que todas las identidades colectivas generen siempre una acción colectiva ni que ésta tenga siempre por fuente obligada una identidad colectiva (Giménez, 1997). Giménez plantea que la identidad: “puede considerarse como una prolongación (o profundización) de la teoría de la acción, en la medida en que es la identidad la que permite a los actores ordenar sus preferencias y escoger, en consecuencia, ciertas alternativas de acción” (Giménez, 1997a: 24).

Tanto los debates sobre el *constructivismo social*¹⁵ como la sociología europea enlazan la idea de estudiar las identidades y las acciones colectivas debería considerar que las:

“luchas [colectivas] ponen en juego la estructuración de lo social donde se coloca el acento sobre las estrategias simbólicas que determinan posiciones y relaciones, y construyen, para cada clase, grupo o medio social, un ser percibido constitutivo de su identidad. [...] En consecuencia, del individuo que manifiesta su pertenencia grupal, a la afirmación identitaria de una colectividad mediante procesos simbólicos que rigen las relaciones sociales” (Jodelet, 2008: 46).

¹⁵ Desde la visión de teóricos del *constructivismo social* las creencias individuales se forman en el proceso de interacción, comunicación y relación con los otros donde también se pueden conformar identidades colectivas al ser dichas creencias compartidas por varias personas. Las identidades tienen una base social donde las creencias colectivas pueden cambiar o sustituirse por otras de esa manera se produce una transformación en el marco ideológico de un grupo social (García Montes, 2013).

Las identidades implican interacciones en tanto que nos reconocemos gracias a la diferencia en «*los otros*». Pero también las identidades de los individuos se definen principalmente por la pluralidad de pertenencias sociales, ello implica la “inclusión de la personalidad individual en una colectividad hacia la cual se experimenta un sentimiento de lealtad que ya sea mediante la apropiación e interiorización al menos parcial del complejo simbólico-cultural funge como emblema de la colectividad en cuestión” (Giménez, 1997: 13). De este modo, las identidades comenzaron a ser estudiada desde teoría social más amplia en la que se vincularon con la noción de actor, relaciones y acciones sociales (Giménez, 1992; Retamozo, 2009; Melucci, 1985).

3. Perspectivas teóricas para el estudio de identidades y acciones colectivas de los despachadores de gasolina organizados en el STRACC

A estas alturas estamos en condiciones de articular distintas perspectivas para construir una guía teórica-epistemológica-metodológica para el estudio de las identidades y las acciones colectivas de los despachadores de gasolina sin que tal tarea relativice y reduzca nuestro estudio a lo meramente interactivo, o peor, a colocar a la subjetividad como algo incognoscible.

Como primer punto destacamos que esta revisión nos permite comprender los elementos teóricos que llevaron a plantear que la realidad social se puede entender y explicar a través de las configuraciones desde donde se parte para reconstruir la relaciones entre estructuras-subjetividades-acciones (De la Garza, 2001). En resumen resaltamos que hemos tomado:

- a) de la teoría marxista, los trabajos desarrollados por Antonio Gramsci y E. P. Thomson con los que se desarrolló la Historia Social,¹⁶ alejándose de perspectivas *deterministas*

¹⁶ Existen varias escuelas dentro de la perspectiva de «*Historia social o Historia de abajo hacia arriba*». Sin embargo, nosotros retomamos sobre todo aspectos de la escuela de los historiadores marxistas británicos, en tanto que, la propuesta epistémica de la que partimos reconoce a la historia en movimiento, con una distinción entre los aspectos articulados y lo articulantes, donde la experiencia y la utopía nos permiten reconstruir el

sobre clase y estructuras se colocó nuevamente en el centro del debate la relación entre sujeto-objeto (Burke, 2003);

- b) por su parte, las corrientes *interpretativas y hermenéuticas*¹⁷ colocaron en el centro cómo es que a través de la interacción se construyen significados que permiten comprender los sentidos de las acciones (Dreher, 2010);
- c) y por último, en los supuestos teóricos desarrollados por Anthony Giddens, Pierre Bourdieu, Jürgen Habermas, Norbet Elías, Thomas Luckmann y Peter Berger se colocó al centro del debate elementos *construcción y reproducción social*. En esta perspectiva podemos encontrar desde reflexiones sobre la acción hasta aportaciones sobre cómo se conforman las estructuras sociales (De la Garza, 2010b).

En dichos debates está abordado -desde distintos niveles de análisis, articulación y de abstracción- la recuperación de los sujetos sociales y su participación en la conformación de la realidad social. Más allá de la reflexión crítica a detalle de cada uno de los trabajos de estos autores, para considerar sus aportaciones y limitaciones, la importancia de su incorporación radica en que colocan en el centro del debate a la «*acción social*».

Asimismo consideramos la pertinencia y aportaciones de la *epistemología crítica* primero y después desde la perspectiva *configuracionista*, desde las cuales en este trabajo se busca reconstruir una propuesta teórica, sobre la “articulación entre objetividad y subjetividad, en la que reconocemos los procesos de objetivación originados en los sujetos y sus interacciones” (De la Garza, 2012a: 234). Esto nos permite hacer una reconstrucción del caso de estudio sin reducir la explicación a las concepciones de los sujetos, a una visión estructuralista o reducir todo a la mera interacción. Se considera así que la realidad social tiene dimensiones de sentido concebidas como objetivaciones- códigos acumulados con el fin de construir significados concretos para una situación concreta- con procesos orientados

sentido que dan a sus acciones los despachadores de gasolina. Este ejercicio nos permitió explicar y reconstruir la totalidad del caso concreto (Zemelman, 2012).

¹⁷ Según Ambrosio Velasco en el desarrollo de la hermenéutica en la segunda mitad del siglo XX, podemos distinguir al menos tres grandes líneas o tendencias: la hermenéutica metodológica en el ámbito de las ciencias sociales y la historia; la hermenéutica filosófica, de raigambre fenomenológica; finalmente la hermenéutica política, que surge de la teoría crítica, especialmente en la obra de Habermas. Sin embargo, en este trabajo nos centramos en el trabajo de Schutz dado que sus aportaciones sobre la construcción de significados que colocaron en el centro del debate sobre teoría social a las subjetividades (Velasco, 2010).

a construir significados e interacciones con lo que también se retoma a los sujetos como actores capaces actuar y realizar cambios (De la Garza, 2012a).

Se reconoce la existencia de estructuras no bajo una lógica sistémica sino como objetivaciones, que no se limitan sólo a las reglas, sino también a las relaciones sociales, las instituciones, los rituales, las costumbres y códigos para dar significados con contenido cultural, político y económico (Melucci, 1985; Giménez, 2005). Mientras que la subjetividad se entiende como el proceso para dar sentido y la cultura como códigos objetivados para dar sentido. Las relaciones sociales, la construcción de identidades y el sentido de las acciones sociales estarían impregnados de significados que median entre la estructura y la acción (De la Garza, 2012a: 244–245).

En un intento por comprender las relaciones sociales se considera que la comprensión de la realidad social implica un “rechazo de todos los intentos por definir la verdad de un fenómeno cultural independientemente del sistema de relaciones históricas y sociales de las cuales parte” (Bourdieu *et al.*, 1975: 35). Se parte de la *experiencia del sujeto*, estructurada en distintos niveles con nociones o características de tiempo socialmente establecidas pero en constante movimiento donde las identidades deben contemplar la relación entre individuo y sociedad en las que están presentes estructuras pero mediadas por la subjetividad (Dreher, 2010).

La investigación sobre identidades y acciones colectivas se enmarca dentro de la reconstrucción de la configuración de múltiples aspectos de la realidad, es decir, las articulaciones particulares entre estructuras-subjetividades-interacciones-acciones en las que la totalidad cobra la forma de una construcción teórica específica para este objeto de estudio (De la Garza, 1988: 23-25). Las relaciones sociales tienen un componente simbólico pero no quedan reducidas a éste sino que presupone la construcción permanente de estos no sólo como motivación sino “como conglomerado de códigos que a su vez contribuyen para decidir la acción” (De la Garza, 2010a: 13). Adicionalmente, se reconoce que la subjetividad también puede adquirir la forma de una estructura, en la medida que algunas de las formas de asignar sentido se institucionalizan y pueden o no condicionar a la acción (Montarcé, 2015).

Una consideración adicional sería que al estudiar las identidades y las acciones colectivas es posible identificar que en éstas se pueden combinar aspectos y situaciones tanto nuevas como algunas que ya existían previamente. Las identidades pueden ser “entendidas como forma específica de subjetividad en tanto sentido de pertenencia colectiva, con signos compartidos, su memoria colectiva, sus mitos fundacionales, su lenguaje, su estilo de vida, sus modelos de comportamiento y en niveles superiores sus proyectos y enemigos compartidos” (De la Garza, 1998: 87) que son las que motivan y posibilitan la acción.

Estudiar a las identidades y las acciones colectivas -con una intención de la reconstruir la totalidad del caso- implica, por un lado, comprender que es posible hablar de estructuras en muchos niveles (relaciones sociales, la cultura, la personalidad, etc.), y por el otro, que en ciertos puntos los sujetos dan significados a los conflictos estructurales a través de una visión del mundo, es decir, las subjetividades median entre estructura y acción (De la Garza, 1992: 39).

La investigación sobre identidades y acciones colectivas nos remite a captar la realidad en transformación, la cual, está impulsada tanto por factores estructurales como subjetivos (De la Garza, 2001: 2). Es decir, intentar entender y explicar la articulación y correlación de acciones, las estructuras y las subjetividades. Nos alejamos de posturas que retoman como el método de las ciencias sociales al positivista,¹⁸ que reducen el conocimiento científico y social a lo observacional donde lo coherente desdibuja las tensiones y contradicciones para que de ese modo se pueda acceder a enunciados de validez universal (Adorno, 2001).

El uso de técnicas y conceptos que sirven como guía heurística en esta investigación estuvieron a prueba al analizar los límites de su validez sin asumir que los hechos sociales sólo implican la comprobación meramente empírica y convencional (Bourdieu et al., 1975). La propuesta de investigación que aquí retomamos define dimensiones analíticas y conceptos ordenadores sobre los que se vislumbra la relación entre lo universal y lo particular en un

¹⁸ El positivismo lógico imperante en las ciencias sociales trató de reducir el conocimiento social a lo empíricamente comprobable bajo la premisa de que lo empírico era lo dado (Adorno, 2001). Se asumió la existencia de una sola ciencia que debía buscar leyes universales través de un solo método, el hipotético-deductivo, de verificación (De la Garza, 2012a: 234).

hecho social (Adorno, 2001: 27). Sobre todo porque pesar en procesos de formación identitarias implica a su vez contemplar que en éstas no sólo existe un juego entre estructuras sino que, en dichos procesos, también son fundamentales las acciones de los sujetos (De la Garza, 2001: 5).

Por último, al hacer la revisión de estos supuestos teóricos hemos intentado clarificar lo que en adelante entendemos tanto por *estructuras-subjetividades-acciones* como por aspectos *simbólicos* y *culturales*. Una vez que avanzamos en el terreno teórico a manera de contexto se hace necesario clarificar y explicitar los niveles de análisis que guiaron la investigación. Lo anterior nos remite en primera instancia a comprender la lógica bajo la cual se estructura y objetiva el trabajo de los despachadores de gasolina porque aunque no compartían un mismo espacio de trabajo lograron organizarse (Arellano, 2009; Gómez Villa *et al.*, 2009) aun cuando éste también se caracteriza por estar:

“encuadrado en una organización jerárquica y en una posición de subordinación no sólo en relación con otros despachadores que ocupan un rango superior, sino sobre todo con los gerentes de las gasolineras y los dueños. Se trata de un trabajo en el que es obligatorio respetar horarios (por lo general tres turnos de ocho horas cada uno, ya que las gasolineras dan servicio las 24 horas), saber manejar las máquinas despachadoras de gasolina (casi siempre basadas en tecnologías informáticas), vestir un uniforme y a veces un gorro con el logo de la empresa” (Giglia, 2013: 2).

Por otra parte, una de las principales actividades del trabajo de los despachadores se centra en proveer un servicio que consiste en despachar la gasolina y vender cierto número de aditivos para auto al mes y en caso de no hacerlo pagarlos de su bolsillo, lo que hacen sin percibir sueldo, pues su ingreso depende de las propinas; mientras que para trabajar deben pagar por derecho de piso al gerente de la gasolinera de cien a ciento cincuenta pesos por día” (Muñoz Ríos, 2010; Villatoro, 2016). Es decir son trabajadores que tienen que pagar para poder trabajar.

El trabajo de los despachadores de gasolina se encuentra enmarcado en un contexto en el que se involucran tres actores y tres tipos de relaciones «*PEMEX* → *concesionario de una estación de servicio* y *su estructura de supervisión* → *despachador de gasolina* → *cliente*», bajo una doble dinámica de supervisión -la del cliente y la del patrón- y desde luego no es un trabajo asalariado a la manera clásica (De la Garza, 2017b). Bajo estas consideraciones una

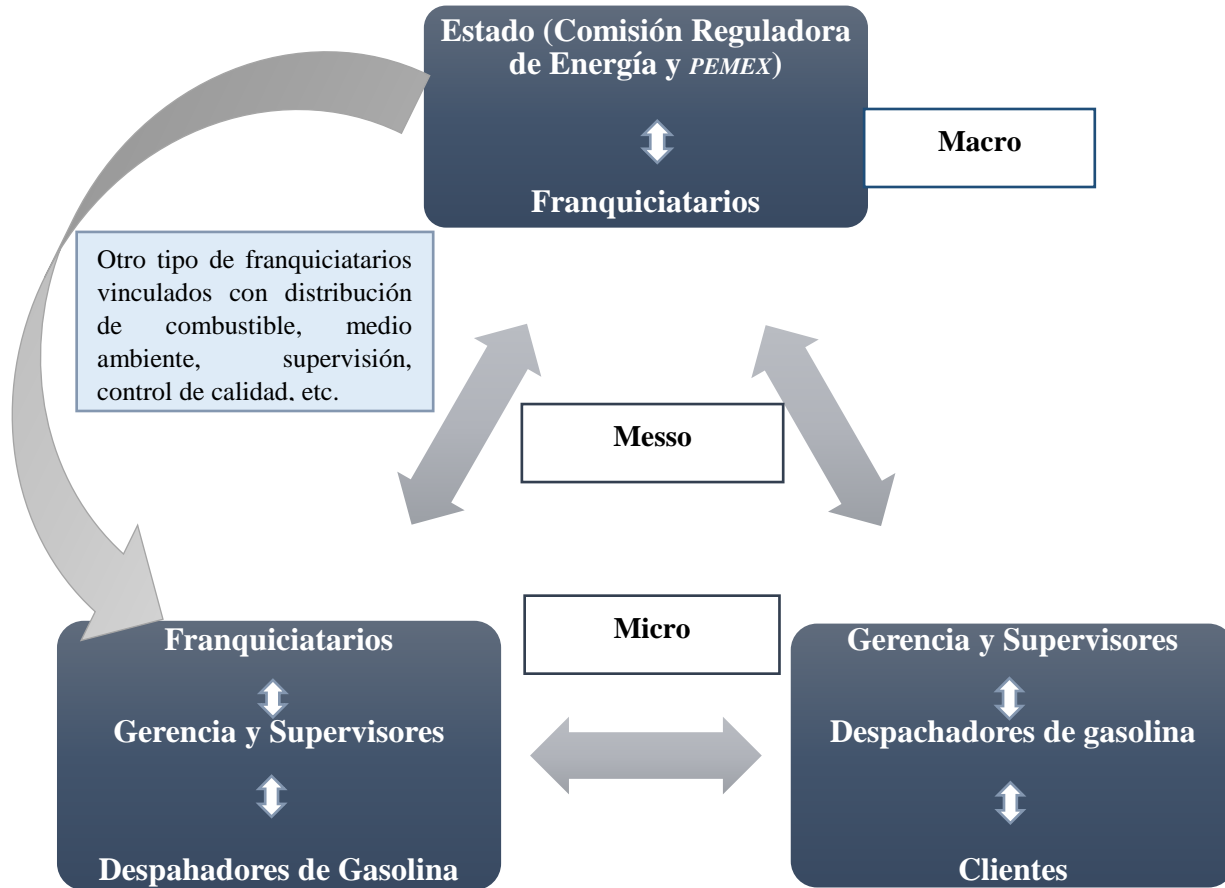
de las primeras implicaciones se asocia con partir de que las nociones sobre *trabajo clásico*¹⁹ no nos permiten explicar cómo es que se estructura su trabajo.

Es decir, para este estudio no podemos partir de visiones teóricas que homogenicen al trabajo y a la sociedad con afirmaciones que llevan a sostener que el *fordismo*, el *consumo*, la *comercialización calculable y predecible* son características que nos permiten caracterizar todos los tipos de trabajo²⁰ del sector de los servicios. Sobre todo en la medida que reconocemos que el trabajo de los despachadores de gasolina involucra aspectos *interactivos, simbólicos, inmateriales, culturales e históricos* (De la Garza, 2012b; Giglia, 2016) a través de los cuales se vinculan al menos tres tipos de relaciones tal como ejemplificamos en el siguiente esquema 1.

¹⁹ Karl Marx definía al trabajo en general como un proceso entre el hombre y la naturaleza, en el cual el hombre media, regula y controla su metabolismo con la naturaleza. De este modo, bajo esa noción el hombre tiene la capacidad de transformar con su fuerza la naturaleza en un producto material útil para su propia vida. Con el desarrollo del capitalismo, el trabajo se convertiría en la principal fuente de riqueza pues es éste el que genera el valor y la valoración del producto (Marx, 2007). Hasta los años ochenta, la lectura sobre la concepción del trabajo realizada por Marx fue el referente empírico de la sociología del trabajo. De este modo, el trabajo industrial, manufacturero y asalariado fue el eje de los estudios en dicha disciplina. Esto no debe entenderse como un fenómeno aislado sino que debe considerarse que, entre la Segunda Guerra Mundial y el Estado Social, las sociedades centraban la organización del trabajo en torno al desarrollo industrial y prevalecían las lecturas sobre los trabajos de Marx desde una postura positivista y estructural (De la Garza, 2001; De la Garza, 2012b). En sentido clásico, el trabajo fue definido como la actividad por la cual los hombres dominan y crean su sociedad, al mismo tiempo que a éste se le dio un doble carácter adjetivado como aquel que se caracteriza por ser formal y asalariado (Ghiotto, 2015). Es decir, la conceptualización del trabajo hacía referencia al trabajo industrial, en espacios cerrados como la fábrica, que implicaba en términos estrictos la relación entre dos sujetos -empleador y empleado- (De la Garza, 2010b), donde el análisis se centraba en definir el valor y la valorización de la fuerza de trabajo (Marx, 2007), con la característica fundamental de ser asalariado y donde como resultado de dicho proceso había producto material (De la Garza, 1998).

²⁰ Frente a las posturas que plantean la pérdida de la centralidad del trabajo, se planteó la necesidad de redefinir el trabajo desde perspectivas en las que se comprendiera que éste es “una forma de relación social, con dimensiones, económicas, políticas y culturales; implica acciones e interacciones, las interacciones suponen intercambio de significados, estos pueden ser negociados, impuestos o rechazados, generar cooperación o conflicto” (De la Garza, 1998). Se reconoce la centralidad que encarna el trabajo en el “orden social y extenderla a otros procesos culturales, de significación, subjetivación y de producción de sentido [...]. El trabajo, además de ser acto, conducta y conjunto de prácticas económicas, políticas y sociales, es representación, significación e imaginario” (Nieto, 2016).

Esquema 1 Relaciones y contextos en los cuales se estructura el trabajo de los despachadores de gasolina por niveles



(Elaboración propia)

Adicionalmente, se parte de que las relaciones laborales de los despachadores de gasolina se encuentran enmarcadas dentro de un sector estratégico de la economía del país, el energético (Arteaga, 2014).²¹ Sin embargo, las estaciones de servicios o *gasolineras* son

²¹ Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), publicado a principios de 2017, la economía mexicana es aún muy dependiente del sector petrolero, de los productos y actividades derivadas de dicho sector. En especial, se señala la importancia de las actividades desarrolladas por PEMEX para la economía. Del mismo modo, la OCDE señala que dicha tendencia debe cambiar y, por tanto, resaltan la importancia de la Reforma Energética (OCDE, 2017). Por otra parte, desde 2012, el gobierno mexicano señaló que el eje fundamental de la política económica sería impulsar el paquete de Reformas Estructurales (Grupo Imagen, 2015). Entre dicho paquete de reformas se encuentra la Energética, cuyos ejes y objetivos son: fomentar la inversión privada –nacional y extranjera- en el sector energético para fortalecer a PEMEX Y CFE (lo que incluye

un sector poco explorado, es decir, existen pocos estudios que nos permitan saber y comprender su funcionamiento, los sistemas de concesiones o la autorización para su apertura; cuáles son los montos de las ganancias o a dónde van a parar éstas, los insumos y los servicios; cuál será el impacto que tendrá la reforma energética sobre las mismas; cuáles son los procesos de trabajo y el estatus de las relaciones laborales de los despachadores de gasolina e inclusive el número de trabajadores.²²

Sobre el caso sólo se han publicado sólo tres tesis en las cuales se hace una revisión sobre el estatus de las condiciones de trabajo de los despachadores de gasolina desde una perspectiva legal (Gómez Nieto, 2004; Ramírez Morales, 2004; Moya Castro, 2002). Por otra parte Ángela Giglia ha publicado algunos trabajos en donde a través de las nociones de precariedad, marginalidad, dominación, resistencia y trabajo inmaterial aborda algunos de las significaciones y características que los despachadores de gasolina han dado a su trabajo. Además, Giglia caracteriza al trabajo de los despachadores de gasolina como *subordinado no asalariado* y hace una revisión sobre las implicaciones que tienen las propinas como forma de retribución salarial en espacios de trabajo ubicados en la Ciudad de México (Giglia, 2013; Giglia, 2016).

Al considerar dicho contexto para delimitar el objeto de estudio de esta investigación son las configuraciones identitarias y las acciones colectivas de los despachadores de gasolina, en espacios de trabajo no clásico,²³ organizados en el STRACC. Nos referimos, en

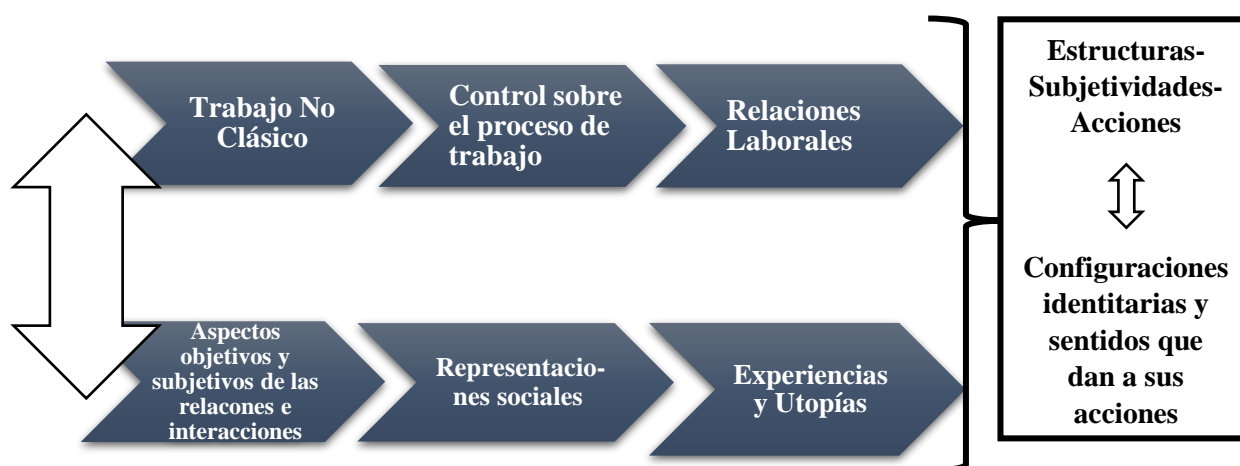
a venta y distribución de hidrocarburos) e incrementar la capacidad del Estado para capturar la renta petrolera a través del documento de la inversión privada (Gobierno Federal, 2017).

²² Según, Cristián Castillo, funcionaria de la *Secretaría del Trabajo Federal (STYPS)*, las autoridades laborales tienen detectadas 10 ocupaciones que entran en el rango de empleo informal, entre las que están: empacadores de supermercado, despachadores de gasolina, músicos, trovadores, cantantes, artistas de la vía pública, auxiliares de panteones, organilleros, diablos y meseros (Villatoro, 2016). Por su parte, la Senadora Silvia Garza Galván afirma que, a nivel nacional, existen más de 300 mil despachadores de gasolina (Morales Díaz, 2016). En la Ciudad de México, existen alrededor de 12 mil despachadores de gasolina (Chávez, 2012a), de los cuales el 35% son mujeres. Es necesario indagar con mayor profundidad sobre el número de despachadores que hay tanto a nivel nacional como en la Ciudad de México dado que la información exacta sobre el número de despachadores de gasolina es poco transparente.

²³ Enrique De la Garza aportó una perspectiva de análisis sobre cómo podía estudiarse los trabajos en el sector de los servicios al plantear el concepto de *trabajo no clásico*. La perspectiva de *trabajo no clásico* visibilizó y colocó al centro el hecho de que el trabajo debía verse y estudiarse como una relación social con sus componentes valorativos y subjetivos. Y, adicionalmente, se planteó que al estudiar el trabajo en el sector de los servicios las relaciones laborales ya no se reducían a la relación entre dos actores (*patrón-empleador*) sino que se involucraban tres (*patrón-empleador-cliente*) (De la Garza, 2012b), donde el proceso trabajo es una

específico, a los al menos 400 despachadores de gasolina organizados en el *STRACC*²⁴ y distribuidos en al menos 9 estaciones de servicio ubicadas en la Ciudad de México donde el sindicato está reconocido actualmente.²⁵ La propuesta de investigación, al considerar los niveles de análisis y tipos de las relaciones presentes, se planteó desde la exposición y explicación de los conceptos y dimensiones expuestos en el siguiente Esquema:

Esquema 2 Análisis sobre Identidades y Acciones Colectivas de los despachadores de gasolina organizados en el STRACC



(Elaboración propia)

Adicionalmente considero que una propuesta sobre el estudio de las identidades y acciones colectivas de los despachadores de gasolina implica reconocer que:

categoría analítica que nos permite definir algunos elementos sobre el trabajo con dimensiones no sólo económicas sino también sociales, culturales y políticas (De la Garza, 2012b; Nieto, 2016).

²⁴ En este sentido es importante mencionar que nos referimos tanto a los despachadores afiliados de manera formal como aquellos que participan activamente pese a no haber firmado formalmente su afiliación el *STRACC*. En el capítulo II, apartado C, hacemos una descripción más completa sobre las distintas formas de participación sindical de los despachadores.

²⁵ Véase Registro 3505, Dirección URL: http://www.juntalocal.df.gob.mx/sindicat/consulta_registro_gnrl.html?orden=1.

“ la percepción del mundo social es producto de una doble estructuración social por una parte está *la parte objetiva* esta percepción está socialmente estructurada porque las propiedades relacionadas con los agentes o las instituciones no se ofrecen a la percepción de manera independiente, sino en combinación de muy desigual probabilidad; y *por la parte subjetiva*, está estructurada porque los esquemas de percepción y apreciación susceptibles de funcionar en un momento dado, y en particular aquellos depositados en el lenguaje son producto de luchas simbólicas y expresan el estado de las relaciones de dichas fuerzas” (Bourdieu, 1984a: 210).

Las preguntas empíricas, con las que se busca enlazar elementos subjetivos y objetivos, que guían esta investigación son: ¿cómo fue que los despachadores de gasolina construyeron la decisión de la organizarse?; ¿cómo es que se han construido identidades colectivas entre los despachadores de gasolina afiliados al *STRACC* pese a no compartir el mismo espacio de trabajo?; ¿qué es lo que ha permitido la permanencia del *STRACC*?

Por último, se consideran dos momentos dinámicos en el proceso de conformación de configuraciones identitarias: la distinción entre el *antes* y el *después* se organizarse. Dichos momentos no deben entenderse como estáticos ni mucho menos intentan segregar las configuraciones identitarias sino que deben comprenderse como un proceso continuo y complejo que implica el entrelazamiento de procesos organizativos²⁶ todos articulados en torno a la forma de construir la decisión de organizarse y/o de mantenerse en el *STRACC*.

Se reconoce también la complejidad adicional que incluye no compartir un mismo espacio de trabajo lo que no se traduce en la imposibilidad de conformar identidades sino en la complejidad de tiempos diferenciados en medio de los cuales comenzaron distintos procesos organizativos - algunos procesos ya consolidados desde hace varios años, otros que emprendieron después y algunos más que están en proceso de consolidación-.²⁷ Más que ver el *antes* y *después* de organizarse como un ejercicio descriptivo se trata de reconstruir la complejidad del proceso organizativo sobre el que se desarrollaron configuraciones identitarias.

²⁶ En el capítulo III, en el apartado sobre proceso de trabajo, y en a lo largo del capítulo 3 se aborda a detalle algunos de los aspectos entrelazados en específico con la forma en la que los despachadores se enteraron sobre el *STRACC* y la construcción de la decisión sobre organizarse.

²⁷ El modelo de franquicias implica una serie de particularidades presentes en cada una de las estaciones de servicio, las cuales abordamos en detalle en el capítulo II, hay diferentes dinámicas e incluso se presentan diferentes formas de contratación pero sobre todo de formas en las que se desarrollan los tres tipos de relaciones sociales implicadas en el trabajo, proceso de trabajo y relaciones laborales de los despachadores.

Dicha decisión también se basa en que de las 336 estaciones de servicio en la Ciudad de México, en los últimos 17 años, en al menos 37 han existido esfuerzos organizativos (S.A., 2017), con distintos desenlaces, pero que dan cuenta en parte de la complejidad de las configuraciones identitarias de los despachadores en tanto que no se trata de un proceso organizativo estático sino que éste ha sido constante (Reguillo, 1998).²⁸ Más que asumir que el sindicato es la respuesta a las configuraciones identitarias de los despachadores se considera cómo es que éstos han construido dichas identidades y el sentido que tiene para ellos mantenerse en el *STRACC*. Tanto las identidades como las acciones no se asumen como un momento único e inamovible si no como un proceso complejo en el que se intenta reconstruir la totalidad del caso concreto lo que conlleva comprender tanto las potencialidades como los espacios para la acción.

4. Nota teórico-metodológica para el estudio de identidades y acciones colectivas de los despachadores organizados en el *STRACC*

Los niveles de análisis en correspondencia con la metodología con la que se desarrolló esta investigación se plantean en este apartado. En esta investigación asumimos una postura teórico-metodológica que partió de intentar reconstruir la totalidad del caso, lo que implicó reconocer que:

“la realidad tiene una dimensión de sentido, entendido éste como códigos acumulados con el fin de construir significados concretos para la situación concreta. El sentido no es simplemente lo que expresa a otra realidad, sino un nivel de ésta; de tal forma que en la explicación de un fenómeno resulta vital el ámbito de cómo se construyen los significados que guían la acción. De esta manera, la experiencia y el dato empírico no

²⁸ De las 16 entrevistas realizadas 2 corresponden a despachadores que laboran en estaciones de servicio que están en procesos de organización para conseguir la firma del contrato colectivo. Aunque resulta de interés las formas y mecanismos por medio de los cuales se organizan los despachadores, en sentido estricto las estrategias y formas de vinculación, en este trabajo no centramos en la conformación de sus identidades y las acciones colectivas. Queda abierta la posibilidad de extender esta investigación para explicar las estrategias organizativas –redes y alianzas con otras organización y actores, formas de involucramiento de trabajadores de otras empresas, estrategias de presión política, formas de contactar a otros trabajadores, etc.- para la cual también se necesitaría realizar y ampliar la investigación y trabajo de campo, e incluso, se tendría que considerar la pertinencia de incluir a los otros trabajadores tanto de Organizaciones No Gubernamentales, trabajadores de limpieza y diversos servicios en oficinas que también están organizados en el *STRACC*.

son simplemente el reporte de lo dado, sino la propia interacción entre sujeto y objeto; el dato está siempre subjetivado en un contexto objetivado y sobre el mismo influyen tanto la teoría como los significados del investigador y de los sujetos investigados (De la Garza, 2012a: 235).

Se parte de que la *totalidad* adquiere la forma de articulación entre diferentes áreas de relaciones sociales a través de conceptos ordenadores (De la Garza, 2012a). Por lo tanto, una parte fundamental de la investigación fue plantear una distinción entre “cuáles son los elementos articulados y cuáles son los elementos articulantes, pero desde el ángulo de naturaleza de los sujetos que ocupan espacio delimitados por la articulación por niveles” (Zemelman, 2012a: 89).

El proceso de investigación implicó definir categorías analíticas y conceptos ordenadores del corpus teórico, al cual, no se le debe ver de manera rígida ya que éstos no tiene un contenido único sino muchos contenidos y/o posibilidades de contenidos (Zemelman, 2011). El pensar epistémicamente en esta investigación, más que usar las concepciones teóricas como esquemas de análisis comparativo sirvieron como una guía heurística que nos permitió “colocarnos frente a la realidad que nos propusimos estudiar” (Zemelman, 2011).

Con base en estas consideraciones los niveles de abstracción, categorías analíticas y conceptos ordenadores que sirvieron como guía heurística se orientaron en primera instancia a reconstruir y hacer una descripción del trabajo, proceso de trabajo y relaciones laborales de los despachadores, antes y después de organizarse, para posteriormente ubicar y explicar las representaciones sociales, experiencias y utopías que llevaron a que éstos tomaran la decisión de organizarse y mantenerse en el *STRACC*. Dichas categorías analíticas y conceptos ordenadores se articularon en función de la búsqueda de relaciones posibles, lo que nos permitió reconstruir, exponer y explicar las configuraciones identitarias y los motivos que llevaron a los despachadores a organizarse. Partimos de que las identidades y acciones colectivas no son sólo una serie de datos objetivos sino más bien la selección, jerarquización y operación simbólica de rasgos sociales sobre los que los individuos construyen la imagen que cada quien tiene de «*sí mismo*» en el proceso de interacción (Giménez, 1992: 187). Las identidades emergen y se afirman en la confrontación con otras identidades en el proceso de interacción social.

La propuesta de estudio sobre identidades y acciones colectivas que guió este trabajo estuvo encaminada a comprender que éstas son el valor central en torno al cual cada individuo organiza su relación con el mundo y con los demás sujetos, en el sentido del «*sí mismo*» sobre el cual deciden su acción (Giménez, 1997). También se reconoce que el surgimiento de las identidades supone una continuidad de las relaciones sociales en la vida del individuo. Las identidades colectivas resultan del modo en que los individuos se relacionan entre si dentro de un grupo o de un colectivo social en un proceso activo y complejo históricamente situado y resultante de conflictos y luchas (Giménez, 1992).

Entrar en el terreno de estudios de las identidades y acciones colectivas implicó comprender que existen configuraciones estructurales y objetivaciones (relaciones sociales, artefactos o instituciones), pero también, el considerar las costumbres, rituales, mitos, reglas y códigos para dar significados (De la Garza, 2010b). A su vez, reconocer la importancia de los elementos culturales entendidos como el conjunto de procesos simbólicos y cómo los significados históricamente trasferidos, conferidos e involucrados están presentes en el actuar de un sujeto social (Giménez, 2005). Para el establecimiento de categorías de análisis y conceptos ordenadores se establecieron dimensiones e indicadores asociados con preguntas con la intención de guiar el desarrollo de esta investigación tal como se muestran en el cuadro 1.

Cuadro 1 Categorías analíticas, conceptos ordenadores y preguntas de investigación

Categoría Analíticas	Conceptos ordenadores	Dimensiones e indicadores
<p><u>Identities y Acciones colectivas:</u></p> <p>↓</p> <p>¿Cuáles son y cómo se relacionan los elementos estructurales, históricos, culturales, subjetivos y simbólicos que nos permiten comprender y explicar por qué los despachadores de gasolina decidieron organizarse y conformar al STRACC?</p>		
<p>↓</p> <p>Estructuras-Subjetividades y Acciones / Antes y después organizarse en el STRACC</p> <p>↓</p>		
<p>Identities y acciones</p>	<p>Trabajo no clásico</p>	<p>Dimensiones: Subjetividad-Estructuras ¿qué representaciones, experiencias y utopías se vinculan respecto a la forma en la que se estructura el trabajo de los despachadores?</p> <p>Indicadores: como se pone en juego componentes inmaterial, emotivo, cognitivo, simbólico donde intervienen franquiciarios-despachadores-clientes; componentes valorativos sobre el trabajo; objetivaciones de las valoraciones sobre el trabajo de los despachadores.</p>
	<p>Proceso de trabajo y control en el proceso de trabajo en sentido ampliado</p>	<p>Dimensión: Estructura-Subjetividad-Acción ¿cómo se estructuró el proceso de trabajo de los despachadores?, ¿qué papel tiene la disputa por el control sobre el proceso de trabajo en la configuración de identidades y acciones colectivas de los despachadores?, y por tanto, ¿qué acciones hay emprendido en función de si existe o no una disputa por el control sobre el proceso de trabajo?</p> <p>Indicadores: organización del trabajo, reglas de trabajo, formales e informales; acciones de resistencia; acciones de solidaridad; conflictos e interacciones entre franquiciarios y gerente-despachadores y clientes</p>
		<p>Dimensiones: Estructura-Subjetividad-Acciones ¿cómo se estructuran las</p>

	Relaciones Laborales en sentido ampliado	<p>relaciones laborales en cada una de las estaciones de servicio donde tiene presencia el STRACC?, ¿cuáles son la regularidades y las diferencias que se pueden encontrar en cada una de las estaciones de servicio donde tiene presencia el STRACC? y ¿cómo es que pese a no compartir el mismo espacio de trabajo los despachadores lograron conformar identidades y organizarse en el STRACC?</p> <p>Indicadores: reglamentaciones y formas de estructuración de la estación de servicios bajo el modelos de franquicia; relaciones e interacciones entre despachadores franquiciatario-despachador de gasolina-cliente; formas en la que se participa y se construyen las decisiones en el STRACC; formas en las que los clientes influyen en el trabajo de los despachadores de gasolina.</p>
<p>¿Cómo es que se han construido identidades colectivas entre los afiliados al STRACC pese a no compartir el mismo espacio de trabajo?;</p> <p>¿Por qué los despachadores permanecen organizados en el STRACC?</p>	Representaciones sociales	<p>Dimensiones: Subjetividad ¿Cómo dichos conocimientos se vinculan con los motivos que llevaron y que permite explicar por qué los despachadores emprendieron acciones colectivas?</p> <p>Indicadores: significados y sentidos de sus acciones que son asumidos por la mayoría.</p>
	Experiencia y utopía	<p>Dimensiones: Subjetividad ¿cuáles son las experiencias y aspiraciones que llevaron a los despachadores de gasolina a organizarse en el STRACC?</p> <p>Indicadores: relaciones, vivencias, problemas, aspiraciones individuales y grupales.</p>

Al plantear los niveles de análisis se estableció también la postura metodológica en la que se enmarca esta investigación y desde la que se reconoce que dentro de la realidad por investigar pueden existir incoherencias y conflicto, por tanto, se asume que el dato no está dado sino que es necesario construir un sistema de coherencias y significaciones. En muchos aspectos, las acciones de los sujetos sociales no reflejan de inmediato los significados y el

sentido de sus acciones, es decir, se hace necesario problematizar la claridad con los que éstos pueden aparecer (Geertz, 1996; Reguillo, 1998). Partimos del reconocimiento de las contradicciones que pueden estar involucradas en el caso concreto estudiado (Reguillo, 1998). En este trabajo se reconoce que la fase de investigación y exposición plantea la necesidad reconocer al menos tres fases o:

“tres tipos de texto: un primer texto, fruto de la intertextualidad que el autor establece con otros autores, en el que se explican conceptos, las categorías, las intelección de la realidad; un segundo texto es el que corresponde a lo que respondió la realidad investigadas de una manera particular; un tercer texto es la interrelación de los dos anteriores” (Reguillo, 1998: 37).

Durante cada una de las fases de esta investigación fue necesario establecer no sólo la relación entre *sujeto-objeto* sino también la relación existente entre *teoría-dato*, se estableció así el acercamiento con la realidad, sin caer en las perspectiva verificacionista planteada en el hipotético-deductivo (Arce *et al.*, 1988). Mientras que al concebir a la realidad en movimiento -tanto la que está estructurada como la que se está estructurando al mismo tiempo- se buscó conocer no sólo las generalidades sino también las especificidades del caso concreto (Arce *et al.*, 1988). El dato fue “construido por el sujeto en su relación con el objeto, el cual aparece como creador de objetividad y como posible creador voluntario de empiria, de nuevos datos que responden a un nivel determinado de realidad (Arce *et al.*, 1988: 105). El objetivo reconstructivo de esta investigación no se limitó a lo meramente discursivo, interactivo o estructural sino a descifrar como es que estos elementos se configuran y reconfiguran en el caso concreto.

5. Técnicas de producción de información

En este apartado planteamos la relación sobre la elección de técnicas de producción de la información en correlación con los planteamientos teórico-metodológico. Con las técnicas de construcción de la información seleccionadas se buscó obtener información sobre las relaciones entre *estructuras-subjetividades-acciones*. Sobre todo porque consideramos que el dato presenta una correspondencia relativa con la teoría y que, por tanto, puede ser articulado con otros datos y categorías de otros niveles de realidad (Arce *et al.*, 1988).

En esta investigación partimos de que la metodología es “un procesos de transformación de la realidad en datos aprehensibles y cognoscibles que buscan volver inteligible un objeto de investigación” (Reguillo, 1998: 22). Dentro de dicho proceso se constituyen y delinear los sentidos y las formas en las que se pretende realizar una investigación social. El investigador en ciencias sociales deja de ser el poseedor del conocimiento que sólo se limita a ir al campo para comprobar algunos de sus supuestos (Chanfrault Duchet, 1988) y pasa a comprender que su tarea es la de observar, describir e interpretar el mundo social (Reguillo, 1998).

Como investigadores es fundamental desarrollar la capacidad de realizar inmersiones en los campos, donde se considera tanto lo interno como lo externo, concerniente a la investigaciones con la finalidad de comprender y explicar “las configuraciones simbólicas y mapas cognitivos que orientan la representaciones y las acciones de los actores sociales” (Reguillo, 1998: 25). En nuestro caso consideramos pertinente recurrir a una estrategia que nos permitiera hacer un acercamiento a la realidad donde se enlazan en varios niveles y formas de subjetividades, los aspectos *estructurales-estructurantes* y los sentidos de las acciones de los despachadores. En esta investigación realizamos una aproximación cualitativa de tipo etnográfica a través de la producción de descripciones densas, donde se reconoce:

“una multiplicidad de estructuras conceptuales complejas, muchas de las cuales están supuestamente o enlazan entre sí estructuras que son a la vez extrañas, irregulares, no explícitas, y a las cuales el etnógrafo debe ingeniarse de alguna manera, para captarlas primero y para explicarlas después. Hacer etnográfica es como tratar de leer (en sentido

de interpretar un texto), un manuscrito borroso, plagado de elipsis, de incoherencias de sospechas emanadas y de comentarios tendenciosos y además escrito, no en las grafías convencionales de representación sonora, sino en ejemplos volátiles de conducta moldeada” (Geertz, 1996).

En este trabajo retomamos estrategias metodológicas cualitativas²⁹ de producción de información con la intención de abordar aspectos subjetivos y simbólicos inmersos en los procesos de construcción de las tramas de sentido y significación que dan los actores sociales a su vida laboral. El objetivo de dicho ejercicio consistió en ubicar elementos que nos permitan estudiar identidades, formas de organización y acciones colectivas en el estudio propuesto principalmente desde la perspectiva de los despachadores.

Dado que consideramos que al estudiar la realidad social no se debe de partir de generalizaciones que invisibilicen la heterogeneidad de mundo social (Zemelman, 2011), la propuesta que se presentó para desarrollar este trabajo se orientó hacia retomar las particularidades del caso concreto para identificar las relaciones, tensiones y configuraciones entre lo individual y lo colectivo (Chanfrault Duchet, 1988). Esta situación también implicó buscar integrar una estrategia metodológica que nos permitiera reconstruir las relaciones en las que se dio el proceso de organización de los despachadores pero sin que con ello se redujera al punto de vista de los sujetos (De la Garza, 2001). Por tanto, cobró relevancia y se remarcó la centralidad de retomar técnicas de producción de información para descifrar los elementos estructurales, históricos, simbólicos, subjetivos y culturales que nos permitieran explicar las formas en que los actores sociales dan sentido a sus acciones y constituyen identidades (Ruiz Olabuenaga, 1996). Una de las formas a través de las cuales se plantea retomar las estrategias metodológicas cualitativas es la *etnografía*.

La *etnografía* es el proceso de descripción densa de la cultura, que en su carácter interpretativo puede tener dos niveles: el primero, se da a través de la interpretación que los actores sociales hacen de su propia vida; y el segundo, implica que las abstracciones de primer nivel -relacionadas con las interpretaciones de los actores- se analizan a través de supuestos conceptuales que dirigen la investigación social (Reguillo, 1998: 27). A través de

²⁹ En este sentido partimos del planteamiento de que “los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social es un mundo construido con significados y símbolos, lo que implica la búsqueda de esta construcción y de sus significados” (Ruiz Olabuenaga, 1996: 31).

la descripción densa se buscó desentrañar las estructuras de significación (Geertz, 1996). Al establecer el modo en que vamos a construir la información buscamos entender y explicar la interacción, por tanto, se alude al movimiento que permite analizar las relaciones entre estructura y sujetos que:

“no están dadas de una vez y para siempre; por esto es posible trabajar desde las tensiones y contradicciones de la vida social, ya que ésta no es una línea recta, con un final y un principio preestablecido, los quiebres del camino, los atajos, los senderos perdidos momentáneamente o definitivamente, también forman parte de la discrecionalidad y son así mismo movimiento” (Reguillo, 1998).

Al tomar en cuenta dichas cuestiones en esta investigación consideraremos pertinente el uso de las siguientes técnicas de producción de la información:

- a) **Entrevistas abiertas:** en donde través de guías generales de preguntas se entablaron conversaciones con el fin no sólo de obtener información sino también de favorecer la producción de un discurso convencional, continuo y con una cierta línea argumental (Merlinsky, 2006; Reguillo, 1998).
- b) **Entrevistas semiestructuradas:** en la que, si bien se tenía un guion elaborado para la entrevista, se modificaron o añadieron preguntas según las respuestas de los participantes con la intención de buscar tramas de construcción de sentido, elementos significativos y conexiones entre prácticas y discursos (Merlinsky, 2006; Reguillo, 1998).
- c) **Entrevistas estructuradas:** con preguntas puntuales para comprender aspectos puntuales de la realidad en torno a los cuáles aún no teníamos claridad (Reguillo, 1998). En este sentido, este modelo de entrevista se utilizó tanto con los clientes como con los propios despachadores de gasolina.
- d) **Grupos Focales:** con la intención conocer la forma en la que el grupo de despachadores elabora su discurso social de manera colectiva y comprender las visiones y valoraciones sobre el mundo, propusimos algunas líneas argumentativas -que ellos mismos habían dado de manera individual durante las entrevistas- (Merlinsky, 2006; Reguillo, 1998).
- e) **Observación participante:** para reconstruir y comprender cómo es que se objetivan y subjetivan componentes simbólicos, cognitivos, culturales,

emocionales y afectivos en distintos los distintos espacios y respecto las distintas interacciones observadas entre los despachadores de gasolina (Geertz, 1996; Reguillo, 1998).

- f) **Investigación documental:** implicó la revisión de notas de periódico, reglamentos, solicitudes de acceso a la información, revisión de testimonios y documentos del *STRACC*.

Para relacionar la teoría con el dato se establecieron las técnicas de producción de la información en relación con cada uno de los conceptos ordenadores que se plantearon tal como se presenta en el cuadro 2.

Cuadro 2 Implementación de las técnicas de producción de información

Conceptos Ordenadores	Técnicas de Producción de Información
Trabajo no clásico	Observación flotante y participante/ revisión documental/ entrevistas abiertas/ entrevistas semiestructuradas (despachadores de gasolina, dirigentes sindicales y franquiciatarios de estaciones de servicio)/ entrevistas estructuradas a clientes.
Proceso de trabajo y control sobre el proceso de trabajo en sentido ampliado	Observación flotante y participante/Entrevistas semiestructuradas (despachadores de gasolina, dirigentes sindicales y franquiciatarios de estaciones de servicio)/ entrevistas estructuradas a clientes/ investigación documental:
Relaciones Laborales	Observación flotantes y participante/ entrevistas abiertas/ entrevistas semiestructuradas (despachadores de gasolina, dirigentes sindicales y franquiciatarios de estaciones de servicio)/entrevistas estructuradas a clientes/ Investigación documental
Representaciones Sociales	Entrevistas semiestructuradas / Grupos Focales/ Observación flotante y participante
Experiencia y Utopía	Entrevistas informales/ Entrevistas semiestructuradas/ grupos focales

(Fuente: Arce *et al.*, 1988; Delgado, 1999; Geertz, 1996; Reguillo, 1998; Ruíz Olabuenaga, 1996)

A lo largo de la investigación, del trabajo de campo y de la elaboración tanto de guías de observación como de entrevistas se buscó no condicionar los relatos a lo sustancialmente esquemático. Por tanto, durante el periodo de investigación se hicieron los ajustes y precisiones pertinentes cuyo objetivo fue lograr comprender la el trabajo, identidades y acciones de los despachadores de gasolina. Dicha situación llevó a que a lo largo del trabajo de campo se elaboraran cinco guías de entrevistas semiestructuradas (una para gerentes y supervisores de las estaciones de servicio; dos para despachadores de gasolina; una para dirigentes sindicales del *STRACC*); dos guías de observación; una guía de grupo focal; una guía de entrevista estructurada para clientes de estaciones de servicio.

6. Trabajo de campo y análisis de la información

El trabajo de campo se estructuró en un primer momento bajo la idea de que sólo sería necesarios realizar entrevistas semiestructuradas y observación sobre el proceso de trabajo. Sin embargo, al tener las primeras reuniones con los despachadores de gasolina logramos identificar que su trabajo implicaba una multiplicidad de factores por lo que se reconoció la necesidad de dividir el trabajo se campo en tres fases. El presente apartado tiene como objetivo hacer una descripción sobre el desarrollo del trabajo de campo y los esquemas bajo los cuales realizamos análisis de la información.

De este modo, desde julio y hasta septiembre se llevó a cabo la investigación exploratoria (fase 1). Con base en los trabajos realizados en esta etapa se decidió estructurar y agregar al trabajo de campo dos fases más. Tal decisión se debió a que logramos identificar que sería necesario para una mejor comprensión de las relaciones, interacciones y experiencias de los despachadores convivir, observar y realizar un constante ejercicio para ubicar información que aún nos faltara comprender. Entonces más que asumir que por la revisión contextual que se hizo antes de comenzar el trabajo de campo teníamos claridad sobre el trabajo de los despachadores de gasolina partimos de que era necesaria la apertura y un ejercicio de descubrimiento y reconstrucción. A la par de dicho ejercicio reflexivo el objeto

de estudio se fue afinando, los conceptos ordenadores y dimensiones analíticas se fueron reconfigurando.

El trabajo de campo no sólo implicó ir a aplicar técnicas de reconstrucción de la información sino que se configuró un proceso en el que se ubicaron elementos para la fase de explicación que se construyeron y adaptaron según las necesidades de la investigación y las técnicas de producción de información. Uno de los primeros y principales resultados del trabajo de campo fue la adaptación de la investigación tal como se presenta y la obtención de insumos para el análisis que se desarrolla en el capítulo II y III. Antes de cerrar el capítulo presentamos una descripción sobre las actividades realizadas en cada una de las fases de trabajo de campo.

A. Fase 1: Fase exploratoria

Durante esta etapa los objetivos fueron por un lado lograr que los despachadores de gasolina organizados en el *STRACC* aceptaran la investigación propuesta y por otra parte comenzar con la comprensión de todos aquellos aspectos que nos permitieran comprender su trabajo, formas de participación, sentidos compartidos, aspiraciones y percepciones. En esta etapa las entrevistas exploratorias se centraron en conocer detalles sobre el trabajo de los despachadores de gasolina y el propio sindicato.

Con base en los trabajos realizados durante esta etapa se logró identificar que muchos de los supuestos de esta investigación necesitaban ser más desarrollados, al mismo tiempo que se detectó que sería necesario comenzar con un trabajo de observación y/o entrevistas con despachadores no sindicalizados con la intención de comprender el trabajo de éstos y lograr hacer una distinción sobre aspectos clave señalados por los despachadores organizados en *STRACC*.

Adicionalmente, se revisaron seis testimonios de despachadoras de gasolina proporcionados por integrantes del *STRACC*; una solicitud de acceso a la información sobre número de estaciones de servicio y número de despachadores de gasolina; se revisaron las formas de regulación de las estaciones de servicio (Leyes, reglamentos, informes

corporativos de *Hidrosina Y Corpogas*); finalmente hicimos seguimiento de notas de prensa. Al finalizar esta etapa, el avance más importante fue lograr identificar el tipo y perfil de despachadores de gasolina que necesitábamos entrevistar.

B. Fase 2: Construcción de la información

Esta fase fue la más activa y donde más información se logró obtener. Durante este periodo se realizaron entrevistas semiestructuradas y estructuradas; observación del trabajo, proceso de trabajo y relaciones laborales de los despachadores; observación de las dinámicas e interacciones entre los distintos actores que están presentes en el espacio laboral de los despachadores e investigación documental.

Con la información obtenida durante la primera fase de la investigación de campo y los hallazgos iniciales se hizo necesario ubicar y contactar a despachadores organizados según las distintas formas de participación sindical que se lograron identificar. Los criterios de selección de los entrevistados fueron: algunos trabajadores no estuvieran afiliados pero que participan en el sindicato; miembros fundadores del sindicato; miembros del sindicato que se sumaron cuando ya estaba formado el sindicato pero que participaron en un proceso de organización en alguna de las estaciones de servicio; miembros del sindicato de alguna estación de servicio donde no se logró el reconocimiento del sindicato; miembros del sindicato que entraron a trabajar cuando la estación de servicio ya estaba sindicalizada; tanto hombres como mujeres que se encontraran en el rango de edad de los 21 a los 60 años.

Las entrevistas realizadas se llevaron a cabo en un espacio privado y cerrado en el local sindical en el que sólo estuvimos presentes durante las entrevistas el trabajador y yo. Cada una de las entrevistas obtenidas se grabó con autorización de los trabajadores. El promedio de duración de las entrevistas es de una hora y se realizaron durante 12 días de trabajo continuo. Adicionalmente, durante esta etapa nos dimos cuenta que sería necesario también entrevistar a franquiciarias y clientes tanto de estaciones de servicio no

sindicalizadas como de las sindicalizadas con la intención de identificar las particularidades de ambos.

En relación con la información empírica documental que se revisó fue sobre la implementación del modelo de franquicias en las estaciones de servicio, se consultaron de cinco números de revistas especializadas sobre el sector energético: *ONEXPO Y AMPES*; y se realizó seguimiento de notas de prensa. Por último, también logramos reflexionar sobre que sería fundamental en las entrevistas por realizar hacer una distinción sobre cómo cada uno de los entrevistados articuló las temporalidades. En este caso se trató muy enfáticamente del antes y el después de haberse sumado al *STRACC*.³⁰

C. Fase 3: Complementación de información

Esta fase de la investigación de campo la comenzamos con una revisión de los materiales obtenidos durante la fase 2 con la intención de identificar información faltante o aquella información sobre la que sería necesario indagar un poco más. Se decidió realizar un grupo focal en el que el objetivo fue que a través de una discusión colectiva se buscará extender la definición sobre el *STRACC* para ubicar las distinciones entre «*los otros*» a través de las cuales también construyen el «*el sí mismo*».

Después de escuchar las grabaciones de las entrevistas, se seleccionó a los participantes del grupo focal bajo los siguientes criterios: que el grupo estuviera integrado por miembros fundadores y miembros nuevos del sindicato; con posturas distintas, cuyas experiencias en el *STRACC* abarcaran el acompañamiento de algún proceso de sindicalización en alguna estación de servicio. Adicionalmente en el grupo se integraron tres miembros del *Comité Ejecutivo* del sindicato, un miembro del comité ejecutivo seccional y cuatro despachadores que no tienen ningún cargo de representación sindical. De este modo en el

³⁰ Fue durante esta etapa que nos dimos cuenta sobre la complejidad y el proceso dinámico, tal como se describe al cierre del apartado tres de este capítulo, de las configuraciones identitarias y acciones colectivas de los despachadores de gasolina.

grupo focal también se hizo observación sobre las dinámicas que se dan entre los integrantes del sindicato. La dinámica del grupo focal duro una hora y 46 minutos.

También con base en los hallazgos iniciales y al escuchar las entrevistas se lograron identificar aspectos relacionados con el papel del cliente y de los franquiciatarios y gerentes de las estaciones de servicio. Con dichos insumos y con base en las observaciones que se realizaron en estaciones de servicio se estructuraron las guías de entrevista semiestructurada para franquiciatarios, gerentes o supervisores. En total, se entrevistaron a dos gerentes de estaciones de servicio y una supervisora. La forma de contacto se entabló a través del primer entrevistado aunque todos laboran en distintas estaciones de servicio. La intención de dichas entrevistas fue reconstruir parte del proceso de trabajo y relaciones laborales en estaciones de servicio pero sobre todo nos centramos en comprender los aspectos valorativos de dichos actores sobre el trabajo de los despachadores en función de los cual se lograron ubicar aspectos tanto objetivos como subjetivos de las relaciones inmersas en su trabajo.

También se realizaron entrevistas estructuradas a clientes, en total se entrevistó a 35 clientes, de los cuales 22 cargan gasolina regularmente (salvo que se les acabe lejos de los lugares habituales) en estaciones de servicio donde tiene presencia el *STRACC*. Su ubicación se dio gracias a la ubicación de las estaciones donde tiene presencia el *STRACC*. De este punto se procedió a ubicar a conocidos y se les preguntó sobre los lugares donde cargaban gasolina, los primeros fueron el enlace con los otros clientes. En el análisis de las entrevistas se recuperaron las respuestas de los clientes sobre el significado y el valor que dan al trabajo de los despachadores, los motivos por los cuáles deciden o no cargar en una misma estación o con el mismo despachador, las razones sobre las que construye la decisión de dejar o no propina, las relaciones y formas de vinculación, conflicto o empatía que se construye al momento de interactuar al cargar gasolina. Todos estos elementos se resumen en esquemas de análisis a través de la aplicación *nube de tags* como ejercicio ilustrativo de las frases y respuestas que más frecuentemente dieron los clientes. Lo cuadros de análisis construidos con *nube tags* se incluyen a lo largo del capítulo II con la intención hacer un entrelazamiento para reconstruir y enmarcar los sentidos que cobra la participación del cliente como unos de los tres actores implicados en el trabajo, proceso de trabajo y relaciones laborales de los

despachadores en vinculación con la construcciones sobre el «*nosotros*» respecto a «*los otros*».

Por último, se visitaron las estaciones servicio tanto sindicalizadas como no sindicalizadas pero bajo el rol de cliente –para cargar gasolina- con la intención de lograr observar la interacción entre cliente y despachador de gasolina. En resumen, durante el trabajo de campo, realizado entre julio y diciembre de 2017, se lograron realizar las actividades descritas en el Anexo 1. Una vez que concluyó el trabajo de campo se realizó la revisión y selección de diarios y notas de observación; la transcripción de las entrevistas y del grupo focal; se reordenó el archivo hemerográfico y documental. Al finalizar con dicha tareas se elaboraron matrices de análisis de información y se lograron integrar tanto los aspectos descritos por gerentes-despachadores-clientes con respecto a lo que se documentó en la revisión hemerográfica-documental y lo recopilado en diarios de observación. Con base en dichos insumos se realizaron descripciones densas sobre trabajo, proceso de trabajo y relaciones laborales de los despachadores en función de lo cual se ubicaron las representaciones sociales, experiencias y la utopías que configuran las identidades y que nos permiten explicar los sentidos que dan a sus acciones los despachadores de gasolina.

CAPÍTULO II. TRABAJO, PROCESO DE TRABAJO Y RELACIONES LABORALES DE LOS DESPACHADORES DE GASOLINA ORGANIZADOS EN EL *STRACC*

En el capítulo I plantemos la propuesta teórico-metodológica para reconstruir y explicar a las identidades y acciones colectivas de los despachadores de gasolina organizados en el *STRACC*. En dicha propuesta hemos resaltado que las subjetividades median entre identidades y acción. El objetivo de este capítulo es hacer una descripción densa de las especificidades y particularidades, por niveles de abstracción, sobre las relaciones que median y están presente en el trabajo de los despachadores de gasolina. En este capítulo se reconstruyen las formas en la que se estructura el trabajo, el proceso de trabajo y las relaciones laborales de los despachadores desde la perspectiva *no clásica* con la intención comprender el proceso en el que se articularon tanto los motivos como las experiencias y proyectos compartidos que llevaron a los despachadores a organizarse en el *STRACC*.

Se parte de una descripción densa del proceso que involucra el *antes* y el *después* organizarse como un *continuum*. La descripción se articuló en función de los campos relacionales –trabajo, relaciones personales, de amistad, familiares, etc.- en torno a los cuales los sujetos de estudios tomaron la decisión de conformar al *STRACC*. Esta decisión se basa en que partimos de que la conformación de sujetos, identidades y acciones colectivas en lo social también debe incluir un análisis concreto de las condiciones objetivas y subjetivas de los sujetos de estudio que pueden potenciar o inhibir la formación de voluntades (De la Garza, 1988:32).

Considerar que “la identidad se halla perfilada en el sentido de que representa totalmente la realidad objetiva dentro de la cual está ubicada” (Berger & Luckmann, 2003: 205) nos remite a entender cómo se construyen y objetivan las representaciones simbólicas, culturales, emocionales y valorativas en el trabajo de los despachadores de gasolina que - pese a no compartir todos el mismo espacio de trabajo- lograron conformar identidades y articularon acciones a través de la conformación del *STRACC*.

Las identidades y las acciones colectivas se vinculan con la asimilación del mundo por parte de los sujetos (De la Garza, 1988). Los *mundos de vida* de los despachadores de gasolina y sus *configuraciones identitarias* se vinculan con la noción de realidades múltiples que trascienden lo cotidiano pero que, a su vez, se configuran en el ámbito de la vida cotidiana que corresponden a la experiencia en la cual constantemente modificamos nuestras acciones pero a la que también podemos modificar (Dreher, 2010).

En cada apartado se hace una reconstrucción en la que se consideran los tres actores y tipos de relaciones -franquiciatarios y mandos de supervisión: gerentes y encargados → despachadores → y los clientes, a quienes se les reconoce como un tercer actor (De la Garza, 2010b)- involucradas en el trabajo, el proceso de trabajo y las relaciones laborales de los despachadores organizados en el *STRACC*. La intención es retomar aspectos relacionados tanto con las subjetividades como con las estructuras como una alternativa para superar visiones meramente estructuralistas, subjetivistas o voluntaristas.

Este capítulo más que tener una función meramente descriptiva se centra comprender las configuraciones identitarias se cruzan o entrelazan, en distintos niveles, en los que “la construcción de un sujeto social supondría movilizar recurrentemente sentidos privilegiados frente a situaciones compartidas, la construcción de un *nosotros* y la *definición de una alteridad* (aunque sea difusa toda definición identitaria presupone un alter) y además el reconocimiento intersubjetivo” (Retamozo, 2009: 109–110). En cada apartado se consideran los aspectos contextuales, estructurales y estructurantes, subjetivos y objetivos, históricos, simbólicos y culturales con la intención de ubicar las tramas de sentido que constituyen las identidades y nos permiten explicar las acciones de los despachadores. En la reconstrucción se plantea una correlación y referencias cruzadas que se conectan entre sí y se reconoce que:

“las estructuras y vivencias del mundo del trabajo pueden ser variables en la conformación de identidades y acciones colectivas [...]. La identidad no se da en abstracto sino que es con respecto a determinado problema, símbolo, espacio de relaciones sociales, conflicto, amigo o enemigo. Así, un mismo individuo puede compartir identidades colectivas con diferentes sujetos y en este sentido accionar colectivamente en diversos espacios.”(De la Garza, 2010b: 123)

Este recorrido nos permitió comprender, explicar y realizar el análisis que nutre el capítulo III sobre las representaciones sociales, experiencias y utopías en torno a las cuales

los despachadores de gasolina deciden mantenerse organizados. Bajo esta lógica este capítulo se divide en tres apartados: el primero se relaciona con el trabajo y condiciones de trabajo de los despachadores; el segundo con el proceso de trabajo y el conflicto y resistencias en torno a éste; en el tercero se hace una reconstrucción amplia de las relaciones laborales de los despachadores de gasolina.

1. El trabajo no clásico de los despachadores de gasolina

Partir de la visión *no clásica* del trabajo de los despachadores de gasolina nos remite a pensar en aquellos trabajos donde no se generan productos para el mercado sino en aquellos en donde el trabajo está encaminado a producir bienes y servicios para satisfacer necesidades humanas en tanto que todo trabajo posee aspectos objetivos-subjetivos e inherentes a toda interacción (De la Garza, 2011).

El carácter de valor de uso de un producto no sólo depende de sus características físicas sino de que sea valorado como tal, histórica y socialmente, donde el concepto de su materialidad no puede reducirse a lo físico (De la Garza, 2012b).³¹ Dicha distinción lleva a que la discusión sobre el trabajo clásico conllevó reflexionar sobre cómo la relación entre materia y conciencia se ha transformado y se retoma para el análisis la reconstrucción del trabajo a través de la comprensión de relaciones que pueden configurarse de forma distinta (De la Garza, 2012). Hablar del trabajo de los despachadores de gasolina implica en primer instancia reconocer a su trabajo como un entramado de relaciones sociales (Marx, 1987). La

³¹ Otro sentido en el que Marx definió al *trabajo* fue que éste es una relación social en donde se genera capital. Para nutrir dicho argumento ofrece explicaciones y realiza distinciones entre valor de uso y valor de cambio, mercancía y trabajo vivo, *plusvalor* y *plustrabajo*, proceso de trabajo, actividades productivas e improductivas y reconoce la existencia de trabajo material y no material (Marx, 1987). Esta última es fundamental en cuanto a la definición que realiza De la Garza sobre *trabajo no clásico*. Al respecto, Marx al hablar del trabajo en los servicios refiere que éste “no es más que una expresión para el valor de uso particular del trabajo en la medida en que este no es útil como cosa sino como actividad” (Marx, 1987: 87). Adicionalmente, Marx refiere algunos ejemplos como el de servicios educativos y trabajo por cuenta propia de donde deduce que no todo el trabajo en los servicios es productivo pero no por eso se debe inferir tampoco que es improductivo, es decir, se debe poner atención en las particularidades según el caso. Esta argumentación sirve de referencia para la revisión del trabajo de los despachadores de gasolina.

producción y el proceso de trabajo ponen en juego una relación entre tres: empleador, trabajador y al cliente (De la Garza, 2017b). En los *trabajos no clásicos* los códigos objetivados de cultura pueden ser de diversos orígenes: morales, emotivos, cognitivos, estéticos o simbólicos (De la Garza, 2012: 9). Desde esta perspectiva para comprender el trabajo se debe retomar la visión de Karl Marx desde donde se parte que éste existe primero, en lo subjetivo (mientras se le piensa) y después en lo objetivo mientras se realiza (trabajo inmaterial y material) (De la Garza, 2012b), recordemos que Marx planteó que reducir el valor del trabajo al de uso implicaba negar reconocer que la transformación de un producto también deriva en medios de vida personales en donde se reconocen las necesidades de los que lo consumen (Marx, 2007).

El término valor de uso y el de cambio tienen también un componente subjetivo y uno objetivo en donde a través del intercambio se ponen en juego la función o relación social de lo que se vende o produce (Marx, 1971). Las fronteras entre trabajo y no trabajo, con el aumento de los trabajos no industriales, surge la necesidad de considerar un concepto ampliado de trabajo donde el objeto y producto del trabajo puede ser de naturaleza material o inmaterial, lo que implica que se pueden revalorizar dimensiones simbólicas del trabajo y con eso se pueden poner en juego todos los campos de la subjetividad y lo cognitivo (De la Garza, 2010b).

También se pone en juego que el producto de trabajo no necesariamente es algo material sino que “el valor de uso [puede...] ser destinado a [un] consumo individual, y que debe satisfacer necesidades individuales, no en capital” (Marx, 1971: 87). Y, adicionalmente, el *trabajo no clásico* implica también una redefinición de los actores involucrados, proceso de trabajo y de las relaciones laborales, donde interviene la producción inmaterial entendida como “aquella en la que el producto no existe separado de la propia actividad de producir y que de manera ideal comprime las fases económicas tradicionales de producción, circulación y consumo en un solo acto” (De la Garza, 2010b).

Al respecto Marx menciona que en el *trabajo no material* existen dos posibilidades, aun cuando se efectuó con vistas al intercambio y se creen mercancías: a) aquellos en donde su resultado son mercancías que existen separadamente del producto, donde se puede circular

una mercancía en el intervalo entre producción y consumo; b) aquellas en las que el producto no es separable del acto de producción (Marx, 1987: 88). En ambos casos cabe una reflexión más profunda sobre si el trabajo es improductivo o productivo que no se limita a pensar en que para ser considerado como uno u otro debe existir un producto material.

De la Garza, con base en Gramsci, construye la idea de que el trabajo es una relación social «*caleidoscópica*» donde lo económico, político y social se interrelacionan con distintos énfasis (De la Garza, 2012b). De este modo, ubica tres dimensiones dentro de los *trabajos no clásicos*, que pueden combinarse o presentarse por separado:

- a) Trabajo interactivo: se trata de aquellos trabajos en los que se genera y eventualmente se vende es la interacción misma, como es el cuidado de bebés en la guardería, cuyo componente principal se genera o lo que se vende, conlleva significados pero embebidos en la propia interacción;
- b) La otra forma es la producción de símbolos sin intervención del cliente, cuyo ejemplo está el diseño de software;
- c) El tercer tipo sería los trabajos que requieren del trabajo del cliente para que este reciba el servicio. Por ejemplo, en el restaurante de hamburguesa (De la Garza, 2012b: 7–8).

En el caso de los despachadores de gasolina su trabajo incluye componentes simbólicos inmersos en las relaciones del cara a cara con el cliente, con el franquiciatario y con los otros despachadores de gasolina; interactivos en donde se involucran emociones, habilidades, saberes y representaciones; y aspectos inmateriales pues lo que se oferta e intercambia es la producción de un servicio.

En sentido formal las relaciones de trabajo de los despachadores -tanto los sindicalizados como los no sindicalizados-, por un lado, a algunos se le hace firmar un contrato u hoja en blanco y, por otro, están aquellos a los que no se les hace firmar nada y el trato laboral sólo es de palabra aunque la decisión sobre si entran o no a trabajar depende en última instancia de las reglas que ponen los franquiciatarios de la estación de servicio, es decir, a través de la decisión de darles o no un contrato está la forma en la que se construye la relación entre ambos actores. A dicha situación debemos agregar que estos no perciben un

suelo sino que su ingreso depende de las propinas de los clientes (Muños Ríos, 2010). En el trabajo de los despachadores de gasolina confluyen elementos que se centran por un lado en la forma en la que se estructura el trabajo de manera formal y por el otro en su carácter interactivo e inmaterial (Giglia, 2016).

Dentro de las interacciones en su trabajo debe entrar en juego la consideración sobre que hay tres actores involucrados (franquiciatarios y mandos de supervisión: gerentes y encargados → despachadores → y los clientes, a quienes se les reconoce como un tercer actor) en la relaciones de servicio no sólo como una característica morfológica sino como una forma de pensar el contexto de vida, las formas de vida y las relaciones que involucran y están presentes en su trabajo. Una parte fundamental para comprender y caracterizar el trabajo de los despachadores de gasolina es el reconocimiento de tres actores pero con la claridad de que su trabajo no depende sólo de la interacción con sus empleadores sino que también con el cliente por lo que “no podríamos catalogar su trabajo sólo en función de su labor de venta y atención” (Giglia, 2016; Giglia, 2013). En este sentido la interacción en el trabajo de los despachadores cobra dimensiones relacionadas con los participantes y contribuyen a la definición de la situación total en la que se da en su trabajo (Goffman, 1971).

Podemos considerar que un elemento fundamental para comprender el sentido que tiene su trabajo se relaciona con no limitar su función a lo interactivo sino, más bien, identificar el papel que las interacciones juegan en la forma de constituir su labor, el valor y la valorización del trabajo y las relaciones inmersas en dicho proceso (De la Garza, 2012b). Sobre todo porque en dichas interacciones y en el *cara a cara* -con el cliente por un lado y con el gerente o concesionario de la gasolinera por el otro- se dan “influencias recíprocas de un individuo sobre las acciones del otro cuando se encuentran ambas en una presencia física inmediata” (Goffman, 1971: 27).

Las relaciones en el trabajo de los despachadores de gasolina permiten que en éste se estructure en condiciones en las cuales no cuentan con aguinaldo, no cuentan con un salario y “no sólo pagan para tener el derecho de trabajar en una estación de servicio, también dan cuotas por uso de uniforme, mantenimiento del lugar y hasta depósito para evitar que se roben las ganancias” (Reforma Noticias, 2012). En suma, no tienen acceso a los derechos laborales

mínimos establecidos en el *artículo 123* de la *Constitución de los Estados Unidos Mexicanos* y en la *Ley Federal de Trabajo*, esto es: derecho a sueldo digno, vacaciones, aguinaldo, prestaciones o seguridad social pero pese a eso deciden quedarse en este trabajo (Cámara de Diputados, 2015).

También se debe considerar que el trabajo de los despachadores se encuentra ubicado en una posición donde a través del modelo de franquicia se les ha asignado el papel de mediadores entre la máquina y el usuario que desea cargar gasolina en su auto (Giglia, 2013). Por lo que su trabajo tendría que comprenderse como la prestación de un servicio en el que el componente inmaterial se relaciona con el involucramiento tanto intelectual como emocional (Giglia, 2013; Arellano, 2009). Es fundamental para esta investigación ubicar los elementos de «*actuación o performance*» a través de las cuales los despachadores construyen la interacción con los otros actores involucrados en su trabajo pero intentando controlar la situación concreta en los momentos específicos del “*antes*” y “*después*” del proceso organizativo (Goffman, 1971). Donde se reconoce que en el trabajo y en la interacción también se ponen en juego aspectos relacionados con lo emocional (Hochschild, 2003), lo estético (Witz et al., 2003) y lo cognitivo (Warhurts & Thompson, 2001).

En el trabajo de los despachadores de gasolina la interacción social implica diálogos entre tres actores en la que se pone en juego la personalidad y la estructuración social en la que ésta se ubica por lo que este recorrido lleva a la reconstrucción en torno a dicha condición (Goffman, 1971). Pensar el *trabajo no clásico* de los despachadores de gasolina nos remite a que el carácter interactivo de éste tiene elementos tanto de trabajo emocional, como «*performance laboral*» donde se pone en juego un intercambio de emociones y afectividad (Nieto, 2016: 40). Por tanto, desde esta perspectiva, se tendría que contemplar que estos son trabajos que confluyen:

“en una atmosfera laboral y emocional interconstruida entre los propios trabajadores, entre los clientes y los empleados y entre éstos y quienes supervisan su desempeño. Aquí, la centralidad de lo emocional juega un papel significativo, porque un elemento importante de la eficacia laboral consiste en dramatizar la relación cara a cara (voz a voz) con el cliente o usuario de sus servicios y, en los tres espacios que comentamos, se pretende producir empatía por medio de la cual se interconstruye, interpreta y negocia – social e intersubjetivamente– el sentido de todas las interacciones con los clientes” (Nieto, 2016: 42).

Al mismo tiempo, desde el enfoque de *trabajo no clásico* en la concepción de trabajo ampliado se incluye: la *revalorización de objetos simbólicos de trabajo* o una actividad laboral que no sólo implica lo físico y lo intelectual sino, más analíticamente, las caras objetiva y subjetiva de dicha actividad y supone que el producto existe, aunque las objetivaciones pueden ser serlo también de los significados y en significados (De la Garza, 2010b); de *sujeto laboral ampliado* donde se plantea que la eficacia identitaria existe también en los trabajos no asalariados, con sus demandas y formas de lucha y organización, pero también que los sujetos se pueden construir en territorios y tiempos no laborales (De la Garza, 2010b); y de *control ampliado de la relación de trabajo*, es decir, ésta no se da entre dos sino entre tres: gerente-trabajador-cliente, e incluso el cliente puede modificar e intervenir en el proceso de trabajo (De la Garza, 2012b).

A. *El trabajo de despachar gasolina: interacciones, relaciones sociales y valor*

Enmarcados en *relaciones de trabajo no clásicas* buscamos en este apartado caracterizar y describir el trabajo de los despachadores de gasolina organizados en el *STRACC*.³² En este apartado haremos una reconstrucción sobre la forma en se estructura su trabajo, se retoman las características y el sentido que éste tiene para ellos, los impactos de los tres tipos de relaciones imbricadas; y el valor, objetivo-subjetivo. La mayoría de la información que se presenta de aquí en adelante fue construida con base en la sistematización de información obtenida durante entrevistas, observación en las estaciones de servicio y la investigación hemerográfica y de la consulta de documentos oficiales. Se parte de que su trabajo tiene al menos tres tipos de estructuraciones y relaciones que lo cruzan y configuran en la cotidianidad:

³² Donde más que pensar en tipologías consideramos a ésta como como una categoría analítica que posee valor heurístico (Nieto, 2016).

- a) la primera, las regulaciones sobre la forma en la que deben operar las estaciones de servicios y a los requerimientos de los franquiciatarios y estructuras de supervisión de la estación de servicio (PEMEX Refinería, 2008; PEMEX Refinería, 2015);
- b) la segunda, al tipo de relaciones de amistad o enemistad que pueden llegar a construir con los otros despachadores de gasolina (Melucci, 1985);
- c) la tercera, se asocia con la relación de diversos alcances (amistad, enemistad, indiferencia, cordialidad que pueden ser de larga o corta duración) que establecen con el cliente.

Reconstruir la forma en la que se estructura su trabajo se asocia con hacer una revisión sobre las relaciones e interacciones en el trabajo con la intención de entender y explicar las partes valorativas y las experiencias vividas que los llevan a construir sus expectativas y en donde también se expresan algunos aspectos relacionados con sus proyectos de vida. El trabajo de los despachadores está imbricado en el sector de los servicios, por tanto, un aspecto central de este apartado se relaciona con desentrañar lo que implica «*dar un servicio*»; sus funciones; y, adicionalmente, los aspectos que se ponen en juego su trabajo durante «las interacciones».

Según lo que se pudo documentar el trabajo de los despachadores de gasolina se desarrolla -en al menos tres turnos en cada estación de servicio, matutino (7am a 2pm), vespertino (2pm a 10pm), y nocturno (10pm a 7am); el número mínimo de despachadores que laboran en estaciones pequeñas es de entre 12 y 14 personas y el máximo es de entre 38 y 42 personas- en las estaciones de servicio más grandes.³³ Su trabajo no es un oficio nuevo, de hecho en las entrevistas -con afiliados y no afiliados al *STRACC*- ubicamos que el trabajo ya existía al menos desde 1950.³⁴ En la mayoría de los casos este trabajo es el principal o el

³³ En los apartados dos y tres hacemos una reconstrucción de la forma en la que operan las estaciones de servicio con la intención de tener un panorama completo sobre cómo se estructuran las relaciones laborales y el trabajo de los despachadores de gasolina.

³⁴ Antes de los noventa, sin el esquema de franquicias, los despachadores trabajaban directamente con responsables asignados por la empresa *PEMEX*. Después, de las reformas que llevaron a la implementación del modelo de franquicias, *PEMEX* hizo sugerencias sobre cómo debía darse el servicio pero los toman las decisiones sobre cómo ejecutar el trabajo son los franquiciatarios de cada estación de servicio (*PEMEX Refinería, 2005; PEMEX Refinería, 2007; PEMEX Refinería, 2017*). En suma, el trabajo de los despachadores de gasolina no es un trabajo que surge a raíz de las reestructuraciones productivas de los años ochenta aunque se ha visto trastocado por éstas (Neme Sastre, 1997; Alba Aldave, 2010; Petróleos Mexicanos, 2015).

único, al cual se han dedicado, en muchos casos desde que empezaron su vida laboral. En el trabajo de despachar gasolina te puedes encontrar trabajadores de entre 18 y 65 años. Hasta antes de la implementación del modelo de franquicias *PEMEX* se consideraba un trabajo preponderantemente para “*los hombres*” (*M.R.*, 2017; *F.J.*, 2017; *Antonio*, 2017).³⁵ Sin embargo, como parte de las estrategias de negocios de los franquiciatarios se permitió que algunas mujeres comenzaran a laborar en el sector (*ONEXPO*, 2015b).³⁶ La presencia de mujeres en estaciones de servicio empezó entre 1992 y 1994 (*F.J.*, 2017; *R.I.*, 2017).³⁷

El trabajo de los despachadores está considerado y reconocido por la *Comisión Nacional de Salarios Mínimos (CONASAMI)* como un oficio o trabajo profesional (*CONASAMI*, 2018). Los que entran a trabajar a una estación de servicio, en muchos casos, lo hicieron por la recomendación de algún familiar o amigo cercano, la mayoría cuenta con estudios profesionales o técnicos (*H.A.*, 2017; *F.J.*, 2017; *I.L.*, 2017). Del mismo modo, los despachadores entrevistados manifestaron que, aunque entraron a laborar con la idea de que sería temporal, se quedaron pues les gustó tener un ingreso diario -a través de la propina-³⁸ y las relaciones o vinculaciones que les da estar en un espacio de trabajo que no está cerrado.

³⁵ De los 16 despachadores de gasolina entrevistados al menos 3 laboraban en estaciones de servicio desde hace más 30 años, es decir, antes de la implementación del modelo de franquicias. Todos coincidieron en que antes del cambio había posibilidades de tratar con los encargados problemas relacionados con el trabajo o incluso en algunos casos se pensó en escalar la situación directamente con *PEMEX*. Es decir, la forma en la que se estructuraba el trabajo en las estaciones de servicio se daba en algunos aspectos de forma distinta situación que cambió posteriormente.

³⁶ Tanto en las entrevistas con gerentes y supervisores como con despachadores se mencionó que existe la percepción entre los franquiciatarios que tener algunas mujeres entre el personal puede atraer a los clientes hombres (*Antonio*, 2017; *Antonia*, 2017; *Gabriel*, 2018). Dicha visión corresponde con la idea de que la ganancia de una estación de servicios proviene de asegurar que haya clientes frecuentes (*ONEXPO*, 2015). De ahí que se presupone que en dicha percepción están inmersas tramas de sentido en torno a lo que los clientes esperan y en función de ello se deciden algunas estrategias.

³⁷ Es incierto el número de despachadores de gasolina mujeres y hombres que laboran, tanto a nivel nacional como en la Ciudad de México, en una estación de servicio debido a las particularidades en este sector y dado las condiciones en las que se estructura las relaciones laborales de los despachadores. Incluso a través de una solicitud de información se nos negó que en el seguro social existieran cifras al respecto (*CRE*, 2017). Esto responde en parte a que en su mayoría no están dados de alta en el seguro social (*Muñoz Ríos*, 2010; *Giglia*, 2013). Sin embargo, pese a dicha situación con base en una revisión documental y por los testimonios obtenidos podemos calcular que en esos años fue cuando las mujeres comenzaron participar en el gremio, queda abierto este punto para realizar indagaciones más precisas.

³⁸ En las investigaciones realizadas por *Ángela Giglia* sobre el caso se plantea que para los despachadores de gasolina las propinas tienen un componente simbólico y social fundamental dado que este es su principal fuente de ingreso e incluso la razón por la que muchos se mantiene en el sector. Las interacciones con los clientes son fundamentales en cuanto a la forma en la que significan su trabajo y su relación con el cliente.

Según lo que se documentó, tanto por parte de los testimonios de los despachadores como por las entrevistas con gerentes, un aspecto central está relacionado con la idea de que éste es un *oficio*. Dicha situación conlleva una serie de cargas simbólicas que se objetivan en la forma en la que definen cuál es su principal función en el trabajo y el significado «dar un servicio». En torno a esta idea se construye la asignación de tareas y las funciones que los franquiciatarios dan al trabajo de los despachadores, es decir, en esta parte confluye aspectos relacionados con la valoración de su trabajo (Antonia, 2017; J.R., 2017).

Aunque a simple vista su trabajo consiste en proveer de gasolina a quienes llegan a una estación de servicio, en realidad, su trabajo involucra por un lado adquirir las destrezas y capacidades para detectar problemas en el motor con la finalidad de ofrecer y vender algún aditivo y/ aceite, limpiar el parabrisas, revisar neumáticos, manejo de bombas de gasolina – las cuales cuentan con un sistema automatizado y manejado por un software al cual el encargado o gerente de la estación puede manejar y programar (*PEMEX Refinería, 2007*)- manejo de terminales bancarias y sistemas de facturación, recibir la gasolina de los proveedores franquiciatarios de pipas de suministro *PEMEX* y realizar contabilidad pues son ellos quienes entregan al patrón al finalizar su jornada la cuenta de lo que se logró vender.

Los despachadores entrevistados manifestaron que antes de estar organizados³⁹ en el *STRACC* había otras tareas que adicionalmente se asignaban de manera arbitraria según lo que disponía el franquiciatario de cada estación de servicio, por ejemplo: ponerles a vender tortas y refrescos pues el patrón también es dueño de franquicias *de la cadena Pozotcalli* (*M.R., 2017*); hacerlos ir a realizar jardinería en las casas de los franquiciatarios (*F.J., 2017*); llevar mandados y/o mensajería (*R.I., 2017*); limpiar los baños de la estación de servicio (*M.R., 2017*); pintar los *faldones* –techos- de la estación de servicio lo que implicaba quedar expuestos a líquidos corrosivos y tóxicos o arriesgarse a perder la vida debido a las precarias condiciones de seguridad (*M.R., 2017; F.J., 2017*). Pero una vez que se organizaron lograron revertir dicha situación y en la actualidad es constante mantenerse alertas y atentos a

³⁹ Dichos testimonios corresponde tanto a los que tienen más de treinta años como de los que tiene cinco años en el trabajo.

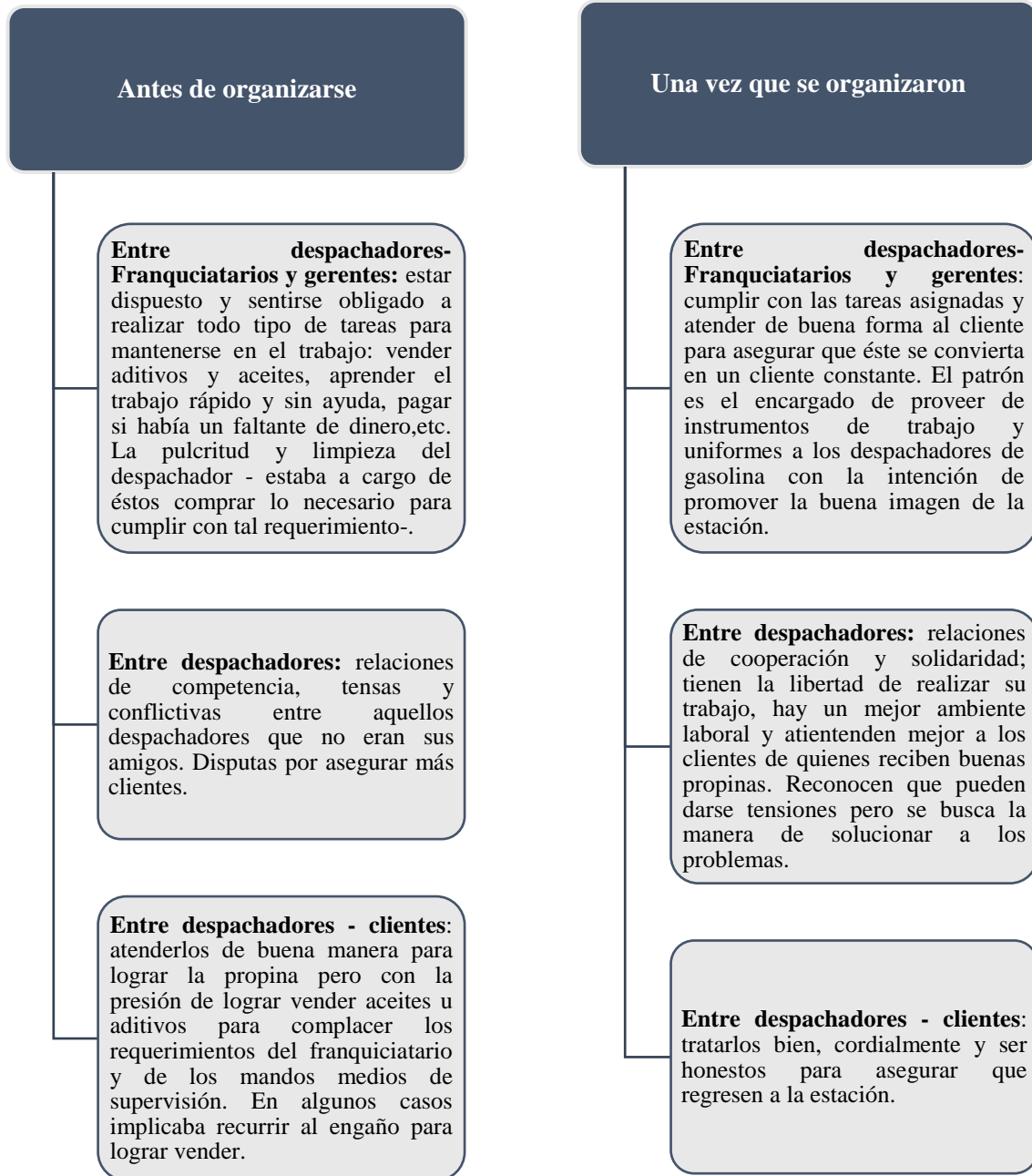
dinámicas que lleven a que el concesionario o gerente de la estación de servicio les asignen ese tipo de tareas.

Otra de las principales funciones de los despachadores de gasolina se asocia con desarrollar una serie de capacidades y habilidades sociales y simbólicas para tratar al cliente con la intención de generar vínculos afectivos y de confianza que les permitan hacerse de clientes frecuentes y/o de obtener una buena propina pues antes de estar organizados de eso dependía su ingreso y ahora es de donde obtienen la mayor parte de sus ingresos.⁴⁰

Las actividades de los despachadores de gasolina se centran, en por una parte, cumplir una serie de tareas y requerimientos del patrón – despachar gasolina y todas las demás tareas que decidía asignales- y, por la otra, las destrezas que se deben desarrollar para atender al cliente pues según lo que describieron esa es su principal función. Las actividades de los despachadores de gasolina en términos materiales no implican la producción de un producto por lo que el valor de su trabajo se relaciona con las implicaciones que tiene servir al cliente pues como lo ha expuesto Ángela Giglia su trabajo implica la producción inmaterial de lo que se produce en el servicio en la que los despachadores ponen en juego dispositivos simbólicos, cognitivos y valorativos durante los tres tipos de interacciones. Servir desde la perspectiva de los despachadores de gasolina cobra tres dimensiones según las relaciones establecidas, tal como se describen en el esquema 3:

⁴⁰ Según lo que expresaron los despachadores de gasolina entrevistados el promedio diario de propinas va de los 250 pesos diarios en un día que catalogan como malo hasta 450 pesos en un día bueno. Mientras que según lo que se pudo calcular después de sistematizar las repuestas de los clientes entrevistados el promedio que se puede estimar de propina diaria es de 300 pesos. En el siguiente apartado hacemos una reflexión sobre las condiciones de asalariamiento relacionadas con el tipo de relaciones sociales involucradas en el trabajo de los despachadores de gasolina.

Esquema 3 Relaciones e interacciones presentes en el trabajo de los despachadores de gasolina organizados en el STRACC



(Construido con base en revisión documental de estrategias de negocios de franquiciarios de estaciones de servicio y con la sistematización de testimonios de los despachadores de gasolina)

Es decir, según lo que los entrevistados manifestaron,⁴¹ antes de estar organizados la forma en la que se desarrollaban las interacciones entre cliente y despachador de gasolina se veía modificada y presionada por los requerimientos de los franquiciatarios de la estación de servicio. Para los despachadores la idea de dar un servicio se veía trastocada por la necesidad de cumplir con el cliente pero a la vez buscar estrategias para obligarlo a comprar pues de esto dependía que los franquiciatarios calificaran como bueno el servicio prestado por los despachadores.⁴² Sin embargo, los despachadores de gasolina manifestaron que no se sentían conformes ni cómodos pues incluso refieren que dicha situación lo llevaba a engañar al cliente para que consumiera ciertos productos que no necesitaba, lo cual, no estaba bien pues desde su perspectiva es el cliente el que sí valora su trabajo, por eso les da propina y en muchas ocasiones llegan a desarrollar relaciones de amistad que trascienden el ámbito de lo cotidiano y lo restringido al trabajo.

Según lo que los despachadores relataron dicha situación cambió a raíz de que se organizaron en el *STRACC*. Ahora la relación con los clientes es más libre y ya no están obligados a vender aditivos ni aceites por lo que ahora no tienen que mentirles.⁴³ Dar «*un servicio*» tomó connotaciones relacionadas con el buen trato al cliente, la amabilidad, la rapidez, el dar a éste lo que necesita y/o espera y la reivindicación de la honradez -en un contexto en el que ésta constantemente se pone en duda-.

Los clientes entrevistados mencionaron que proporcionar un buen servicio es la principal tarea del despachador lo que se traduce en ser honrados y no clonarles sus tarjetas, despachar litros completos, atenderlos con amabilidad y cordialidad, brindarles ayuda y orientación, de tal forma que ser eficientes se traduce en la rapidez con la que realizan sus

⁴¹ Incluso al menos 13 de los 22 clientes entrevistados manifestaron que hace tiempo “sentían que los despachadores eran muy insistentes con la venta de productos lo que les llegó a generar malestar”. Sin embargo, dicha situación después cambio sin que puedan dar una respuesta sobre el porqué. También señalan que una de las de las razones por las que deciden cargar en la misma estación es el hecho de sentirse menos presionados para adquirir productos que en muchas ocasiones ni necesitan.

⁴² Los gerentes y supervisores entrevistados comentaron que los franquiciatarios le piden construir estrategias de supervisión no sólo sobre la forma de garantizar que las cuentas de la estación se entreguen completas sino que es necesario que se vendan muchos más productos pues la ganancia obtenida de éstos les resulta “muy rentable”.

⁴³ En 2 visitas realizadas como cliente a estaciones de servicio donde los despachadores de gasolina no están organizados pude constatar que los despachadores hacen una mayor labor por convencerte para que accedas a comprar algún producto adicional. Mientras que en aquellas estaciones donde están organizados sólo se ofrece el producto y se hace la revisión normal. Esta situación coincide con los relatos de los clientes entrevistados.

actividades. Un elemento adicional para caracterizar las implicaciones del buen servicio es que esperan que el despachador tenga la capacidad de mediar el encuentro según sus necesidades, es decir, saber cuándo comenzar una conversación extendida y cuando no es oportuno. A continuación, mostramos en el cuadro de análisis 1 las principales respuestas proporcionadas por los clientes entrevistados⁴⁴ en donde puede observarse las palabras que más mencionaron.

Cuadro de análisis 1 Las principales funciones del despachador desde la perspectiva del cliente



(Elaboración propia con la aplicación *nube de tags*⁴⁵ con base en resultados de entrevistas realizadas a clientes de estaciones de servicio donde tiene presencia el *STRACC*)

⁴⁴ Se realizaron 22 entrevistas a clientes que regularmente cargan gasolina en estaciones de servicio donde tiene presencias en *STRACC*. Adicionalmente, se realizaron 13 entrevistas a clientes que no cargan gasolina en estaciones de servicio donde no está el *STRACC* con la intención de identificar si había una diferencia sobre el significado de un “buen servicio”. Al respecto logramos identificar que hay notables diferencias, entre las que más destaca está la confiabilidad que puede llegar a generar darse cuenta de que no hay rotación de personal. Para el cuadro de análisis 1 sólo se consideraron las 22 entrevistas a clientes frecuentes en estaciones donde tiene presencia el *STRACC*.

⁴⁵ *Nube de tags* es una aplicación que sirve para presentar frecuencias de menciones sobre respuestas o temas que resultan al introducir una serie de datos en forma de texto. El uso de esos cuadros es para presentar de manera esquemática y resumida algunas de las respuestas proporcionadas por los clientes. Para mayores

En la parte de valorización del cliente y en la forma en como los despachadores han dado sentido a las actividades y labores realizadas en el trabajo hace evidente cómo se construye la interacción, donde también aparece la presencia y los requerimientos de los mandos de supervisión. Esto lleva a que la idea brindar «*un servicio*» y el tipo de relaciones sociales que se establecen entre cliente y los despachadores están mediadas por la habilidad de *saber leer* al cliente:

“[...] a veces no importa que traiga un carrozo o este trajeado y todo es cuestión de ver hasta donde baja el vidrio” (F.A., 2017), otras veces “[...] no dejan propina pues no tenían cambio pero sabes que es un cliente frecuente por lo que después va a regresar y te deja hasta cincuenta pesos” (F.A., 2017), o en ocasiones “el cliente viene de malas y se desquita contigo... no hay que engancharse simplemente se le atiende rápido [...] dejas que se vaya y al que sigue” (H.A., 2017).

La interacción y el valor del trabajo de los despachadores de gasolina se da en el acto del encuentro -o de los múltiples encuentros y desencuentros- que se desarrollan durante la jornada de trabajo (Goffman, 1971). El trabajo de los despachadores tiene elementos que van desde la producción y gestión de estados anímicos entre todos los que participan –enojo, satisfacción, indiferencia, aceptación, rechazo, etc.-; hasta la atención de la simple necesidad de obtener gasolina y alguno de los otros servicios mecánicos, de limpieza y/o venta; también aparece un dispositivo simbólico relacionado con la capacidad de leer cada acción y responder al momento por lo que muchas interpretaciones de las interacciones se dan en la inmediatez (Nieto, 2016).

El trabajo inmaterial que realizan los despachadores pone en juego el “involucramiento de la subjetividad y de la inteligencia del trabajador en el proceso de trabajo” (Giglia, 2013: 8). Mientras que desde la perspectiva de los despachadores entrevistados el valor de su trabajo está asignado por el cliente y la desvalorización de su trabajo viene del patrón –encarnando en el franquiciatario, el gerente o los supervisores- aunque existe la percepción de que son estos últimos los que más deberían valorarles pues es un hecho que bajo el esquema actual sin las funciones que realizan las estaciones de servicio no podrían operar. Al realizar esta distinción sobre su trabajo se genera una diferenciación

referencias sobre la forma en la que se realizó el análisis de la información se puede revisar el apartado seis del capítulo I.

entre dos actores – cliente y patrón- en torno a la cual se construye la representación de «los otros» y «un nosotros». Pero también es sobre la idea de brindar «un servicio» que se objetivan el sentido que tiene para los despachadores su trabajo, en este proceso interviene como actores activos tanto el cliente como el franquiciatario.

B. Las condiciones de trabajo de los despachadores organizados en el STRACC

Una vez que hemos revisado las relaciones que median y cruzan el trabajo de los despachadores de gasolina en torno a lo que se construye para el caso concreto la idea de brindar «un servicio» en este apartado tenemos el objetivo de describir sus condiciones de trabajo. Dentro de este contexto, partimos de que el trabajo debe ser comprendido como un entramado de relaciones sociales en función del cual se objetivan prácticas. Es preciso aclarar que no se asume que lo único que importa a los trabajadores son las condiciones materiales en el trabajo –es decir, los detonantes de las acciones-⁴⁶ sino que dentro de las condiciones de trabajo a las que se puede aspirar interviene otros tipos de realidades tales como los contextos personales, familiares y/o el obtener el reconocimiento de los otros actores involucrados en su trabajo.⁴⁷

⁴⁶ Asumir esa postura nos llevaría a aceptar la visión del actor racional perspectiva que criticamos desde este trabajo.

⁴⁷ La reconstrucción que se realiza en este apartado va encaminada a ubicar los sentidos que cobran los tipos de relaciones laborales en el trabajo de despachar gasolina con la intención de abrir paso hacia una revisión de prácticas y dinámicas que se han objetivado. Dicha reflexión aporta tanto en la discusión sobre trabajo como para comenzar a plantear aspectos vinculados con el proceso de trabajo en donde existen distintas mediaciones y formas de conflictos y resistencias (Edwards & Scullion, 1987). Este apartado no asume que las condiciones de informalidad laboral son una de las respuestas a la organización (OIT, 2016). Como afirma Enrique De la Garza englobar a los trabajos del sector de servicios en dicha categoría nos puede llevar a confundir los tipos, formas de estructurar y delimitar a éste con sus distintas variantes y particularidades. Desde las clasificaciones de trabajo atípico o informal se ha puesto mayor énfasis en las características comparativas sobre si se respetan o no las condiciones de trabajo o descripciones de tipo sociodemográfico que generan parámetros que intentan medir los trabajos a la manera *clásica* en función de los cual se adjetivan a éstos sin que con ello conlleve a explicaciones sobre las formas en las que se presentan tanto aspectos objetivos como subjetivos con sus componentes estructurales pero también culturales, simbólicos y en los que se reconoce al cliente como un actor (De la Garza, 2017a).

Al referirnos a condiciones de trabajo en sentido ampliado⁴⁸ no se considera sólo cuestiones materiales –salario, prestaciones de ley y bonos, etc. -sino más bien las series de experiencias y vivencias que reconstruyen la totalidad del trabajo del despachador en tanto que entendemos al trabajo como una relación social con componentes simbólicos, emocionales, estéticos, culturales, subjetivos y estructurales en torno a lo cual los trabajadores pueden priorizar sus demandas en relación con sus proyectos de vida (De la Garza, 2010b; Nieto, 2016).

Como hemos podido reconstruir una parte central de la explicación y exposición sobre el trabajo de los despachadores gira sobre la definición de lo que representa y como se construye el significado de brindar «*un buen servicio*». Con diferenciación también se da entrada a la disminución entre “trabajo incorporado durante el proceso de trabajo y valor de la fuerza de trabajo o de los bienes y servicios que permite la reproducción del trabajador” (De la Garza, 2017a: 53).

Partimos de que las condiciones de trabajo incluyen tres ejes: lo referente a los salarios y prestaciones en relación la relación laboral formal; y lo referente a las relaciones laborales, tanto con sus supervisores y con otros despachadores; lo referente a la relación con el cliente. En este sentido, es necesario resaltar que la relación de servicio establecida entre un despachador de gasolina y el franquiciatario de la estación de servicio es fundamental pero también se debe incluir a esto el papel del cliente en tanto que este está implicado al momento de la producción del servicio (De la Garza, 2017b).

En sentido formal la *CONASMI* establece que un despachador de gasolina debe percibir un sueldo mínimo, que en el periodo de estudio, 1999-2017, debió estar entre \$47,90 y hasta 105,77 por día (*CONASAMI*, 2018). Del mismo modo en los manuales de operación de

⁴⁸ En la *Ley Federal de Trabajo (LFT)* en el Artículo 56, se define a las condiciones de trabajo en el esquema en el que refiere como: salario, vacaciones, utilidades, días de descanso, condiciones de seguridad e higiene y lo referente al clima laboral. Algunas interpretaciones que se ha dado al término de condiciones de salario se limitan a lo meramente material y a beneficios que son producto de la relación laboral (Cámara de Diputados, 2015). Sin embargo, como hemos mencionado no se trata de hacer una revisión sobre si se cumplen o no las condiciones de trabajo conforme a la ley sino los significados y la forma en la que se estructuran –objetiva y subjetivamente- las relaciones en torno al hecho de que éstas otorguen o no. Y, por último, las implicaciones que pudo tener los cambios sobre esta en la forma de establecer relaciones tanto con los clientes como con los franquiciatarios.

franquicias *PEMEX* se establece que en cada estación de servicio debe haber cierto número de despachadores de gasolina, según el tamaño y número de bombas, su tipo de uniforme, sus funciones y tareas, y los horarios de servicio (*PEMEX Refinería, 2015; PEMEX Refinería, 2007*). Sin embargo, antes de estar organizados los despachadores de gasolina no percibían ni un solo peso de sueldo ni tampoco se cumplían las condiciones de trabajo establecidas en dichos manuales de operación o en la ley. Dicha condición está vinculada, según lo que relatan tanto los despachadores como los gerentes, con la idea de que no se pueden dar prestaciones de Ley ni un sueldo a aquellos que no son trabajadores.⁴⁹ De fondo en la negación de dar prestaciones está el desconocimiento de los despachadores como trabajadores, es decir, partir de que las actividades que estos realizan no son trabajo.

Esta distinción nos lleva a una reflexión inicial sobre el carácter asalariado del trabajo. Desde la visión clásica trabajo capitalista de Marx la relación salarial implicaría la producción de un material de donde se deduce el *plusvalor* y el *plustrabajo* en torno a la idea de generar el *valor –de uso y de cambio-* y la *valorización* de la mercancía. El capital es el resultado de este proceso pero para que este se logre el capitalista debe garantizar adueñarse y mantener control sobre el proceso laboral a través de la subsunción real y formal del trabajo (Marx, 1987). Sin embargo, desde una lectura más amplia esto también implica que el proceso de producción es una unidad de dos procesos: el del trabajo y el de valorización (Marx, 1987: 26).

De esta manera un punto central del análisis en el tema de las relaciones sociales de producción y de sus significados gira en torno a que las relaciones de asalariamiento no apuntan siempre a que haya informalidad- entendida como formas de empleo temporal, descalificado u otras- sino que sobre la valorización de la relación de servicio es donde pueden existir relaciones salariales ampliadas (De la Garza, 2017a).⁵⁰

⁴⁹ Tanto los gerentes como los supervisores entrevistados manifestaron que los franquiciatarios se niegan dar de alta en el seguro a los despachadores y sólo se asigna dicho beneficio a quienes realizan trabajo de supervisión. Adicionalmente, en cuatro entrevistas que realice para solicitar trabajo en estaciones de servicio donde la mayoría de los despachadores no están sindicalizados los franquiciatarios me comentaron que “no se daban prestaciones pero que con las propinas me iba a ir muy bien y se plateó como oportunidad de crecimiento laboral llegar a ser jefa de isla situación en la que se me otorgaría el beneficio de tener seguridad social”.

⁵⁰ Esta reflexión también implica ampliar la discusión sobre trabajo productivo e improductivo de lo que también se puede deducir relaciones de asalariamiento en sentido “del intercambio de dinero por capacidad de

Bajo este marco de referencia, en cuanto a la descripción sobre condiciones de trabajo, los despachadores entrevistados manifestaron que antes de organizarse estaban obligados a vender por día cierto número de aditivos y aceites para auto, en caso de no venderlo los debían pagar de las propinas, como también debían en algunos casos pagar el llamado “*derecho de piso*” para que se les permitiera trabajar – entre cuarenta y doscientos pesos diarios-; pagar su uniforme y botas conforme el gusto y percepción del gerente y supervisores, es decir, aunque estuviese en buen estado si se le pedía debía comprar uno nuevo; del mismo modo debían poner materiales necesario para limpiar los parabrisas o limpiar la isla⁵¹ en la que se les asignara trabajar.

La contratación se hacía de palabra, en algunos casos a través de esquemas de subcontratación que eran desconocidos por los trabajadores (J.R., 2017; S.A., 2017). Los despachadores refieren que antes de ponerse en marcha el modelo de franquicias no se les pedía ninguna documentación y que entraban a laborar sólo con la recomendación de algún familiar o amigo. Mientras que al establecerse el sistema de franquicias comenzaron a establecerse candados como la escolaridad mínima de secundaria, comprobante de domicilio, carta de antecedentes no penales, identificación oficial y en algunos casos hasta el pago de mil pesos. Pese a estar establecidas y ser implementados una serie de candados para la contratación en ningún caso se le daba un contrato de trabajo por escrito, se negaba la relación laboral, pero se les imponía como requisito firmar documentos en blanco o nóminas. En cuanto a las medidas de seguridad los despachadores manifestaron que estaban expuestos a constantes peligros tales como posibles incendios, derrames de gasolina, asaltos, atropellamientos y en caso de alguna lesión el franquiciatarios no se hacía cargo de los daños a su salud. Entre ellos desarrollaron una serie de conocimientos y destrezas para auto-protegerse en caso de que se presentase algún incidente.

trabajo, o la venta de capacidad de trabajo” (Marx, 1987: 38). Dicha diferenciación también conlleva la discusión sobre trabajo impago. Estamos consistentes de que por sí misma dicha discusión implica un trabajo de investigación más amplio por los que nos enfocaremos en retomar como guía heurística lo que hemos descrito en este párrafo en tanto que nuestro objetivo para esta investigación no tiene que ver con las formas que adquiere el salario sino que se enfoca en identidades y acciones colectivas de los despachadores de gasolina.

⁵¹ Las islas en una estación de servicio son los espacios en donde se ubican las bombas de suministro de combustible.

Las condiciones de trabajo eran muy claras “haz todo lo que se te pide y podrás seguir laborando, no repeles y no contestes de nada”. Los despachadores refieren que las cosas se agudizaron cuando se implementó el sistema de franquicias *PEMEX* (*CRE, 2017*), dado que fue en este momento cuando comenzaron a exigirles cosas como vender aceites y hacer tareas que no son propias de un despachador:

“me pedía que llevaré paquetes a las amantes del dueño”(F.A., 2017); “una vez... perdone la palabra... a un compañero le hicieron limpiar la mierda del baño de rodillas...frente al gerente” (F.J., 2017) ; “si asaltaban la estación me hacían declarar en el Ministerio público para que el seguro reembolsara lo robado al patrón, teníamos que aumentar la cantidad para que les diera más dinero y luego nos hacían pagarles lo que efectivamente nos habían robado....todo eso salía de las propinas y si no aceptaba me decían que tenía papeles en blanco firmados y con mu huella y que me podía acusar de cualquier cosa” (I.L., 2017); “teníamos que hacer trucos para que pareciera que falta ponerle aceite al carro porque necesitábamos vender el aceite y los aditivos” (R.I., 2017)

La imagen de la “tranza y la corrupción” en las estaciones de servicio es la constante. La idea de que el despachador es el que roba los litros o que clona las tarjetas influyó para que el ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo se tornaran tensas y rayaran en «*lo indigno*». ⁵² Cuando alguien mostraba la intención de decir algo aparecía la amenaza de que podrían ir a prisión o algo peor les podría pasar dado que tenían en su poder documentos firmados en blanco. El desconocimiento, narran los despachadores, sobre sus derechos y la idea de que sería imposible hacer algo para cambiar la situación los hacía conformarse y entablar en algunos casos redes de solidaridad como la práctica del «*rock and roll*». ⁵³ Mientras que en otros casos se sentían incómodos y nada satisfechos en el trabajo lo que se manifestaba en la falta de ganas de ir a trabajar y/o en conflictos cotidianos con otros compañeros de trabajo.

Como ha documentado Ángela Giglia, pese a ser un trabajo complejo y lleno de contrastes muchos de los despachadores de gasolina se mantienen en el trabajo debido a que

⁵² «*Lo indigno*», cobra distinta dimensiones y se presenta en distintas situaciones; los despachadores entrevistados lo asocian con situaciones que afectan la forma en la que realizaban su trabajo, que influyen en la percepción que los propios trabajadores desarrollaban de sí mismos e intervienen y se vinculan con algo que trastoca su vida personal y familiar.

⁵³ “Pasar [un faltante de...] dinero de un turno a otro, nosotros por necesidad, para cubrir alguna necesidad, pedimos dinero prestado al de la tarde y el de la tarde se los pasa al de la mañana y al otro día yo pago” (M. citada en Giglia, 2013: 19).

las propina representan un ingreso diario y la idea de la propina cobra relevancia no sólo como un ingreso sino como algo que simboliza la valorización y el reconocimiento del mismo trabajo. Con la entrada del modelos de las franquicias el ambiente y las condiciones de trabajo no sólo eran pésimas, sino que cada vez más frecuentemente las propinas se veían mermadas para cumplir con los requerimientos del patrón, lo que a su vez repercutía en la relación con el cliente porque se veían obligados a presionarles para lograr una buena propina y la compra de otros productos. La relación para el franquiciatarios significaba ganar por la venta de combustibles y otros de los productos sin asumir ninguna responsabilidad laboral con los despachadores de gasolina. Bajo esta dinámica las condiciones de trabajo de los despachadores de gasolina se encontraban bajo un esquema en el que:

“en la economía de servicios, al consumidor se le exige cada vez más que realice tareas que anteriormente eran resueltas por el proveedor de servicios [... y adicionalmente...] el trabajador a cargo del servicio permanece pero en lugar de recibir un salario, recibe una recompensa voluntaria pagada por el cliente. Esta es otra forma en la que el cliente termina subsidiando al empleador, pagando el trabajo realizado por el trabajador sin salario” (Giglia, 2017: 2).

Es decir, antes de estar organizados los despachadores de gasolina se encontraban en *zonas salariales grises* –de hecho la mayoría de los despachadores que aún no están sindicalizados laboran en esta condición-. Antes del proceso organizativo las condiciones de trabajo, las tareas y las relaciones entabladas en las estaciones de servicio cruzaban con la objetivación de lo que tanto el cliente como el franquiciatario esperaban del trabajo del despachador situación que, en un primer momento, se expresó en la elaboración de redes de solidaridad, conflicto y acciones de resistencia (Edwards & Scullion, 1987).

Identificar estos aspectos también nos llevan a que la reconstrucción, que se hace de aquí en adelante, intente dar cuenta del proceso organizativo y las configuraciones identitarias de los despachadores. De hecho, según narran los entrevistados, las condiciones de trabajo en cada estación cambiaron, primero, cuando se logró el reconocimiento de la organización de los despachadores de gasolina en el *STRACC*, y posteriormente, cuando se logró la firma de contratos colectivos de trabajo. Es decir, tomar acciones colectivas aparece en su relato como una forma en la que revirtieron la situación de desvalorización, tensión y estrés en la que vivían. Lo que también les permitió tener acceso a condiciones mínimas de trabajo conforme lo marca la *Ley Federal de Trabajo (LFT)*. Uno de los primeros logros

señalados por los despachadores de gasolina fue que el concesionario les reconociera como trabajadores con lo que –al decir de ellos- se pudieron establecer relaciones de «*igual a igual*» “a través de la construcción de un poder y de otro tipo de relación que les permitió cambiar las condiciones de trabajo y de vida”(J.R., 2017) así “comenzaron a vender su fuerza de trabajo, no la dignidad” (M.R., 2017; I.L., 2017).

Con dicho reconocimiento llegaron otros beneficios como un salario mínimo semanal de entre 700 y 800 pesos, aguinaldo, accesos al seguro social, utilidades según las ganancias de la estación de servicio, estabilidad laboral, esquemas de contratación directa y, en unas estaciones, hasta becas para los hijos, bonos de productividad, cajas de ahorro. Las propinas son un ingreso íntegro y diario que ya no deben entregar al patrón para cubrir con algunos de los requerimientos, como cubrir «derechos de piso», ni para cubrir el costo de los productos que se ofertan y no se venden.

Ahora entre los despachadores establecen y negocian mecanismos de seguridad respecto a temas como accidentes de trabajo, asaltos y percances en el trabajo. No se ven obligados a cubrir gastos para reparación de alguna de las bombas de trabajo y los materiales de trabajo les son entregados por su patrón –uniformes, botas, chamarras, equipo de seguridad, materiales para limpiar los parabrisas, entre otros-. Ahora tienen un trabajo que les permite cubrir sus necesidades y lo más importante sentirse satisfechos y cómodos para realizar lo que definen como principal función que es proveer de un buen servicio al cliente.

Les “cambio la vida”, manifiestan los despachadores entrevistados, pues ahora no sólo tienen lo que consideraron impensable en el gremio gasolinero, que un despachador tenga acceso a la seguridad social y prestaciones por encima o en lo mínimos de ley, sino que también tiene la posibilidad de ser escuchados por el patrón, de tener voz, de hacer que se les respete –no permitir que les pidan cosas que denigren su integridad como mentir al cliente o sabotearse entre ellos- y tener la posibilidad de intervenir en la forma en la que se estructura el proceso del trabajo, sin la necesidad de tener que atender ocurrencias y/o exigencias descabelladas a las que en cualquier momento estaban expuestos. En resumen, una vez organizados la dimensión de relación salarial ampliada también cobra importante relevancia debido a que pasaron de relaciones en donde se podían dar condiciones de trabajo impago a

otra diferente en donde se tiene el mínimo salarial establecido por la ley al que habría que agregar el ingreso obtenido de las propina otorgadas por los clientes (De la Garza, 2010b; De la Garza, 2017b).

Dicha condición no implica que ellos mismos no identifiquen en sus relatos que la idea de tener las prestaciones de ley se asocie con pensar que lo material o lo mínimo implica ya tener una vida digna (S.A., 2017). En su lugar prevalece la idea de que haber revertido condiciones flexibles y precarias⁵⁴ en su trabajo se vincula con haber tomado acciones para cambiar la forma en la que se estructuran las relaciones en el trabajo lo que les ha permitido delinear su vida laboral, personal y familiar de una forma distinta. Los despachadores entrevistados enfatizaron sobre la importancia que tiene para esa condición intervenir en la forma en la que se estructura el proceso de trabajo.

2. El proceso de trabajo de los despachadores organizados en el *STRACC*

Hasta ahora hemos realizado una revisión de la forma de estructurar –objetiva y subjetivamente- el trabajo de los despachadores de gasolina, dicha situación implicó un proceso en el que resignificaron y construyeron un «*ethos*» del gasolinero.⁵⁵ Las configuraciones de sus identidades y acciones colectivas no sólo se explican por aspectos

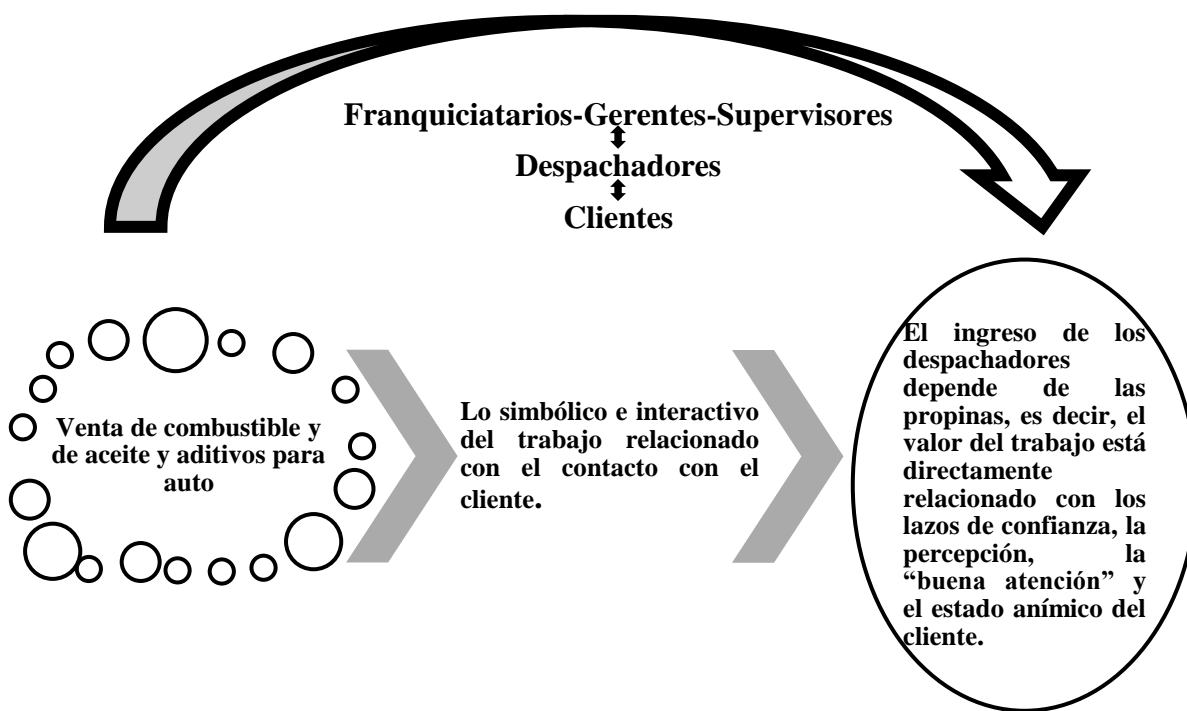
⁵⁴ Desde la sociología del trabajo los conceptos sobre precariedad laboral y flexibilidad han tomado distintas acepciones. Sin embargo, para este trabajo retomamos las definiciones sobre que la precariedad y flexibilidad laboral pueden entenderse como la imposición unilateral de condiciones de trabajo, bajo esquemas de desregulación, que se caracterizan por la intensificación del trabajo sin que con ello vaya emparejado el respeto a condiciones de trabajo conforme a lo mínimo de *Ley* (De la Garza, 2000). Se asume que puede existir precariedad laboral en contextos donde existen relaciones laborales claras.

⁵⁵ En la mayoría de la entrevistas los despachadores respondieron que no cualquiera puede ser despachador de gasolina pues su trabajo implica una serie de destrezas y conocimientos prácticos. Ser despachador de gasolina lo definen como un oficio. Del mismo modo se pone en juego la construcción del espacio en la forma en la que se percibe el trabajo. Sería necesario realizar al respecto una investigación más completa. Según lo que se pudo documentar un aspecto que resaltó fue la percepción del espacio como el estar en un lugar abierto de trabajo por lo que los despachadores saben que en la cotidianidad laboral muchas otras realidades urbanas intervienen en la forma en la que se configura su trabajo.

relacionados con la forma en la que se estructura su trabajo sino que es necesario reconstruir también ¿cómo es el proceso de trabajo de los despachadores de gasolina?

Sobre todo porque partimos de que en el proceso de trabajo implica comprender que en éste están imbricadas cuestiones emocionales, estéticas o cognitivas en las que se generaron percepciones sobre sus proyectos de vida y el trabajo. Para el caso particular el proceso de trabajo de los despachadores de gasolina se aborda desde una concepción ampliada como se establece en el esquema 4.

Esquema 4 Dimensiones de control ampliado en el proceso de trabajo



(Elaboración propia)

Como contextualización debemos recordar que según la concepción de Karl Marx, el proceso de trabajo implica dos dimensiones “la actividad orientada a un fin- se considera al mismo trabajo-, su objetivo y sus medios” (Marx, 2007). El proceso laboral implica que la

actividad del hombre a través de un medio de trabajo transforma el objeto de trabajo. El proceso se extingue en el producto que en sí tiene un valor de uso y un material adaptado a las necesidades humanas (Marx, 2007). Pero también “el proceso de trabajo se convierte en el instrumento del proceso de valorización y del mismo proceso de autovalorización del capital” (Marx, 1987: 55).

El proceso de trabajo global entendido desde un producto y desde los medios de trabajo como el objeto de trabajo se pondrá de manifiesto como medios de producción y el trabajo mismo como trabajo productivo. En este proceso el capitalista consume la fuerza de trabajo, bajo dos particularidades: el obrero trabaja sin control sobre el proceso de trabajo y el producto le pertenece al capitalista (Marx, 2007: 214). Las definiciones de Marx sobre el proceso de trabajo tuvieron un gran impacto en la forma en la que se conceptualizó a éste (Burke, 2003). En los años setenta y ochenta, algunos estudiosos sobre el proceso de trabajo –como Braverman, Freedman, Naville, Coriat, entre otros– revitalizaron este debate para estudiar el trabajo en sentido clásico.

Desde la perspectiva de Harry Braverman, quien recuperó las concepciones y aportaciones de Karl Marx, en las sociedades capitalistas desarrolladas, el control sobre el proceso de trabajo ha representado una de los principales enfoques por medio de los cuales podemos entender y estudiar desde la división del trabajo, la calificación, el desarrollo de técnicas gerenciales, el conflicto entre capital-trabajo, es de decir, al proceso de trabajo mismo (Braverman, 1974). Braverman define al proceso de trabajo como aquello vinculado a la transformación concreta, de un objeto concreto, por una mano de obra con medios concretos de producción a la cual el capital, para cumplir su función de valorización, tiene que dominar al trabajo dentro del proceso de trabajo (De la Garza, 2011: 11–12).

Braverman plantea, en su trabajo *Capital y trabajo monopolista*, que el modo capitalista de producción destruye todas las pericias globales y conduce a pericias y ocupaciones que corresponden a sus necesidades. Las capacidades técnicas se dan sobre estrictas bases de la necesidad de saber y la distribución de conocimiento de procesos productivos entre todos sus participantes (Braverman, 1974). Desde la visión de Marx y Braverman la fuerza de trabajo se ha convertido en una mercancía. Sus usos y deseos ya no

serían organizados de acuerdo a las necesidades y deseos de aquellos que la venden sino más bien de acuerdo a las necesidades de sus compradores, quienes ante todo son patrones que buscan expandir el valor de su capital. El interés especial de estos compradores es abaratar esta mercancía (Braverman, 1974). La historia del capitalismo reciente es la historia sobre como los trabajadores han sido despojados de sus saberes sobre el proceso de trabajo, es decir, del control y la división del trabajo (Braverman, 1974).

Con base en dichas afirmaciones es que Braverman revisa el proceso de trabajo en la modalidad de la producción *taylorista* y *fordista*.⁵⁶ De las definiciones sobre el control en el proceso de trabajo de Braverman se pasó a las aportaciones de Coriat quien con su obra *El taller y el cronómetro*, es considerado otro de los pioneros sobre el debate del proceso de trabajo. En las obras de este autor se pueden encontrar en detalle estudios sobre el proceso productivo enmarcado en las relaciones de acumulación del capital, donde se establece la relación que se ha tejido entre capital y trabajo a partir del taylorismo y la producción en masa fabril (Ghiotto, 2015: 25).

Desde la perspectiva de Coriat, el proceso de trabajo toma forma como algo dado pues no se define al trabajo y, más bien, la propia categoría de trabajo se da como entendida (Ghiotto, 2015: 25). De este modo, parecería que el trabajo es igual a empleo fabril (Ghiotto, 2015: 25). Coriat plantea que los cambios tecnológicos han traído una nueva etapa en los procesos de trabajo, que estaba acompañada de una tercera ola de innovación que terminaría en una la tercera ola de automatización (Coriat, 1992). Desde la perspectiva de Coriat, una parte central para comprender el control y despojo de los saberes de los trabajadores sobre el proceso de trabajo sería que la producción industrial gozaría ampliamente de nuevas olas de innovación y, por tanto, sufriría mutaciones de considerable alcance que se traducían en la entrada en masa de una serie de medios de trabajo enteramente nuevos (Coriat, 1992).

Con base en el trabajo realizado por ambos autores se puede identificar que la centralidad de su análisis está en el control sobre el proceso de trabajo y la división del

⁵⁶ Braverman en su análisis sobre *Taylorismo y Fordismo* coloca como elemento central del proceso de trabajo la división que se hizo entre conceptualización y ejecución del trabajo (Braverman, 1974). Dichas nociones sería fundamentales para endentar el trabajo de Elton Mayo sobre la conformación de departamentos de recursos humanos.

trabajo. La pregunta sería ¿en qué sentido pueden ser pertinentes para estudiar y entender el proceso de trabajo de los despachadores de gasolina? Sobre todo si consideramos que los referentes empíricos de ambos autores se centran en el trabajo clásico y el proceso de trabajo de los despachadores se enmarcan en *relaciones laborales no clásicas*. Para utilizar como guía heurística la categoría analítica de proceso de trabajo tendríamos que alejarnos de la visión lineal, de Coriat, sobre el proceso de trabajo como algo que incluye sólo innovaciones y cambios tecnológicos (que en caso mexicano que estudiamos no se han presentado); y de Braverman donde más que ver o asumir la descalificación de los despachadores de gasolina logramos ubicar el papel que tiene la calificación en la configuración de su proceso de trabajo.

Sobre todo si se considera que su trabajo implica conocimientos sobre autos, ventas, contabilidad, y la atención al cliente (Arellano, 2009). La noción sobre control ampliado en el proceso de trabajo de los despachadores de gasolina se convierte en central al considerar que las:

“condiciones estructurales vinculadas con la tasa de ganancia que constriñen o presionan a las empresas y a las gerencias para obtener resultados productivos [... también hay una indeterminación abstracta que habría] que convertir en una indeterminación concreta, acotada en un espacio de posibilidades concreto en la coyuntura, en el que no todo es posible so pena de quebrar la empresa” (De la Garza, 2011: 12).

Para este trabajo el punto de reflexión se da sobre una lectura más amplia que nos permita caracterizar las particularidades del proceso de trabajo de los despachadores de gasolina donde, por ejemplo, al tomar como referencia que el proceso de trabajo involucra relaciones sociales “con los medios de producción con consecuencias económicas y que, dentro de una racionalidad general fincada en las ganancias de la empresa capitalista, las interacciones que se dan en el proceso de trabajo implican intercambios simbólicos y de poder” (De la Garza, 2011: 8).

En esta misma línea es que retomamos los estudios sobre el proceso de trabajo donde se incluyeron las nociones de control y las resistencias presentes en el proceso de trabajo. Un trabajo fundamental que abono a esta distinción fue el de Edwards quien hace una distinción entre el control directo, el técnico y el burocrático (Edwards citado en De la Garza, 2011). El control y las reglas de trabajo tomarían intermediaciones en las que no siempre se avanzaría

hacia el control total del proceso de trabajo sino que en el proceso de trabajo las reglas pasan por un proceso de interpretación lo que conduce a negociaciones cotidianas, resistencias y posibilidades de un cierto grado de autonomía (De la Garza, 2011). Edwards aportó elementos fundamentales al plantear que al estudiar el conflicto se debía tomar en cuenta que hay distintos niveles de conflicto inmersos en el proceso de trabajo, los cuales, se pueden manifestar en distintas formas por lo que resalta la importancia de reconocer formas alternativas de conflicto en la que se debe considerar la organización social definida como “los procesos en los que determinadas prácticas cobran un significado dentro de las relaciones en un centro de trabajo” (Edwards & Scullion, 1987: 18). Apegarse a estudiar, por ejemplo, la huelga como el máximo indicador de conflictividad es un error en tanto que es necesario realizar análisis más amplios y profundos (Edwards, 1994).

También, Alvesson y Thompson hicieron importantes aportaciones. Con base en un estudio empírico, realizan una revisión crítica sobre cómo entender la forma de organizar la empresa y estructurar el trabajo, de la cual concluyen que las formas de control burocráticas permanecen en partes de la vida organizacional de algunas empresas (en algunos casos incluyen técnicas de conocimiento intensivo); en algunos casos han hecho acuerdos formalmente «*adhocráticos*» (ausencias de jerarquías); que pueden moverse hacia formas más burocráticas en periodos en que las empresas requieren moverse en función de las necesidades y planes para el desarrollo de una empresa determinada. Con ello también, señalan los autores, se han desarrollado distintas formas de control, tales como: burocráticas, profesionales/ocupacionales, control del cliente, autoritarias y/o culturales y emocionales (Alvesson & Thompson, 2010). Desde esta perspectiva se pone el acento en la idea de que las formas de control puede ser variadas y en ellas se puede dar la implementación de estrategias relacionadas con aspectos técnicos, tecnológicos y burocráticos en el trabajo, o bien, expresarse de forma sutil, directa y/o impersonal (Barrios Graziani, 2007).

Mientras que desde el enfoque de *trabajo no clásico* para estudiar el proceso de trabajo se parte de que es necesario pensar a éste no sólo con base en factores de la producción, ni reducido a lo jurídico o a lo psicológico sino que es necesario tomar en cuenta la subjetividad de los trabajadores que están involucrados en el proceso de producción (De la Garza, 2011: 7–8). El control en el proceso de trabajo sirve como una guía pero éste no

debe tomarse como algo lineal sino que se debe considerar que involucra varios niveles y formas de expresión, donde están inmersas relaciones de poder, consenso, coerción y conflicto (De la Garza, 2011: 24).

De este modo, se tendría que recuperar a Marx cuando hace una diferenciación entre valor de la fuerza de trabajo y trabajo, donde el valor de la fuerza de trabajo no tendría que ver con el valor generado por el asalariado durante la jornada de trabajo sino con el valor de las mercancías necesarias para la reproducción del trabajador y su familia (De la Garza, 1998: 1–2). Una forma de entender el control inmerso en el proceso de trabajo se relacionaría con la vinculación entre las estructuras, las subjetividades y las acciones. El control y la resistencia serían entendidos como construcciones sociales en las que intervienen la subjetividad, donde es posible la construcción de configuraciones identitarias y donde el proceso de trabajo involucraría varias dimensiones analíticas (De la Garza, 2011: 24).

A. Calificación, control y resistencias en el proceso de trabajo

Hemos ubicado el trabajo de los despachadores de gasolina como un trabajo con componentes interactivos e inmateriales que se estructura bajo una doble dinámica de supervisión y evaluación, por un lado, la del franquiciatario, el gerente y los supervisores; y por otra, la del cliente. Con estos referentes este apartado busca hacer una reconstrucción que nos permita explicar la forma en la que se estructura el proceso de trabajo; las calificaciones; las disputas y resistencias que se dieron en torno al control de proceso de trabajo con la intención de clarificar y ubicar aspectos del proceso de organización que pudieron intervenir en las configuración de identidades y acciones colectivas de los despachadores de gasolina.

Los conceptos de calificación y conflicto son dos dimensiones fundamentales para estudiar el trabajo en tanto que permiten abordar la forma en la que se dan las interacciones en el proceso de trabajo conforme a las que los actores involucrados realizan intercambios simbólicos y ponen en juego significados emocionales, cognitivos, estéticos y formas de razonamiento cotidiano (De la Garza, 2017a). A través de ambas dimensiones analíticas se

puede caracterizar el proceso de trabajo con sus componentes estructurales pero también subjetivos.

Una forma de comprensión tanto del control como de la calificación se relaciona con los significados que se construyen sobre ellos según el contexto específico. La negociación del rendimiento y la forma en la que se da el control sobre proceso de trabajo implican comprender las fuentes de cooperación o conflicto, las cuales, pueden tener distintas variaciones y formas de expresión pero que están relacionadas entre sí (Edwards & Scullion, 1987). Sobre esta distinción es que también podremos hablar de la forma en la que en dicho proceso se han configurado las identidades de los despachadores.

El trabajo de los despachadores implica proveer un servicio que implica vender productos, despachar gasolina, realizar contabilidad, manejar bombas y sistemas digitales (de pagos con tarjeta y facturación), atender al cliente, manipular cuidadosamente líquidos inflamables y hasta garantizar la ejecución del abasto de combustible a los depósitos. Su trabajo, por tanto, conlleva considerar que en el proceso laboral está implicada también la responsabilidad de adquirir la capacidad de realizar múltiples tareas.

Dado la complejidad que encierra las distintas funciones que implica el trabajo de despachar gasolina también se reconoce que las formas de control y conflicto son multidimensionales y específicas por lo que incluso en distintas estaciones de servicio aunque sea del mismo dueño éstas pueden cambiar (Edwards & Scullion, 1987). Intentamos dar cuenta de regularidades y particularidades para explicar por qué, según mencionaron los despachadores de gasolina, esta condición es la que produce que el proceso de identificación entre despachadores de distintas estaciones se haya dado en distintas temporalidades. Y, también, esta condición posibilita a los despachadores a tomar acciones para mantener el control sobre el proceso de trabajo a nivel estación de servicio.

Sobre el proceso de capacitación los despachadores entrevistados comentaron que las capacidades para realizar su trabajo son aprendidas en la práctica; es decir, los

franquiciatarios de la estación de servicio no les brindan ninguna capacitación.⁵⁷ De hecho la mayoría refiere que antes de estar organizados la capacitación acerca de programar la bomba, cómo evitar accidentes o atender al cliente la proveían sus propios compañeros o familiares, quienes los recomendaban para entrar a laborar. De esta forma, los franquiciatarios y supervisores se deslindaban de la responsabilidad de enseñar o proporcionar las herramientas para realizar el trabajo.

Aunque los despachadores de gasolina manifiestan que su el trabajo es fácil, éste implica adquirir conocimientos sobre mecánica en general, contabilidad y atención al cliente. Todas estas capacidades y destrezas las aprenden en la práctica en un lapso de más o menos un mes. No se trata de un trabajo descalificado pero la responsabilidad de aprender se deja en manos de los despachadores. Esta situación nutre también la idea que los despachadores de gasolina tienen sobre que su propio trabajo al que consideran como un oficio.

Antes de organizarse el control sobre el proceso de trabajo de los despachadores estaba marcado por una estructura muy precisa en la que éstos no tenían ni voz ni forma de intervenir. Un hallazgo de esta investigación fue reconstruir como estaba estructurado el proceso de trabajo para garantizar que las ganancias fueran para el franquiciatario. Esto también implicó la posibilidad de tener a su disposición a los despachadores dispuestos a realizar todo tipo de actividades, tareas adicionales y fuera de la propia estación de servicio, es decir, estructurar el proceso de trabajo de tal forma que garantizará no sólo la ganancia sino la “sumisión de los despachadores” mientras que también se diseñaron los dispositivos bajo los cuales se regula el comportamiento del cliente (Antonia, 2017; Gabriel, 2018).

Desde los manuales de operaciones *PEMEX* se establecieron las funciones y procedimientos de una estación de servicio. En general se establecen formas en la que se estructura de maneja inicial el trabajo de los despachadores de gasolina. Dentro de la

⁵⁷ Sólo en el caso de dos despachadores que laboraron en el grupo *CorpoGAS* manifestaron que se les dio una capacitación sobre ventas de aceites y aditivos. Sin embargo dicha capacitación fue impartida por personal de la marca *Castrol MX* (F.J., 2017; F.A., 2017). Durante las visitas realizadas a estaciones de servicio para solicitar empleo se pudo constatar que los mismos franquiciatarios te plantean que no existe capacitación alguna por lo que “te ponen a prueba durante una semana para verificar si aprendiste lo necesario para realizar el trabajo de despachador”.

documentación revisada encontramos que entre 1999 y 2017, los lineamientos establecidos por *PEMEX Refinería* establecían:⁵⁸

- 1) Un capítulo para establecer supervisión sobre suministro de combustible; condiciones de seguridad e higiene en las estaciones de servicio; tipos de establecimientos permitidos, mecanismos y distancias para la colocación de bombas y dispensarios – actualizados con tipos específicos de software para garantizar el adecuado suministro de combustible-; procedimientos administrativos y tipos de productos permitidos para la venta. Adicionalmente, el manual de operación tienen como objetivo:

“proporciona a los Franquiciatarios, y al equipo de personas que administrarán la Estación de Servicio, la información, elementos, medios y herramientas necesarias para cumplir con los mandatos mínimos de la legislación laboral. De igual forma, el documento contiene información y herramientas que permitirán al Franquiciatario administrar de una forma óptima al personal con que cuenta” (*PEMEX Refinería, 2007: 5*).

- 2) Un capítulo con técnicas de mercadotecnia y atención de clientes con la intención de delinear con claridad las estrategia de negocios –formas de contabilizar y reportar formas de inversión, publicidad y términos de uso de la marca, y políticas y procedimientos de control interno- así como:

“una guía para mejorar la atención y la calidad del servicio hacia los clientes de las Estaciones de Servicio. En este se busca crear conciencia de la importancia que tienen los clientes para el éxito de los negocios en general, proporcionando atención esmerada en todas las circunstancias que se presenten, ya sean las cotidianas o los imprevistos. Además, plantea la necesidad de mejorar la atención de los empleados de la Estación de Servicio con los consumidores; con procesos sencillos de asimilar, y políticas, para la atención de los clientes desde el acceso a cargar combustible, pasando por la prestación de servicios adicionales y venta de otros productos; hasta mencionar los diferentes métodos de cobro al cliente (en efectivo, vales, pagos con sistema electrónico ya sean tarjetas propias o bancarias de débito y crédito)” (*PEMEX Refinería, 2007: 6–10*).

⁵⁸ Construido con base en: *PEMEX Refinería, 2005; PEMEX Refinería, 2007; PEMEX Refinería, 2008; PEMEX Refinería, 2011; PEMEX Refinería, 2015; Onexpo, 2015a; y PEMEX Refinería, 2017*. Como veremos a detalle en el apartado sobre relaciones laborales, hasta antes de la última reforma energética, PEMEX REFINERÍA es la encargada de gestionar y garantizar el funcionamiento del modelo de franquicias Pemex (*PEMEX, 2015; PEMEX, 2016*). Hasta antes de la última reforma energética sólo se podía comercializar y vender combustible bajo dicha marca (*Petróleos Mexicanos, 2015*)

3) Y por último, capítulos sobre las formas de estructurar el proceso trabajo de donde los despachadores son definidos como centrales para ejecutar la principal forma de gestión del trabajo en las estaciones de servicio, es decir, atender a los clientes. Según los lineamientos establecidos por *PEMEX Refinería*, en cada estación de servicio deben funcionar según:

“el Organigrama Tipo para una Estación de Servicio, en el que se muestran los puestos que trabajan en ella y su ubicación jerárquica. Así como las descripciones de los puestos básicos y los perfiles del personal que se requieren para la operación de una Estación de Servicio; dichos puestos son: Gerente de Estación, Oficial Gasolinero, Despachador, Auxiliar Administrativo y Auxiliar General (Empleado de Limpieza)” (*PEMEX Refinería*, 2007: 5).

También se especifica el tipo de uniforme, capacitaciones y funciones de cada uno de los puestos de trabajo. Dentro de dicho ordenamiento se deja al despachador de gasolina la colocación de productos, el suministro de combustible y la atracción de los clientes. Mientras que los auxiliares administrativo y general se deben encargar de la parte administrativa del trabajo en la estación de servicio -contabilidad, gestión de operación de suministro de pipas, seguridad y supervisión del personal- (*PEMEX Refinería*, 2015).

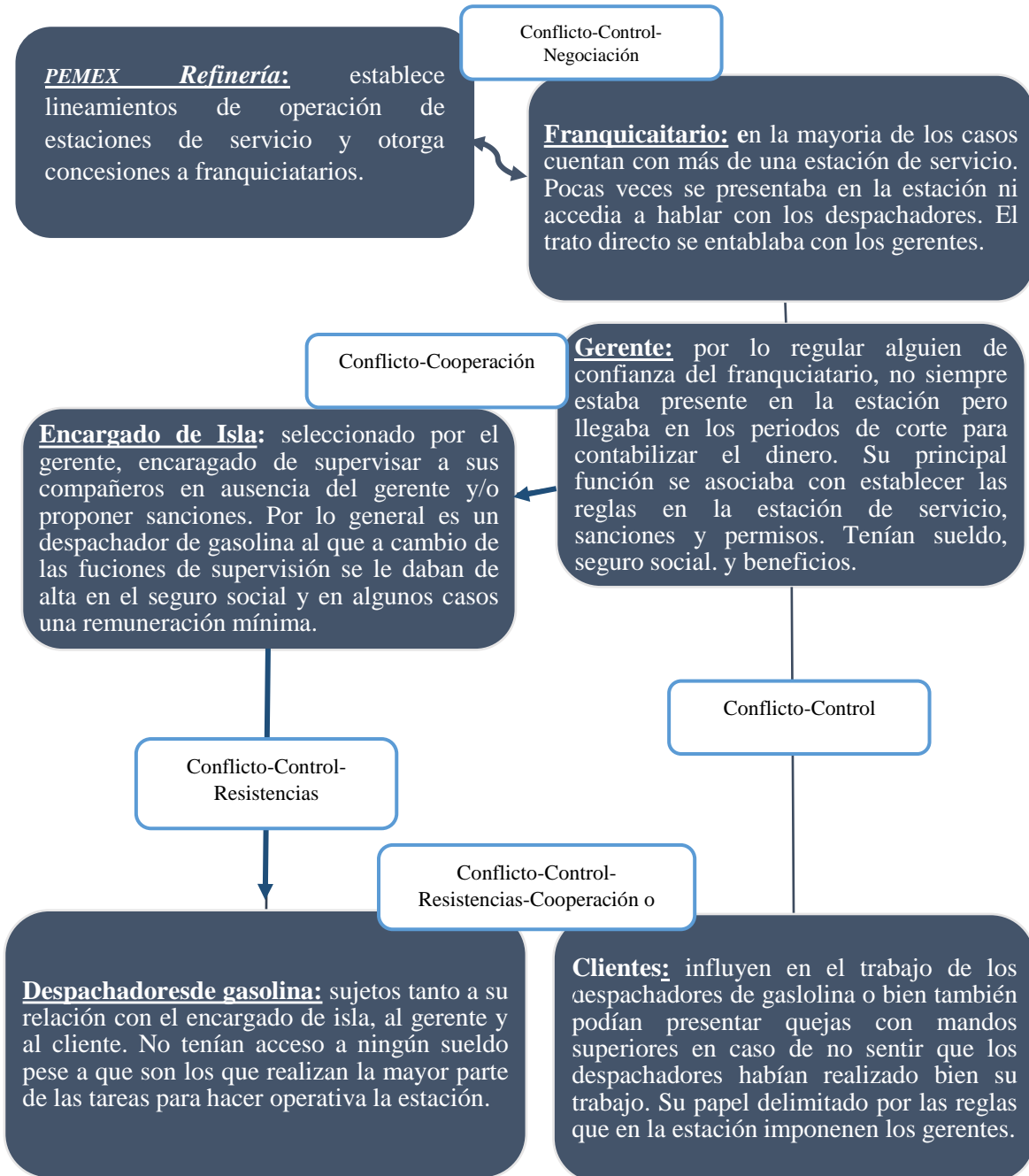
Se establece, adicionalmente, que despachadores de gasolina deberán tener acceso a todas las prestaciones que marca la ley, capacitaciones de manera regular y hasta se establecen mecanismos de contratación de personal (*PEMEX Refinería*, 2007; *ONEXPO*, 2015). Sin embargo, tal como se expuso en el aparatado sobre condiciones de trabajo, los despachadores no tenían acceso a ningún beneficio marcado por la legislación laboral. Se pudo constatar que dista mucho en las estaciones de servicio la forma en la que se ordena el proceso de trabajo de lo que establece *PEMEX Refinería* .

Los despachadores entrevistado mencionan que bajo el esquema de franquicias se abrió la posibilidad para que los franquiciatarios pudieran operar según requerimientos oficiales para mantener y cumplir sólo en aquellos aspectos en los que se ponía en juego la apertura de la estación, tales como: tipos de software, condiciones de instalaciones de las estaciones de servicio, garantizar pasar las supervisiones sobre control de calidad, manejo y uso de la marca. Pero en términos reales no cumplía ni con los tipos de puestos, ni con las funciones y puestos de trabajo requeridos -situación que en parte se propició dado que dentro del manual

de operaciones no se incluyen procedimientos de supervisión laboral para garantizar el cumplimiento y respeto de las condiciones de trabajo de los despachadores de gasolina- (*PEMEX Refinería*, 2015; Arellano, 2009).

Los franquiciatarios tuvieron plena libertad para decidir la forma de desarrollar y estructurar mecanismos para organizar el proceso de trabajo de manera unilateral con la implementación de estrategias de supervisión a través del control del proceso de trabajo (con una estructura de supervisión jerárquica) y también para realizar una serie de acciones simbólicas y coercitivas: cómo hacer que pagaran derecho de piso o la asignación de tareas que buscaban denigrar y evidenciar la subordinación de los despachadores de gasolina; en este escenario se garantizaba que la relación «*ganar-ganar*» fuera operativa. Esto propició que los despachadores en un primer momento de manera individual desplegaran estrategias de resistencia –como la rotación entre estaciones de servicio, por ejemplo- y que después consideran desarrollar redes de solidaridad. En el esquema 5 presentamos dicha estructura jerárquica.

Esquema 5 El proceso de trabajo de los despachadores de gasolina antes de estar organizados en el STRACC



(Construido con base en revisión documental de estrategias de negocios de franquiciatarios de estacione de servicio y con los testimonios de los despachadores organizados en el STRACC)

Un aspecto fundamental es que dentro de la estructura de supervisión se encontraban despachadores de gasolina que si bien tenían ciertos beneficios se encontraban inconformes con la forma en la que fueron tratados por lo cual aunque parecía que había un doble proceso de identificación: por una parte con el gerente (a quien debían su puesto) por otra parte estaban las relaciones de amistad y compañerismo construidas en la interacción diaria con sus compañeros de trabajo. En muchos de los casos los jefes de isla terminaron también organizándose y participando activamente en el *STRACC* (H.F., 2017; M.R., 2017; H.A., 2017).

Bajo esta forma de estructurar el proceso de trabajo aparecieron diversas expresiones de resistencia pero también de solidaridad.⁵⁹ Dentro de las acciones de resistencia resaltó en las entrevistas el hecho de tener que mentir al cliente para poder asegurar el número de ventas requeridas de aditivos y aceites “entre 10 y hasta 20 por día”; las constante necesidad de faltar al trabajo; algunos refieren que muchos llegaban alcoholizados a trabajar; muchos más pensaban en la opción de recaer en prácticas como subir el cobro al cliente distraído con tal de cumplir con los requerimientos del patrón; o bien, simplemente desquitarse con el cliente pues estaban fastidiados y muy cansados de las dinámicas en las estaciones de servicio. Los entrevistados manifestaron que aunque les gustaba el trabajo se les hacía muy pesado ir a laborar en esas condiciones.

Entre las acciones de solidaridad más recurrentes que fueron mencionadas, estaban por ejemplo, aquellas construidas entre grupos de amigos que a veces se pasaban ventas de aceites para que el encargado no los castigará por la falta de cumplimiento de los estándares de venta impuestos; también el prestarse dinero para a completar la cuenta cuando había faltantes; finalmente el apoyo moral y el intento constante de mantener un ambiente en el que las bromas hacían el contexto laboral un poco más ameno.

Dentro de las tácticas de control implementadas por los gerentes estaba la de asignar los lugares de los despachadores de gasolina. Los lugares más disputados eran aquellas islas que quedan al frente de la calle principal donde está ubicada la estación dado que existe la percepción de que en esos lugares se reciben más clientes lo que les daba la “posibilidad de

⁵⁹ Muchas de las estrategias de solidaridad y resistencias que se daban en el trabajo de los despachadores de gasolina están desarrolladas en el trabajo de Ángela Giglia titulado “*Trabajo en precario y redes de solidaridad. El caso de los gasolineras en la ciudad de México*”.

obtener más propinas –necesarias para no sólo mantenerse sino para subsidiar los requerimientos del patrón- y vender más aditivos y aceites”. Una estrategia de control sobre el proceso de trabajo fue asignar a dichas islas aquellos despachadores que cumplieran con los estándares de venta y aquellos que tenían más cercanía con los gerentes o el jefe de isla.

Otra estrategia de control asociada a la forma en la que se organizaba el proceso de trabajo se relacionó con la asignación de turnos y jornadas de trabajo. Una forma de castigar a quien se negaba a cumplir cualquier orden fue que se le obligaba (bajo amenaza de perder el empleo) a quedarse después de su jornada, o hacerles trabajar en días festivos o bien cambiarles al turno de la noche. Estas situaciones también se traducían en tener menores posibilidades de tener acceso a mayores propinas por lo que esta situación trastocaba también la forma en la que organizaban su vida personal, afectaba sus relaciones familiares y en general su calidad de vida y la de su familia.

Los despachadores refieren que dicha situación los exponía a condiciones de trabajo más inseguras pues en muchos casos es en el turno nocturno donde se presentan más asaltos con violencia. Trabajar en la noche implicaba adicionalmente correr el riesgo no sólo de tener menos ingresos sino también de estar expuestos a que les robaran el dinero de la venta de gasolina lo que de inmediato se traducía a tener que pagar dicho monto, o bien, salir lesionados.

Otra forma de castigo fue someterlos a realizar tareas que fueron catalogados por ellos como humillantes y peligrosas, tales como: lavar los baños, hacer la limpieza en general o dar mantenimiento a los faldones en las estaciones de servicio; estar expuestos a líquidos corrosivos o tóxicos ya sea para su manejo o traslado; llevarles el café a los gerentes; hacer tareas de limpieza en la casa o en otros negocios de los franquiciatarios; en el caso de las mujeres despachadoras de gasolina, acceder a peticiones de tipo sexual o soportar conductas de acoso y hostigamiento sexual por parte de gerente; y, en general, ser estigmatizados socialmente bajo dos etiquetas: “son tranzas y todo el tiempo roban” o “son mugrosos y no tienen ningún valor”.

Tener que lidiar entre dualidad de ambas etiquetas generaba entornos que los despachadores calificaron como adversos y denigrantes alejándoles de poder realizar con

satisfacción lo que catalogan como su principal función que es atender al cliente. Estas prácticas generaron condiciones de estrés, tensión y conflicto pues se sentían en la necesidad el competir entre ellos para lograr cumplir todos los requerimientos exigidos por el gerente de la estación de servicio, o bien, ponían en marcha mecanismos para intentar resolver directamente con el gerente alguno de sus conflictos sin que existiera la posibilidad de dialogar con el franquiciatario.

La estructura de supervisión se centró en garantizar que el despachador asumiera la carga de trabajo y del mismo modo se garantizó el control y el mantenimiento de las reglas no escritas que operaban en cada una de las estaciones, que fueron desde las amenazas de despido hasta emprender acciones que pusieron en riesgo su vida. En muchos casos, los despachadores refieren que durante los procesos de organización fueron los gerentes quienes también operaron para poner en marcha dispositivos de control y coerción, tales como: amenazarlos con “utilizar las hojas en blanco, amedrentamiento y hasta la coordinación con grupos de choque o la contratación de sindicatos de protección patronal” (Arellano, 2009; Robles, 2009).⁶⁰ Todo con tal de lograr mantener la estructura de trabajo en la relación «*ganar-ganar*» a costa del trabajo de los despachadores de gasolina.

En medio de este contexto fue que los despachadores construyeron la decisión de emprender acciones colectivas. Sin embargo al organizarse y ganar el reconocimiento del *STRACC*, los despachadores entrevistados refieren que las estructuras de supervisión y formas de organización del proceso de trabajo cambiaron. A partir de que cuentan con su organización son ellos quienes se encargan de brindar capacitación a los que ingresan a laborar a una estación de servicio, ya no para subsidiar al patrón y quitarle la responsabilidad

⁶⁰ Los sindicatos de protección patronal son aquellos que se caracterizan por “[ser una...] simulación de acuerdos contractuales en materia laboral entre una empresa [la reconocida por la autoridad laboral] y la representación sindical de los trabajadores a su servicio. La calificamos como simulación porque en realidad son firmados y revisados al margen de los trabajadores [...] a solicitud de los empresarios, pero con la anuencia del gobierno y mediando importantes ganancias económicas para «los líderes sindicales» siendo las condiciones básicas para que existan. El objetivo es formalizar las condiciones de trabajo con las que la empresa pretende laborar [...]” (Bouzas, 2010: 113). Mientras que para Robles la existencia de dicho tipo de sindicato son expresiones de un largo proceso político y social producto del proyecto de corporativo delineado desde el poder para garantizar mecanismos de control sobre los trabajadores (Robles, 2009).

de asumir dicho aspecto, sino más bien como un espacio para construir “lazos de identidad y solidaridad entre ellos”(J.R., 2017; S.A., 2017; M.R. et al., 2017).

Un aspecto fundamental para mantener el control sobre el proceso de trabajo fue justamente adueñarse de éste. Llegaron a la conclusión de que sería necesario cambiar la forma en la que se daban las interacciones y relaciones en las estaciones de servicio.⁶¹ Otro aspecto central ha sido la forma en la que se los despachadores han desarrollado la capacidad de organizar las labores dentro de las estaciones de servicio para limitar la función del gerente a sólo recibir las cuentas y, adicionalmente, construir la posibilidad de dialogar directamente con los franquiciatarios de las estaciones de servicio cuando existe un problema producto de la tensión que puede generarse en la cotidianidad con los gerentes.

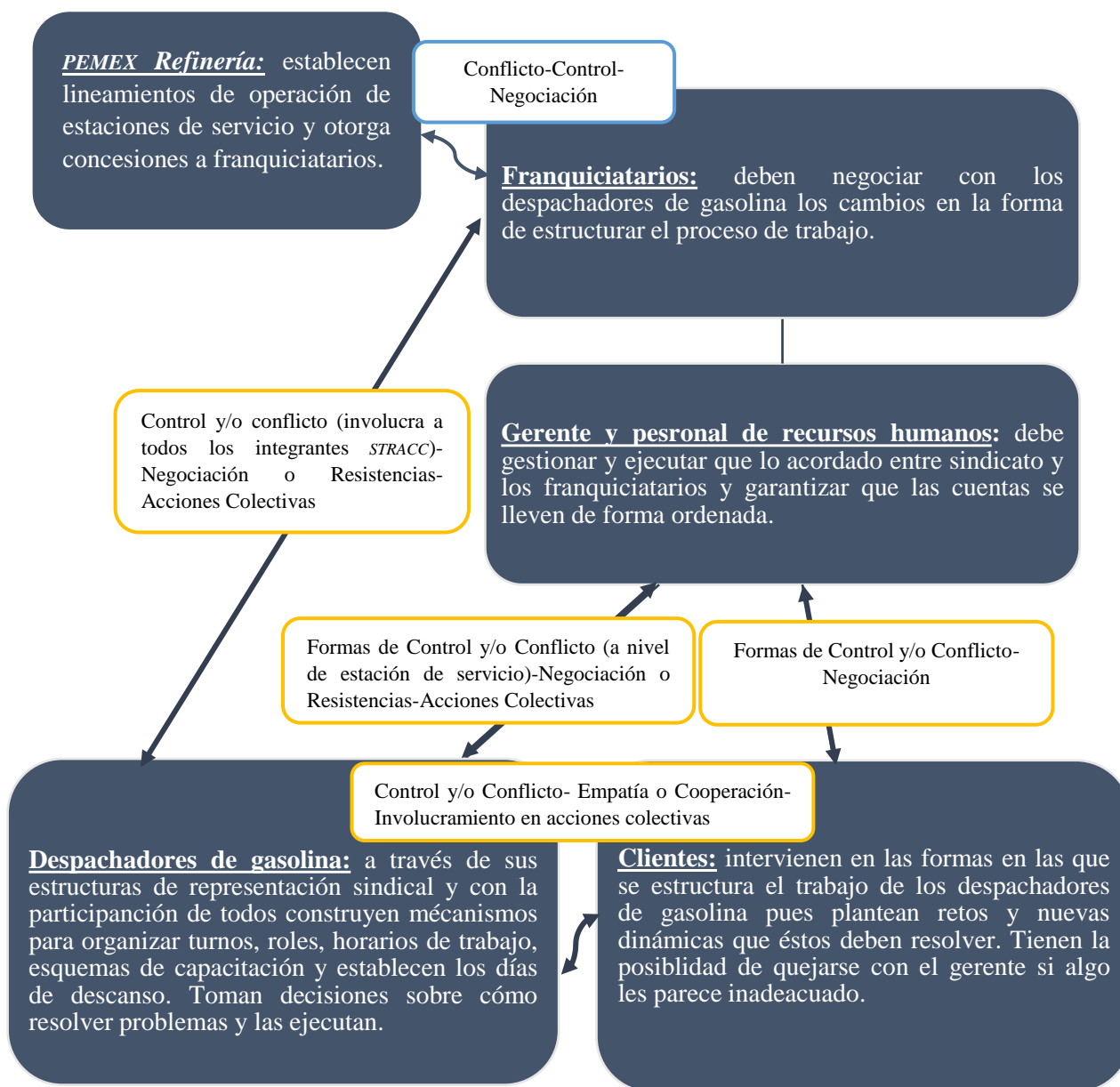
Adueñarse del proceso de trabajo no significa que el ambiente laboral sea armónico o idílico, o que implique ausencia de conflictos entre los mismos despachadores sino que al contrario implica que hay un nuevo contexto en el que reaparece la conflictividad cotidiana; pero del mismo modo se han desarrollado estrategias que intentan resolver esos problemas, pues en su mayoría, los trabajadores comprenden y ubican como el principal contrincante y quien les puede perjudicar al franquiciatario y/o su representante en la estación: el gerente (M.R. et al., 2017). En proceso de superación, reconocimiento y gestión del conflicto entre despachadores y al describir las formas de solucionar sus problemas también se expresa la construcción del «los otros» y «un nosotros» (Giménez, 1997). En este proceso dinámico y cambiante se han objetivado en reglas, a veces escritas y a veces no escritas, las formas en la que se configuran las relaciones entre despachadores- franquiciatarios y mandos de supervisión en las estaciones de servicio. Por ejemplo, en algunas estaciones de servicio se hace necesario negociar con el franquiciatario Reglamentos Internos de Trabajo mientras que en otras se evita la redacción de éstos pues implica darle la razón a los franquiciatarios o darles herramientas nuevas de control a través de la institucionalización del conflicto (Edwards, 1994). Las estrategias que se toman y la forma de construir la decisión sobre en qué estaciones buscar la redacción de un reglamento se basa también en la forma en la que los franquiciatarios activan nuevas tácticas para retomar el control una vez en que los

⁶¹ El proceso en el que se construyó esta percepción se aborda con mayor detalle y profundidad en el capítulo III.

trabajadores se han organizado. Mantener el control sobre el proceso de trabajo no ha sido un proceso sencillo por lo que los despachadores deben mantenerse alertas y emprender acciones según los problemas se van configurando.

Es así que más que subsidiar al patrón asumiendo las responsabilidades de éste, se han desarrollado e implementado estrategias para ubicar aspectos que les corresponde resolver -por ejemplo, arreglar las bombas, ver cuestiones de mantenimiento de la estación, contratar personal de limpieza, etc.- para que puedan realizar su trabajo sin la preocupación de responder a requerimientos que puedan poner en riesgo su trabajo o trastocar la forma en la que estructuran su cotidianidad personal y familiar. Una de los principales cambios que han sucedido en las formas con las que se organiza el trabajo involucra la construcción de nuevas estructuras de supervisión y organización del trabajo a nivel estación de servicio en donde se puede ver que se han establecido mecanismo de bilateralidad pero ello no implica que la relaciones ahora no sean tensas sino que aún hay expresiones de conflictos como se puede observar en el esquema 6.

Esquema 6 El proceso de trabajo de los despachadores organizados en el STRACC



(Construido con base en revisión documental de estrategias de negocios de franquiciatarios de estacione de servicio y con la sistematización de testimonios de los despachadores organizados en el STRACC)

Bajo este esquema los despachadores de gasolina ya no están obligados a cumplir requerimiento de ventas, tareas denigrantes o peligrosas, tampoco se ven expuestos a amenazas sobre cambiar sus turnos o días de descanso de formas arbitrarias. Se han desarrollado mecanismos particulares acorde a cada estación de servicio para que entre ellos decidan los roles de quienes estarán en las islas, bajo un sistema rotatorio y en dado caso de que las propinas sean bajas para aquellos que están en las islas de al fondo de la estación se solidarizan con sus compañeros para donar ciertos montos; los días de descanso y turnos son también algo en lo que ahora intervienen y deciden los propios despachadores; del mismo modo pueden hacer recomendaciones para la contratación de nuevo personal; al decir de las propias trabajadoras, las prácticas de hostigamiento y acoso sexual por parte de gerentes se han erradicado, manteniendo una constante capacitación y vigilancia colectiva sobre el tema en particular entre los propios trabajadores. Los despachadores no niegan que entre ellos se pueden desarrollar tensiones pero asumen que parte del reto de mantener el control sobre el proceso de trabajo a nivel estación de servicio requiere encontrar formas de resolver los problemas.

Del mismo modo señalan que muchas veces y de forma constante los gerentes intentan aplicar nuevas estrategias para meterlos en dinámicas de confrontación pero que están alerta para identificarlas, por ejemplo:

“en la estación *La Laguna* donde “un día se le ocurrió al encargado ofrecer una vajilla a quienes vendieran más productos” [...] “de inmediato nos dimos cuenta que estábamos cayendo en una trampa que nos llevaba a la confrontación por lo que hablamos y lo dejamos de hacer” (F.A., 2017). Otro caso fue cuando se le ocurrió al gerente como estrategia de “atracción de clientes ofrecer que laváramos el carros gratis si se realizaban cierto número de visitas para cargar gasolina”, “[se ...] pusieron alerta y frenaron dicha situación” (H.F., 2017).

El conflicto y las resistencias para mantener el control sobre el proceso de trabajo a nivel estación de servicio son una constante. Por otra parte, la relación con el cliente es distinta pues no se ven obligados a engañarlos o mentirles ni a presionarlos para que compren aditivos y aceites; se busca ante todo que los clientes estén conformes para que regresen a la estación por lo que se las estrategias para brindar y hacer de la estación de servicio un lugar confiable son fundamentales. Ahora, mencionaron los despachadores entrevistados, se sienten libres para hacer y cumplir su trabajo lo que no sería posible sin haber construido la

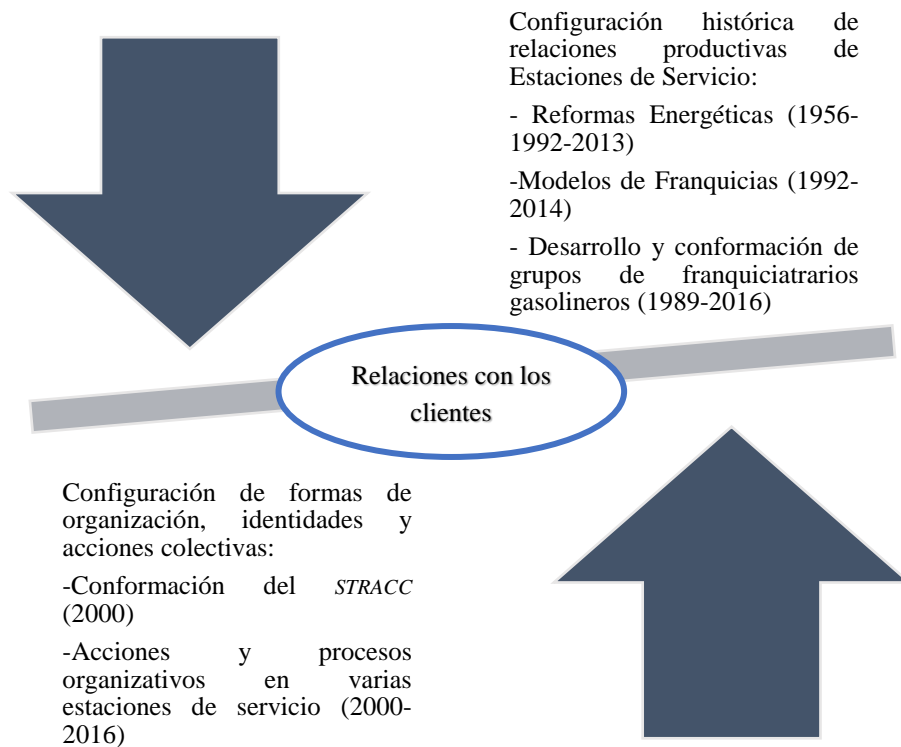
capacidad de resolver problemas, implementar soluciones y de construir una relación de «*tu-tú*» con los franquiciatario y con los gerentes, es decir, ganarse el reconocimiento como trabajadores con voz y con la capacidad de tomar acciones.

3. Relaciones Laborales de los despachadores organizados en el *STRACC*

La revisión de las dimensiones analíticas del trabajo y proceso de trabajo nos remiten reconstruir las formas y las características de las relaciones laborales en las que están inmersos los despachadores de gasolina que conformaron al *STRACC*. En este recorrido hemos expuesto que más allá los elementos estructurales se han puesto en marcha elementos simbólicos, significaciones, emociones y aspectos subjetivos y culturales en su trabajo.

Dicha situación sería distinta si las relaciones laborales de los despachadores de gasolina estuvieran bajo otros contextos. Dado las particularidades del caso, partimos desde una perspectiva dinámica, no estática y en sentido amplio de las relaciones laborales de los despachadores de gasolina (Edwards, 1994). Sobre todo porque con base en la reconstrucción realizada hasta ahora hemos logrado situar que las relaciones laborales de los despachadores de gasolina se han visto trastocadas debido a los sucesos históricos y macro-estructurales como se muestra en el esquema 7.

Esquema 7 Las relaciones laborales de los despachadores de gasolina



(Fuente: Arellano, 2009; Giglia, 2013; Comisión Reguladora de Energía, 2016a; Petróleos Mexicanos, 2015; PEMEX, 2016)

Las particularidades, significaciones, tensiones, representaciones, experiencias y proyectos de vida construidos por los despachadores a partir de su trabajo no se pueden comprender si no revisamos la configuración de las relaciones laborales de los despachadores de gasolina. Esta tarea implicó realizar una revisión, reconstrucción y explicación sobre el proceso de apertura de una estación de servicio –concesiones grupos de franquiciatarios- y los tres tipos de relaciones identificadas en el proceso de trabajo. Logramos identificar también los obstáculos, retos y el proceso por medio del cual se objetivaron ciertas acciones al organizarse en el *STRACC*.

Este apartado tiene como objetivo reconstruir el contexto en el que están inmersas sus relaciones laborales dado que esto nos permitió desentrañar los elementos que configuran

sus identidades. Por tanto partimos de que las relaciones laborales para el caso particular de estudio deben pensarse como la:

“interacción que se da entre actores claves del proceso productivo, al estar presente el cliente en la interacción productiva y volverse indisoluble su relación de consumo con la de la producción, de hecho la relación de producción hace intervenir directamente al cliente. Esta interacción no lo vuelve trabajador, pero si permite que intervenga en el control de tiempos de producción –presión sobre el trabajador para realizar las operaciones con oportunidad-, en la calidad del producto –que es probado en el instante de la producción-, y sobre el aspecto afectivo de la actividad, una de las caras subjetivas del proceso y del producto” (De la Garza, 2010b: 119).

Para contextualizar recordemos que el campo de las relaciones laborales tuvo su época de auge entre los años cincuenta y setenta, principalmente en los trabajos desarrollados tanto en la escuela de la visión Sistémica, por Jhon T. Dunlop como en la visión de la escuela Pluralista, desarrollada principalmente en los trabajos de Flanders y Clegg. Aunque algunos ubican como pioneros en el campo de las relaciones laborales a los Webb el punto de partida en esta disciplina fueron los trabajos de Dunlop.

Dunlop, escribió sus principales obras en los Estados Unidos, entre los años cincuenta y setenta, en las cuales planteó que para estudiar los sistemas de relaciones industriales se debe estudiar las interrelaciones entre los actores que son: a) los obreros y sus organizaciones; b) los empresarios y sus organizaciones; y c) los organismos gubernamentales que se ocupan del lugar de trabajo y de la comunidad laboral. Desde su perspectiva estos actores se ven influidos por tres contextos: los ambientales (que son la tecnología y el modo de producción), las relaciones de poder y el status que tiene cada uno de los actores Dunlop planteó que para estudiar los sistemas de relaciones laborales se debe entender que éste se mantiene unido por una ideología compartida por todos los actores y en función ella se establecen ciertas reglas (Dunlop T., 1978).

Desde la visión de Dunlop las relaciones industriales son un sistema, es decir, admite que existen contradicciones pero no se centra en el conflicto ni lo coloca como algo fundamental. Se establecen una serie de normas y reglas para la regulación de los tres actores que se involucran en las relaciones industriales. En este sentido, como refiere Muller-Jentsch, es importante comprender que el trabajo de Dunlop está profundamente influenciado por Parsons. Dunlop define a las relaciones laborales como un sistema de relaciones industriales,

donde el núcleo de estudio son la red de reglas y normas, las instituciones y los resultados de dicho proceso (Muller-Jentsch, 2004).

De tomar la perspectiva de estudios sobre las relaciones laborales de los despachadores de gasolina nos llevarían a centrarnos, por ejemplo, en la relación exclusiva entre Estado, Concesionario y el Sindicato (entendido como su dirigencia sindical). Tendríamos que pensar al sindicato más en su papel gestor de servicios y maximizador de beneficios, que en interacción con los otros actores (empresarios y sus organizaciones y el Estado) negocia y construye una serie de reglas y acuerdos.

Entonces, nos preguntamos si ¿abordar y caracterizar las relaciones laborales como las reglas y normas, la interacción entre los actores nos permitiría explicar la acción colectiva y la identidad de los despachadores de gasolina? La respuesta es que no porque con base en la reconstrucción realizada en los apartados anteriores reducirnos únicamente a las regulaciones, reglas y normas nos llevaría a una percepción falsa porque -como vimos- una cosa es lo que está estipulado, tanto en la *LFT* como en los manuales de *franquicias PEMEX*, y otra es lo que pasa en la cotidianidad laboral de los despachadores de gasolina. Del mismo modo si aceptáramos dicha visión tendríamos que dejar de considerar que las relaciones laborales de los despachadores de gasolina involucran tres actores y en función de ello simplificar las relaciones presentes en el caso de estudio. Adicionalmente, más que estudiar al sindicato de los despachadores de gasolina nos interesa estudiar a los sujetos que lo conforman, sus configuraciones identitarias y el sentido que éstos han dado a sus acciones, por tanto, reducir el estudio de los trabajadores a la dirigencia sindical sería limitado e insuficiente, en su lugar, se considera que el “desarrollo espontáneo y autónomo de la organización en el centro de trabajo está estrechamente relacionada con el carácter de sus relaciones de control internas” (Hyman, 1975: 179)

Otra perspectiva sobre las relaciones industriales es la desarrollada por el enfoque Pluralista en la escuela de Oxford, en Gran Bretaña, cuyos trabajos emblemáticos los podemos encontrar desarrollados en los obras de: Flanders y Clegg. La perspectiva pluralista está influenciada por los trabajos de los Webb, quienes, a principios del siglo XX, escribieron *La Democracia Industrial* (Muller-Jentsch, 2004). Al igual que la visión de Dunlop, el

enfoque pluralista parte de la existencia de tres actores: Estado y sus instituciones, empresarios o dueños del capital y los trabajadores y sus organizaciones. Desde la perspectiva pluralista se reconoce el conflicto entre capital-trabajo como algo inherente, pero no estructural, visión que los ha llevado a resaltar que el objeto de estudio de la relaciones industriales se encuentra en las instituciones encargadas de las negociaciones colectivas. Por tanto, más que pensar las relaciones laborales como un sistema, se centran en la importancia de la ética y los valores; la visión voluntarista en la cual el conflicto se puede negociar en “*pro del bien común*” (Poole, 1984).

A diferencia de la visión sistémica, este enfoque sí reconoce el conflicto entre capital-trabajo y más que, definir las relaciones laborales como las reglas y normas producto de las interacciones, se centra la reducción de las asimetrías entre capital-trabajo a través de la regulación y la negociación colectiva.⁶² De este modo, los sindicatos tendrían como eje central de acción la negociación colectiva, la cual les permitiría disminuir las asimetrías y el conflicto *capital-trabajo*. Entonces, nos preguntamos: ¿debemos entender la acción colectiva realizada por los despachadores de gasolina sólo revisando si efectúan o no negociaciones colectivas con su empleador o revisando el resultado de dicha negociaciones? Consideramos que una descripción detallada de dichos procesos no nos permite hacer una reconstrucción de la totalidad del caso concreto pues, más que centrarnos sólo en si hay o no negociaciones o en el contenido de éstas, nos interesa las significaciones que estas pueden tener con todo y sus componentes estructurales.

En este trabajo retomamos las aportaciones de Richard Hyman al campo de las relaciones laborales desde una perspectiva crítica con enfoque marxista. Hyman consideró que es muy limitado reducir el enfoque de estudio de las relaciones laborales a las reglas y normas, como lo plantea Dunlop, o a las regulaciones de las negociación colectiva, como lo plantea el enfoque pluralista. En contraste con las otras visiones, Hyman plantea que:

“el estudio de las relaciones industriales es en esencia un estudio de los procesos de control sobre las relaciones de trabajo. La relación laboral -que se concreta en las cláusulas del «libre» contrato de trabajo- concede una autoridad preponderante en las

⁶² En este sentido, si bien no consideramos que las relaciones laborales pueden caracterizarse sólo por el estudio de las negociaciones colectivas, son interesantes las categorías analíticas aportadas por Clegg sobre cómo estudiar la negociación colectivas (Ackers, 2007).

relaciones de trabajo cotidianas al empresario y a sus agentes directivos. El poder económico concentrado del capital, reforzado por diversas sanciones legales, tiene su origen de derecho de iniciativa por parte de la dirección a través del cual el empresario manda mientras que los trabajadores se espera que obedezcan.” (Hyman, 1975: 79).

Desde la perspectiva de Hyman uno de los grandes problemas al momento de estudiar a los sindicatos se asocia con no revisar la noción de «*poder por*» y «*poder para*», la burocratización de las estructuras sindicales, representatividad y estructura sindical, o la limitación de su papel a las negociaciones colectivas, desde un enfoque meramente economicista que invisibilicen el conflicto capital-trabajo, el cual, sostiene es estructural. Hyman afirma que:

“la acción colectiva de los trabajadores ocupa un lugar central en el estudio de las relaciones industriales. [...]. Dado que el poder económico del capital -reforzado con una serie de sanciones legales- es tan grande, el grado de control de los trabajadores en tanto que individuos pueden ejercer es extremadamente limitado. Sólo cuando se asocian actuando conjuntamente, pueden comenzar a poner en peligro seriamente la dominación del empresario” (Hyman, 1975: 43).

En esta visión lo central de las relaciones laborales es estudiar el control y el conflicto. Desde este enfoque el estudio de las relaciones laborales se centraría en el conflicto capital-trabajo y para caracterizar el papel de los sindicatos se involucran aspectos que van más allá de las regulaciones y se involucran en el terreno del actuar sindical. Bajo esta lógica, Hyman considera que:

“un sindicato es, primero y principalmente, un medio de poder. Su propósito fundamental es el de permitir que los trabajadores ejerzan, colectivamente, el control sobre condiciones de empleo, el cual no tiene posibilidades de realizar en tanto que individuos aislados; y hacer esto en gran parte obliga al empresario a tomar en consideración, en la toma de decisiones y el diseño de políticas, intereses y prioridades contrarios a los suyos” (Hyman, 1975: 79).

Adicionalmente, tal como lo plantean Matthew Bidwell e Isabel Fernández-Mateo, en su artículo *Three's a crowd? Understanding triadic Employment relationships*, la composición de las relaciones laborales ha cambiado por lo que la gestión e involucramiento del cliente implica pensar en relaciones laborales en un sentido más amplio. Otras de las guías para la reconstrucción de este apartado se centra en desentrañar elementos del contexto en el que se desarrolla el trabajo de los despachados de gasolina en función de los cual piensan y deciden sus acciones, lo cual incluye la interacción con el cliente.

Al retomar como guía estas perspectivas se resalta la temática de la disputa por el control en el trabajo y las formas en las que éste se estructura. Reconstruir y ubicar elementos relacionados con la lógica bajo la que se conformó su estructura sindical y sus estrategias para la acción se enlaza también con la forma en la se estructura el sistema de franquicias, en cuanto al trabajo y control sobre su proceso, lo que se tradujo en la forma de objetivar estrategias de resistencia resultado de los procesos simbólicos, culturales y subjetivos (Hyman, 1975; Melucci, 1985).⁶³

A. Marco regulatorio de las Estaciones de Servicio: proceso para adquirir la concesión de una estación de servicio y los franquiciatarios de Petróleos Mexicanos (PEMEX)

La doble dinámica en los estaciones de servicio es producto de la implementación del sistema de franquicias de Petróleos Mexicanos (*PEMEX*). Para comprender el contexto en el que los franquiciatarios tienen la posibilidad actuar e imponer cierta forma de trabajo se enmarca dentro de un proceso histórico que tuvo como resultado una serie de regulaciones en materia energética. La historia y el marco regulatorio de las concesiones de las estaciones de servicio está íntimamente ligado a las reformas legales y constitucionales en materia energética.

Para comprender el marco regulatorio de las estaciones de servicio es necesario remontarse a 1958, año en que se promulgó “*La Ley del Petróleo (Ley Reglamentaria del Artículo 27 Constitucional en el Ramo del Petróleo)* en la que se definió por primera vez las funciones que desarrollaría *PEMEX* y separa la petroquímica básica y secundaria” (*Petróleos Mexicanos, 2015*). Con estos cambios la producción, venta y distribución de gasolinas fue descentralizada de *PEMEX*. Sin embargo, *PEMEX* mantuvo el control sobre el otorgamiento de

⁶³ No pretendemos limitar o hacer comparaciones para dar explicaciones sobre identidad y acción de los despachadores de gasolina limitándonos a estudiar al sindicato como si se tratara de una cosa o repositorio porque un análisis así implicaría realizar un análisis muy limitado que llevaría “a la cosificación de la organización sindical” (Hyman, 1975: 91).

las concesiones, y sobre la venta y distribución de las gasolinas. En 1992, con la reforma a la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica se ordenó la:

“constitución de un órgano administrativo desconcentrado de la entonces Secretaría de Energía, Minas e Industria Paraestatal, para resolver las cuestiones derivadas de la interacción entre el sector público y el privado [...]. En consecuencia, la Comisión Reguladora de Energía fue creada mediante Decreto Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 4 de octubre de 1993, mismo que entró en vigor el 3 de enero de 1994” (*Comisión Reguladora de Energía, 2016a*).

En 1991, con la reforma a la *Ley de la Propiedad Industrial* en su *Artículo 142* define y acepta la figura de franquicia a nivel nacional. Tanto con las reformas en dicha materia como con las reformas en materia energética también se introduce el modelo de franquicias⁶⁴ *PEMEX* bajo la idea de que están son:

“una estrategia de negocios que se basa en un sistema de comercialización y prestación de servicios donde el franquiciante ofrece a través de un contrato, la autorización para la distribución, producción y venta exitosa de bienes y servicios al franquiciatario por un periodo determinado” (Alba Aldave, 2010: 192).

Con la franquicia introdujo la noción de que existe un contrato establecido entre el franquiciante y el franquiciatario con lo que se dio autonomía para que el franquiciante pudiera determinar las condiciones bajo las cuales se presta un servicio que en este caso se relaciona con la venta y distribución de combustible. En este proceso *PEMEX* se deslindó de las responsabilidades en torno a cómo se estructuraba el servicio siempre y cuando se garantizara que:

“el franquiciatario es la persona que adquiere el sistema operativo y recibe los conocimientos que el franquiciante le confía para dar a la unidad franquiciada los estándares de calidad del producto o servicio que ofrece la franquicia maestra. Es decir, el franquiciante es la persona que otorga los derechos sobre sus productos o servicios, mientras que a la persona que los recibe se le denomina franquiciatario. Todos los

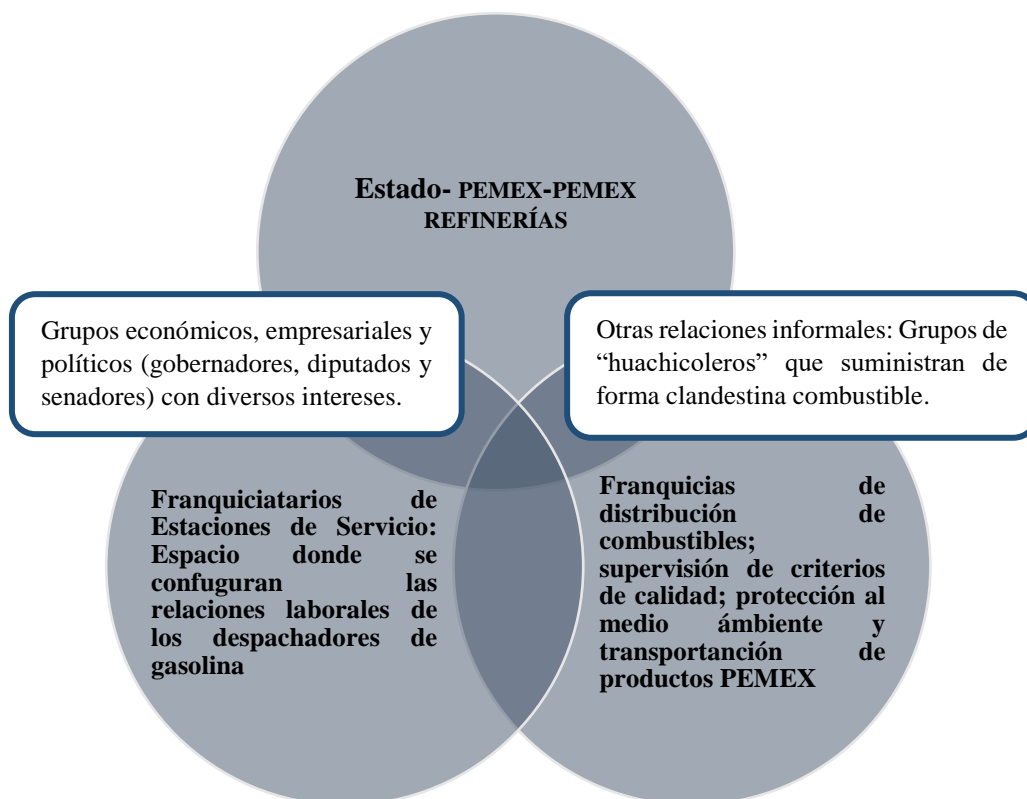
⁶⁴ La idea de franquicia se asocia con el desarrollo del modelo de negocios desarrollado en la empresa *McDonalds*. En la perspectiva de Ritzer está se asocia con la posibilidad de ofrecer un servicio bajo los principios de eficacia, predictibilidad, calculabilidad, y control a través de uso de herramientas tecnológicas y de sistematización de la relación entre empleados y clientes (Ritzer, 2006). Más que asumir como afirma Ritzer de modelo productivo de *McDonalds* (*McDonalización*) se estaba convirtiendo en un modelo productivo en el sector de los servicios lo cierto es que la idea de franquicias comenzó en los años noventa a ser aplicada en varios sectores productivos aunque eso no implica que en todas se cumplir las categorías analíticas propuestas por Ritzer (De la Garza, 2010b).

requisitos que se exigen para la operación de ambas partes quedan registrados en un contrato (Alba Aldave, 2010: 132).

Petróleos Mexicanos puso en marcha el *Programa de Modernización de Estaciones de Servicio*, con la finalidad de incorporar en éstas, tecnología de punta en sus instalaciones y equipos, garantizar la seguridad y protección al medio ambiente, mejorar el servicio ofrecido a los usuarios y establecer un esquema de comercialización que permitiera diversificar la actividad comercial en las estaciones de servicio para con estas acciones elevar su rentabilidad (Neme Sastre, 1997). Hasta 1997 de las 3,164 estaciones de servicios que operaban se calcula que al menos el 92% tenían una antigüedad mayor a 10 años. Otro de los argumentos sobre los que se sustentó la incorporación del régimen de franquicias fue el hecho de que se buscaba homogenizar criterios en la distribución del servicio de abasto de gasolinas y garantizar un mejor y mayor abasto de combustibles en la República mexicana (Neme Sastre, 1997).

Estos cambios se justificaron con el argumento de que se buscaría hacer más rentable el abasto del servicio y garantizar mayor rentabilidad de los productos *PEMEX* a través de la implementación del *Programa Nacional de Modernización de Estaciones de Servicio*, que tuvo como objetivos: a) la incorporación y reconversión de las estaciones de servicio existentes y b) la ampliación de la red nacional a través del establecimiento de nuevas estaciones de servicio (Neme Sastre, 1997: 232–234). La distribución de servicios de abastecimiento de *PEMEX* no sólo se centró en las estaciones de servicio sino que también se otorgaron franquicias en lo relacionado con la distribución, supervisión y traslado de productos de *PEMEX Refinería*. Dicha situación llevó a que la relación entre *PEMEX* y los franquiciatarios implicara varios tipos de relaciones tanto formales como informales tales como se observa en el siguiente esquema 8.

Esquema 8 Relaciones formales e informales de los franquiciatarios de una estación de servicio



(Fuente: Neme Sastre, 1997; *Petróleos Mexicanos*, 2015; Onexpo, 2015; *PEMEX*, 2016; Ampes, 2017)

El proceso de modernización de las franquicias *PEMEX* se extendió hasta el año 2000. Durante este periodo el número de estaciones de servicios creció considerablemente.⁶⁵ En 2008 nuevamente con la idea de hacer más rentables los productos fabricados por *PEMEX*

⁶⁵ Según la *Asociación Mexicana de Franquiciatarios (AMF)*, hasta 2016, en México existen hay mil 300 franquicias, el 76% de ellas son nacionales, se dividen en 17 diferentes nichos de mercado, que abarcan desde alimentos y bebidas, hasta sectores de servicios más especializados como salud y capacitación. Del mismo modo, según los reportes de las *AMF* entre las franquicias más rentable en México se encuentran las de *PEMEX* (*Asociación Mexicana de Franquiciatarios*, 2017). Hasta 2014, de acuerdo con la Subdirección Comercial de *Pemex Refinación*, en 2014, “se obtuvieron 1,056,932.8 miles de pesos por cuotas de la franquicia Pemex, de los cuales, 443,978.4 miles de pesos, el 42.0%, correspondieron a cuotas de mantenimiento; 317,992.8 miles de pesos, el 30.1%, a cuotas por posiciones de carga; 191,223.6 miles de pesos, el 18.1%, a cuotas de incorporación (adhesión), y los restantes 103,738.0 miles de pesos, el 9.8%, se distribuyeron en cuotas diversas relacionadas con las franquicias” (*Grupo Funcional Desarrollo Económico*, 2014).

REFINERÍA, en el *DOF* se publicaron diversos decretos que modificaron nuevamente el funcionamiento del sector energético y sus instituciones.

Con dichas reformas se fortaleció a la *Comisión Reguladora de Energía* “en cuanto a su naturaleza, estructura y funcionamiento, [... se le] confirieron mayores atribuciones para regular no sólo el sector de gas y electricidad que ya tenía bajo su responsabilidad, sino también el desarrollo de otras actividades de la industria de los hidrocarburos” (*Comisión Reguladora de Energía, 2016a*). Mientras que en diciembre 2013, “bajo el mandato del Presidente Enrique Peña Nieto, se aprobó la *Reforma Energética* [...que] propuso la actualización de los artículos 5, 27 y 28 de la *Constitución Mexicana*” (*Comisión Reguladora de Energía, 2016a*). Esta nueva reforma también planteó la reorganización de *PEMEX* y la modificación de leyes secundarias (*PEMEX, 2015*).

Después de las modificaciones de acuerdo con la *Ley de Hidrocarburos*, a partir del 1 de enero de 2017 *Petróleos Mexicanos* y sus empresas subsidiarias comenzaron a recibir permisos para celebrar contratos de suministro bajo las nuevas condiciones de apertura del mercado (Martínez Medina, 2015). Además, a partir del 1 de enero de 2018, el precio de las gasolinas para los automovilistas estará sujeto al libre mercado: a la oferta y la demanda (Martínez Medina, 2015). De este modo, hasta antes del 2017, las concesiones la apertura de una estación de gasolina estaba sujeta a los permisos que otorgaban *PEMEX* y la *Comisión Reguladora de Energía (CRE)*.

Antes de la última reforma los permisos y concesiones para la apertura de una estación de servicio se otorgaban tanto a personas físicas como a morales, con nacionalidad mexicana, pero sólo bajo la marca de *PEMEX Refinación (PEMEX, 2015)*. Con la reforma de 2013 se abrió la posibilidad de que los empresarios que quieran vender gasolina y diésel ya no estén obligados a tener un contrato de franquicia con *PEMEX* (Olivas, 2015). La regulación y apertura de las concesiones de estaciones de servicio y las funciones de los organismos reguladores se espera que se modifique bajo la dinámica que se esquematiza en el Cuadro informativo 1.

Cuadro Informativo 1 Cambios esperados a raíz de la reforma energética

Cadena Valor	Suministro	Logística Primaria		Distribución y Comercialización	
		Transporte Primario	Almacenamiento	Mayoreo	Franquicia
		2014	PEMEX	PEMEX	PEMEX
2015	PEMEX	Autorizados bajo permisos de la CRE	Autorizados bajo permisos de la CRE	Autorizados bajo permisos de la CRE	Autorizados bajo permisos de la CRE
2016		Autorizados bajo permisos de la CRE	Autorizados bajo permisos de la CRE	Precios máximos regionales	Precios máximos regionales
2017	Venta sin necesidad de contrato suministro (libre importación)	Autorizados bajo permisos de la CRE	Autorizados bajo permisos de la CRE	Precios máximos regionales	Precios máximos regionales
2018	Venta sin necesidad de contrato suministro (libre importación)	Autorizados bajo permisos de la CRE	Autorizados bajo permisos de la CRE	Precios libres	Precios libres
Regulador	SENER	CRE	A S E A	COFECE	

(FUENTE: *Onexpo*, 2015)

A partir de la Reforma Energética entre las tareas que corresponden a *PEMEX* está la de recibir las solicitudes para la apertura y otorgar las concesiones de una estación de servicio, a personas físicas o morales, que quieran tener un permiso bajo la marca *PEMEX Refinería* (*PEMEX*, 2016). Mientras que la *CRE* es la encargada de fomentar “el desarrollo eficiente de la industria, promover la competencia en el sector, proteger los intereses de los usuarios, propiciar una adecuada cobertura nacional y atender a la confiabilidad, estabilidad y seguridad en el suministro y la prestación de los servicios” (*Comisión Reguladora de Energía*, 2016b).

Entre los principales ordenamientos legales que regulan la apertura de una estación de servicio están: *Ley de Hidrocarburos*; *Ley de la Industria Eléctrica*; *Ley de Energía Geotérmica*; *Ley de la Agencia Nacional de Seguridad Industrial y de Protección al Medio Ambiente del Sector Hidrocarburos*; *Ley de Petróleos Mexicanos*; *Ley de la Comisión Federal de Electricidad*; *Ley de los Órganos Reguladores Coordinados en Materia Energética*; *Ley de Ingresos sobre Hidrocarburos*; *Ley del Fondo Mexicano del Petróleo*

Para la Estabilización y el Desarrollo; Ley de Inversión Extranjera; Ley de Asociaciones Público Privadas; Ley Federal de las Entidades Paraestatales, entre otros (Comisión Reguladora de Energía, 2016a).

El modelo de franquicias *PEMEX* tiene su origen en un largo proceso histórico en el cual se involucraron temas relacionados con aspectos políticos tales como forma en la que se debía gestionar y vender los hidrocarburos. En los hechos, este largo proceso ha abierto la puerta para que se privatice a particulares la facultad de vender y generar ganancia que mediante una franquicia se quedan con parte de la renta petrolera y quienes en su mayoría están asociados a personajes políticos o grupos empresariales más grandes (*PODER*, 2017).

Otro aspecto fundamental para comprender las relaciones laborales de las estaciones de servicio son los procesos para la adquisición de una franquicia bajo la marca *PEMEX* sobre todo porque en función de ello podremos ubicar los grupos de franquiciatarios, las estrategias de control, coerción y formas de estructurar las relaciones laborales en las estaciones de servicio en donde tiene presencia el *STRACC*. Quienes deciden obtener una concesión para la apertura de una estación de servicio bajo el modelo de franquicia *PEMEX*, ya sean personas físicas o morales, deben presentar una solicitud ante *PEMEX Refinería*, donde les dan respuesta sobre la viabilidad de su solicitud y se inspecciona el predio donde se planea abrir la estación (*PEMEX*, 2016). Una vez que se aprueba la incorporación de una estación de servicio, el concesionario debe efectuar un pago que puede ir desde \$152,700.00 hasta \$159,400.00. El monto del pago depende del tipo, características y clasificación en las que se haya ubicado la estación de servicio. Entre las principales clasificaciones de las estaciones de servicio están: urbana, rural, de carretera, marina, pesquera, marina, turística, especial, provisional o de autoconsumo (*GasosRed*, 2016).

Para la apertura de la estación de gasolina, los interesados firman un contrato con *PEMEX Refinería* en donde se establecen derechos y obligaciones de quienes operan las Estaciones de Servicio, el interesado debe informar “previamente a *PEMEX* cuando pretenda vender, ceder y/o transmitir parcial o totalmente sus acciones o partes sociales, o lleve a cabo cualquier modificación al objeto de la sociedad que tenga relación en la operación o

administración de la Estación de Servicio en los términos previstos en el *Manual de Operación de la Franquicia PEMEX*” (PEMEX, 2016).

Actualmente nivel nacional⁶⁶ hay “12,121 establecimientos y de éstas, había 11,735 gasolineras bajo la franquicia de la estatal, en estos términos PEMEX concentra todavía 96% de las estaciones de servicio”⁶⁷ (CRE, 2017; García, 2017). De éstas al menos 363 estaciones de servicio se ubican en la Ciudad de México (CRE, 2017). Entre los grupos más grandes de franquiciatarios en la Ciudad de México están *Hidrosina* y *CorpoGas*.

La historia de *Hidrosina* se remonta a 1992. Dicho grupo fue fundado en su totalidad con capital privado mexicano y contaba con concesiones para administrar 30 estaciones de servicio a nivel nacional (Hidrosina, 2017). Actualmente *Hidrosina*, es el grupo gasolineros más grande del país, cuenta con 200 concesiones para operar estaciones de servicio a nivel nacional (PODER, 2017; Hidrosina, 2017).

El dueño y fundador de *Hidrosina* es Paul Karam, quien ha sido vinculado los exgobernadores del Estado de México y de Veracruz, Arturo Montiel y Javier Duarte (Periodistas Digitales, 2016). A principio de 2017, grupo *Hidrosina* empujó la conformación de “*Alianza Summa*” la cual incluye a siete grupos gasolineros -*Corpogas*, *Lodemo*, *Esges*, *Enerkom*, *Octan Fuel*, *Gasored*, *Gasoil* y *Cargo*- . “*Alianza Summa*” busca lanzar un programa piloto que permita, de la mano con *PEMEX Franquicias*, ofertar combustible a

⁶⁶ A nivel nacional, el 10% de las estaciones de servicio con registro, es decir, aproximadamente 1,265, la concentran los grupos *Hidrosina*, *Corpogas*, *Lodemo*, *Esges*, *Enerkom*, *Octan Fuel*, *Gasored* y *Cargo* (Olivas, 2015; PODER, 2017). En la Ciudad de México son dos las empresas franquiciarias de *PEMEX* que detentan una de cada tres estaciones de servicio (Muñoz Ríos, 2010; PODER, 2017). Aproximadamente, 5,200 estaciones de servicio están en manos de pequeños empresarios que poseen sólo una gasolinera y 2,500 son de empresas familiares que cuentan con tan sólo dos expendios, es decir, según algunas estimaciones el 75% del mercado se encuentra en manos de pequeñas y medianas empresas (Arteaga, 2014; PODER, 2017).

⁶⁷ Mientras que, sin la bandera de *PEMEX* aunque comercializando en muchos casos aún sus productos, cose estima que con la apertura del mercado de los energéticos al menos existen 368 estaciones del servicio, lo que representa un 4% del mercado. De estas, hasta el momento a nivel nacional, 2 perteneces al grupo *Shell*, 61 a *British Petroleum*, 7 a *Chevron* y 25 nuevas marcas entre las que se encuentra *Oxxo Gas* (García, 2017). En 2018 ya se pueden ver en la ciudad de México estaciones con el logo de “la petrolera española Repsol entró al mercado de la venta de gasolineras en México y su objetivo, anunció, será tener 200 estaciones de servicio abiertas para finales de este año. [...] pretende abarcar entre 8 y 10% del mercado nacional” (Cruz Vargas, 2018).

mejor precio para hacer frente a la entrada de empresas británicas y norteamericanas (Austria, 2016).⁶⁸

La historia de *CorpoGAS* es muy similar a la de *Hidrosina*. Su historia se remonta a 1982 cuando lograron obtener –aún sin estar vigente el sistemas de franquicias- la concesión para administrar 30 estaciones de servicio. *CorpoGAS* es, actualmente, dueña de 100 concesiones de estaciones de servicio a nivel nacional (CorpoGAS, 2017; Ramos, 2014). El dueño de *CorpoGAS* es Ricardo Vega Serrador.⁶⁹ Pese a haber intentado documentar la información que se presenta en este apartado hay que subrayar que la información precisa acerca las ganancias, los dueños y accionistas que tiene alguna concesión es un tema que aún debe explorarse, sobre todo porque existe mucho hermetismo sobre los nombres de las personas, que bajo la figura legal y fiscal de personas físicas o morales, manejan alguna estación de servicio.⁷⁰

⁶⁸ Desde el año 2014 y hasta la fecha, Paul Karam y grupo Hidrosina han sido investigados por la Procuraduría General de la República (PGR) por supuesto nexos con el narcotráfico, lavado de dinero y por ayudar a Javier Duarte a desviar recursos públicos del Estado de Veracruz (*Periodistas Digitales*, 2016; *PODER*, 2017). Sin embargo, hasta el momento no hay ninguna resolución sobre el caso y, más bien, se han desarrollado acuerdos para *Hidrosina* compre las gasolinas durante los próximos 7 años a *PEMEX Refinería* (*Periodistas Digitales*, 2016; Austria, 2016).

⁶⁹ Conocido como el “Zar de las Gasolineras”, que en 2014 también fue investigado por sus nexos con el gobernador de Quintana Roo y por lavado de dinero (Ramos, 2014). Sin embargo, no hay ninguna sentencia en su contra y se ha comprometido a continuar durante los próximos 5 años comprando y abasteciéndose de diésel y magna con *PEMEX Refinería* (*PODER*, 2017; Ramos, 2014).

⁷⁰ Según algunas estimaciones para que una estación de servicio sea rentable es necesario que se vendan en promedio 25 mil litros diarios, es decir, 500 mil litros al mes (*GasosRed*, 2016). Mensualmente, “el margen de ganancia que obtienen los empresarios por la venta de combustibles alcanza aproximadamente el 6% del volumen comercializado” (Arteaga, 2014).

B. Relaciones Laborales en las estaciones de servicio donde tiene presencia el STRACC

Con base en la revisión que hemos realizado hasta ahora sobre las forma en la que se configuran estructuralmente las relaciones laborales de las estaciones de servicio, en el nivel de la relación entre *CRE, PEMEX Refinería y los grupos de Franquiciatarios*, en este apartado buscamos las regularidades y las diferencias en cuanto a la forma de estructurar las relaciones laborales que se pueden encontrar en cada una de las estaciones de servicio donde los despachadores de gasolina están organizados para describir cómo pese a no compartir el mismo espacio de trabajo lograron conformar identidades laborales colectivas.

Uno de los primeros elementos a resaltar es que los grupos de franquiciatarios donde el *STRACC* ha logrado tener presencia son: *CorpoGAS, Gasiol y Maygas (S.A., 2017; F.J., 2017; E.L., 2017)*. Es decir, en general el *STRACC* ha logrado mantener mayor presencia en aquellas estaciones donde el franquiciatario es dueño de entre 5 y 20 estaciones de servicios en las Ciudad de México. Sin embargo, se logró documentar que la principal regularidad relacionada con la forma de estructurar las relaciones laborales en cada estación de servicio se asocia con la laxitud con la que se otorgan las franquicias (Giglia, 2013) y la escasa supervisión con la que éstas operan en la cotidianidad.⁷¹

Los franquiciatarios son libres de hacer y deshacer en las estaciones de servicio y se ha abierto la posibilidad de que éstos puedan ejecutar o permitir acciones ilegales, no sólo contra los despachadores sino que también en contra de los clientes, tal es el caso de la venta de litros incompletos de gasolina. El engaño y la corrupción son elementos que comúnmente están presentes en las percepciones de los clientes y muchas veces se objetivan en el trato que reciben los despachadores de gasolina.

⁷¹ Si bien en los manuales de operación de franquicias *PEMEX* se establecen mecanismos para supervisar el buen funcionamiento de las estaciones de servicio, los cuales se efectúan con regularidad, nada se menciona acerca de las medidas para garantizar que a los empleados se les respeten y cumplan sus derechos laborales (*PEMEX Refinería, 2015*).

Dicha situación propició que los despachadores sintieran que las condiciones en el trabajo eran insostenibles. En el caso particular de las que se encuentran sindicalizadas los despachadores, en distintos momentos, generaron estrategias de solidaridad y resistencia. Al respecto se logró documentar que dichas prácticas los llevaron a contactar y entablar un diálogo con viejos amigos también despachadores⁷² que ya estaban sindicalizados por lo que el camino fue explorar la vía de la organización -no tanto porque tuvieran una visión buena de los sindicatos- sino porque sentían que la situación ya no era sostenible. En la mayoría de los casos los despachadores entrevistados mencionaron que fue hasta que participaron en el proceso de organización de la estación de servicio donde laboraban cuando su percepción sobre los sindicatos se modificó.

Aunque los problemas que enfrentaban los despachadores no eran los mismos, la forma de estructurar las relaciones laborales llevó a la producción tanto de distintas experiencias de indignación como de solidaridad las cuales se dieron en distintos momentos (Touraine, 2007; Melucci, 1991). Por ejemplo, en una estación se produjo cuando un compañero de trabajo falleció en la estación mientras realizaba labores de limpieza, y en otros, en la estación Santa Úrsula donde se ganó el registro y reconocimiento del sindicato, el motivo de indignación fue ver que les hacían firmar la nómina y el papel de pago de utilidades pero esto nunca se les entregó (Giménez, 1997; Retamozo, 2009). En cada una de las estaciones fueron distintas las causas por las que los despachadores decidieron organizarse. La regularidad fue que el franquiciatario y los gerentes de la estación tenían la posibilidad de exigir a los despachadores cualquier cantidad de cosas lo que en el fondo trastocaba la forma en la que los despachadores de gasolina concebían su trabajo a la vez que alteraban lo personal y lo familiar. Por lo tanto pese a no compartir un mismo espacio de trabajo se logró construir un proceso de identificación colectiva en el que se pasó del somos compañeros de trabajo al somos «gasolineros» (Giménez, 1997; Retamozo, 2009).

⁷² El hecho de que en la mayoría de los casos los despachadores habían estado rotado constantemente entre estaciones de servicio les ha permitido entablar diversas redes de amistad con otros despachadores con los cuales regularmente se mantienen en contacto. Dichas redes de amistad tienen un papel relevante en cuanto a la forma en la que se enteraron, y en algunos casos se enlazaron, con los despachadores que ya estaban organizados.

Entre las principales tácticas utilizadas por los franquiciatarios, que se lograron documentar, está alentar la constante confrontación entre los despachadores de gasolina mismos. Una vez que los despachadores decidieron organizarse una de las estrategias a las que recurrieron los franquiciatarios fue la contratación de *sindicatos de protección patronal* con la intención de alentar y retardar el proceso. Esta condición es un impedimento estructural de tipo legal que busca desalentar a los despachadores aunque no fue una determinate para destruir la construcción de configuraciones identitarias sino que en cierta medida sirvió como un espacio en el que se reafirmó la decisión de mantenerse organizados y aunque ha “representado un reto en el proceso de consolidación de su organización estos ponen en marcha estrategias variadas para superar dichos obstáculos” (*J.R., 2017; E.L., 2017; M.R. et al., 2017*).

Además de la laxitud con la que operan la estaciones de servicio otro elemento que ha representado un obstáculo ha sido el entramado de leyes laborales que responden a prácticas corporativas en el mundo del trabajo, tales como la toma de nota -o de la necesidad de obtener un registro ante el gobierno para ser reconocidos- y la titularidad de los contratos colectivos de trabajo -o de la imposición de que se debe demostrar ser el sindicato mayoritario para negociar con el empleador- (Bensunsán, 2007; Robles, 2009).⁷³ En muchos casos, estos procesos son engorrosos y dan márgenes de acción a los empleadores para despedir o tomar acciones coercitivas en contra de quienes deciden organizarse con lo que se abren espacios para que los franquiciatarios puedan actuar impunemente (Bouzas, 2010; Xelhuantzi, 2000).

Bajo el sistema de franquicias ha existido la posibilidad de que el dueño cambie de razón social con lo cual en ocasiones logran revertir el reconocimiento legal del *STRACC*.

⁷³ Illán Bizberg plantea que a través de la implementación de ciertos candados establecidos en las leyes y en las relaciones laborales mexicanas se han establecido mecanismos con base en los cuales se ha buscado controlar o desincentivar la organización y conformación de sindicatos, algunos ejemplos de esto son: a) las disposiciones de la legislación que tendieron a segregar las formas de organización de los trabajadores al realizar distinciones en cuanto a las ramas de la industria que estarían bajo la jurisdicción federal de las que estaría en la local o al distinguir entre trabajadores al servicio del Estado de los de empresas de la industria privada; b) las facultades otorgadas a la *Junta Federal* y las *Locales* relacionadas con la facultad de autorizar o negar registros de un sindicato; el registro ante éstas de la dirigencia sindical electa, cambio de estatutos o reglas de funcionamiento, el incremento o disminución de afiliados, el depósito de los pliegos de peticiones de los trabajadores; y la posibilidad de juzgar si una huelga es o no legal lo que en suma propició que sus funciones reales estén más allá de la formalidad (Bizberg, 1990: 98–108).

Dicha situación en parte responde al por qué aun cuando en el proceso organizativo se han involucrado cientos de despachadores, en sentido formal, el *STRACC* no cuenta con el reconocimiento legal para negociar con el empleador en todas las estaciones de servicio donde tiene presencia. Por tal motivo hay algunos despachadores que participan en el sindicato aunque no estén afiliados formalmente. Es decir, las configuraciones identitarias de los despachadores han ido más allá de aspectos que estructuralmente les limitan.

Al no establecerse por *PEMEX* ni por parte de las autoridades laborales requisitos y mecanismos eficientes de supervisión sobre las condiciones de trabajo de los que laboran en una estación de servicio se abrió la puerta para que los franquiciatarios implementaran prácticas relacionadas con la subcontratación de personal (*M.R. et al.*, 2017). Esto permitió que en aquellos momentos en los que los despachadores de gasolina decidieron organizarse una de las primeras tareas fuera identificar quien en términos reales es su empleador. Lo que se ha traducido en que en las estaciones de servicio bajo los esquemas de franquicias los despachadores perciban que los franquiciatarios y el gobierno actúan en complicidad por lo que se colocó a estos como «*los otros*» en quienes no se podían confiar y por los que tenían que mantener el proceso de organización como un proceso constante (Melucci, 1999; Hyman, 1975).⁷⁴ De esta idea, según expresan, surgió la concepción que se objetivo en prácticas tanto de que: “el sindicato es un medio y no el fin” como de que el proceso de lucha es constante y nunca termina “uno sabe cuándo comienza la lucha pero no cuando va a terminar” (*M.R. et al.*, 2017). Por tanto, la estructura y forma organizativa de los despachadores fue más allá de lo formal como se explica en el esquema 9. Aunque perdieron algunas luchas, los despachadores de gasolina han construido una organización que se mantiene activa y que ha construido formas de constante comunicación entre los trabajadores de las distintas estaciones de servicio que van más allá de sí el sindicato cuenta reconocimiento legal. Del mismo modo, han logrado entablar procesos de negociación colectiva y firmar contratos colectivos de trabajo que representan una forma de “hacer que se les reconozca” (Hyman, 1975). Negociar colectivamente implica reconocer la diferencia entre el «*nosotros*» y «*los*

⁷⁴ Las referencias en torno a este punto fueron estuvieron tan presentes en las entrevistas con despachadores de gasolina que fue necesario retomar este punto en el grupo focal. Al respecto de la pregunta sobre quiénes son los enemigos de su organización una de las respuestas más reiteradas fue que “existía complicidad entre el gobierno y los dueños de las estaciones”.

otros» (Giménez, 1992). La bilateralidad en las relaciones laborales se convirtió y simboliza haber adquirido la capacidad de sentar en la misma mesa a quienes, durante años e incluso durante el proceso de organización sindical, intentaron hacerles creer que sería imposible dialogar porque había una distinción entre ambas partes (Bourdieu, 1984b).

C. *Los despachadores de gasolina organizados en el STRACC*

Hasta este punto se ha realizado una revisión sobre la forma en que se estructuran las relaciones laborales de los despachadores de gasolina en dos niveles: *CRE-PEMEX Refinería-Franquiciatarios* y *Franquiciatarios-despachadores de gasolina*. Toca en este apartado hacer una revisión sobre la forma en la que se desarrollaron las relaciones entre despachadores de gasolina. El objetivo es hacer una reconstrucción sobre cómo se toman las decisiones, los tipos de acciones emprendidas y los mecanismo de participación que han permitido que los trabajadores participen en la definición bilateral sobre algunos aspectos relacionados con en el proceso de trabajo y las relaciones laborales, a nivel de estación de servicio. Este recorrido tiene la intención de abonar elementos para comprender la decisión de mantener su participación y permanencia en el *STRACC*.

La historia de la conformación del *STRACC* comenzó, en la Ciudad de México, en el año 2000 cuando después de 14 meses de movilizaciones un grupo de despachadores logró conseguir el registro de su sindicato ante la Junta Local de Conciliación y Arbitraje. Según lo que narra Salvador Arellano (uno de los fundadores del sindicato y actual Secretario General del *STRACC*) cuando se comenzaron a organizar en la estación Santa Úrsula ni siquiera habían pensado en formar un sindicato sino que buscaban que aquellos papeles que les hacían firmar cada semana en donde se mencionaba que se les pagaba un monto de sueldo se cumplieran. Entonces, menciona:

“fueron unos compañeros del turno de la noche los que dijeron al resto que eso era ilegal. Comenzamos a reunirnos y asesorarnos, de momento sólo pensamos en hacer una denuncia ante la *Dirección de Inspección del Trabajo y Fomento al Empleo (STYFE)* lo que resultó en una inspección de trabajo [...]. De dicha inspección no resultó nada pues el dueño mostró a los inspectores los papeles firmados por los despachadores

donde según firmábamos que se cobraba cada semana el sueldo [...]. Dicha situación provocó indignación, comenzamos a buscar asesoría en muchos lugares, nada nos parecía confiable, hasta que llegamos al *Frente Auténtico del Trabajo (FAT)* donde nos mencionaron que la lucha no sería fácil, sentimos que nos hablaron con la verdad. [...]. Lo primero que nos recomendaron hacer fue negarnos a firmar la nómina [...]. Lo hicimos por tres semanas, luego pedimos nuevamente la inspección, entonces el dueño no tenía los papeles firmados y al llegar los inspectores les preguntaron por qué estaba pasando dicha situación y los dueños dijeron que porque nosotros no queríamos cobrar [...]. ¡¡Era absurdo!! Entonces los inspectores nos llamaron uno por uno, nos dijimos hay que aguantar y contestar con la verdad, sostuvimos frente al patrón, si había miedo pero lo hicimos, entonces el inspector ordenó que nos comenzaran a pagar y [...] logramos que se nos pagara por primera vez. De ahí en adelante ganamos el sueldo” (S.A., 2017).

La necesidad de resolver un problema concreto se tradujo en una experiencia a través de la cual se lograron reconocer como actores capaces de transformar su contexto. Fue en ese momento que los despachadores con el acompañamiento del *FAT* decidieron conformar el *STRACC*. Primero se ganó en Santa Úrsula y con el tiempo más estaciones se han ido sumando, en “algunas se gana en otras se pierde pero en todas se da la lucha” (S.A., 2017). Desde entonces y hasta la fecha, el *STRACC* ha logrado tener presencia en “9 gasolineras [...] que agrupan a unos 400 trabajadores”⁷⁵ (Chávez, 2012a).

Entre las estaciones de servicio donde el *STRACC* tiene presencia se encuentran la de “Servicio Taxqueña *Pemex Cualli*; Coapa, mejor conocidos como «los del botón rojo»; de Murcia, ubicada sobre Insurgentes a la altura de *Plaza Inn*, los de *Gasoil*, ubicada en Xicoténcatl y División del Norte, La Laguna, cerca del metro Morelos, los de *Tezozómoc* en Azcapotzalco, Nivel Superior por *Cuemanco* y *CINSA*, ubicada en Eje 8 y Alberca Olímpica” (Carchapo, 2015). En cada una de estas estaciones de servicio los despachadores de gasolina han logrado firmar convenios colectivos que les ha permitido acceder a las prestaciones mínimas de Ley.

El *STRACC*, afirman algunos de los despachadores afiliados, es un sindicato que nace a partir de la lucha de un grupo de despachadores de gasolina que se organizaron “para acabar con las terribles condiciones de trabajo que imperan en el gremio: la falta de salario, la falta

⁷⁵ Sin embargo, “cada año presentan alrededor de 4 emplazamientos a huelga para sindicalizar a más despachadores” (Chávez, 2012b), a lo que se le suma más 10 recuentos sindicales y al menos 6 huelgas estalladas (FAT, 2012), la más reciente, en el año 2015, en una estación de servicio ubicada en Coapa (Carchapo, 2015).

de seguridad social, la inestabilidad en el trabajo y el pago por el derecho a trabajar en una estación” (Frente Auténtico del Trabajo, 2016). Legalmente, el *STRACC* “es un sindicato de servicios de jurisdicción local en el Distrito Federal, incluye también a trabajadores de comercios de todo tipo, y trabajadores de oficinas principalmente” (Frente Auténtico del Trabajo, 2016).⁷⁶

Pero más allá de lo formal, de los requerimientos legales, los afiliados al *STRACC* definen a su organización como un medio para concretar otro tipo de aspiraciones y proyectos, tales como: permitirles emprender acciones en la parte formal para generar condiciones de bilateralidad laboral para así tener la posibilidad de negociar directamente con los franquiciatarios de las estaciones donde tienen presencia; mantener a nivel del piso de trabajo el control sobre el proceso de trabajo lo que se traduce también en poder tomar decisiones no sólo en su contexto laboral sino también con aspectos que tienen que ver con la forma en la que estructuran su vida personal y familiar. Los despachadores de gasolina entrevistados mencionaron que gracias a la experiencia adquirida durante el proceso de organización lograron comprender que sería también necesario desarrollar nuevas formas de entablar relaciones entre ellos, en su contexto familiar y personal. En muchos casos tanto en acciones de protestas como en convivencias y capacitación los integrantes de las familias de los despachadores se han involucrado activamente.

Es así que el *STRACC* es definido por los despachadores entrevistados como la organización que han desarrollado como un medio para concretar aspiraciones individuales y colectivas que se caracteriza por ser “autogestivo, independiente, democrático y un espacio para construir relaciones de solidaridad con otros trabajadores” (*M.R. et al.*, 2017). Los despachadores de gasolina reconocen que no ha sido fácil y que en el camino han encontrado muchos obstáculos. Tal es el caso de lo que Patricia Juan Pineda, representante legal del *STRACC*, describe como los mecanismos existen de:

“control [sobre...] los trabajadores mediante sindicatos corruptos que han sido uno de los pilares del Estado mexicano, tanto para mantener el control social como para

⁷⁶ De hecho dentro del sindicato también están organizados un grupo de trabajadores de la Central de Abastos y de algunas Organizaciones no gubernamentales (*ONG*), como la Fundación Friedrich Ebert Stiftung. Dicha dinámica también responde a que cuando se formó el sindicato lograron obtener su registro también por la partición de trabajadores de *ONG* (Arellano, 2009).

implantar nuevos modelos laborales. Los instrumentos van desde trucos legales hasta la violencia física. De hecho el sector servicios es uno de los más afectados por las prácticas contra la libertad sindical” (Chávez, 2012a).

Según una investigación de Alfonso Bouzas nueve de cada diez contratos colectivos de trabajo son contratos de protección patronal, fenómeno que se ha colocado como una tendencia en el sector de los servicios (Bouzas, 2010).⁷⁷ Entre los principales obstáculos que han enfrentado los despachadores de gasolina organizados en el *STRACC* resaltan que cada gasolinera está registrada con una razón social diferente, las trabas legales y la existencia de sindicatos de protección patronal encabezados por la *Confederación de Trabajadores de México (CTM)*, la *Confederación Regional Obrera Mexicana (CROM)*, y la *Federación Sindical Coordinadora Nacional de Trabajadores (FSCNT)*, dirigida por Ramón Gámez (Muñoz Ríos, 2010).

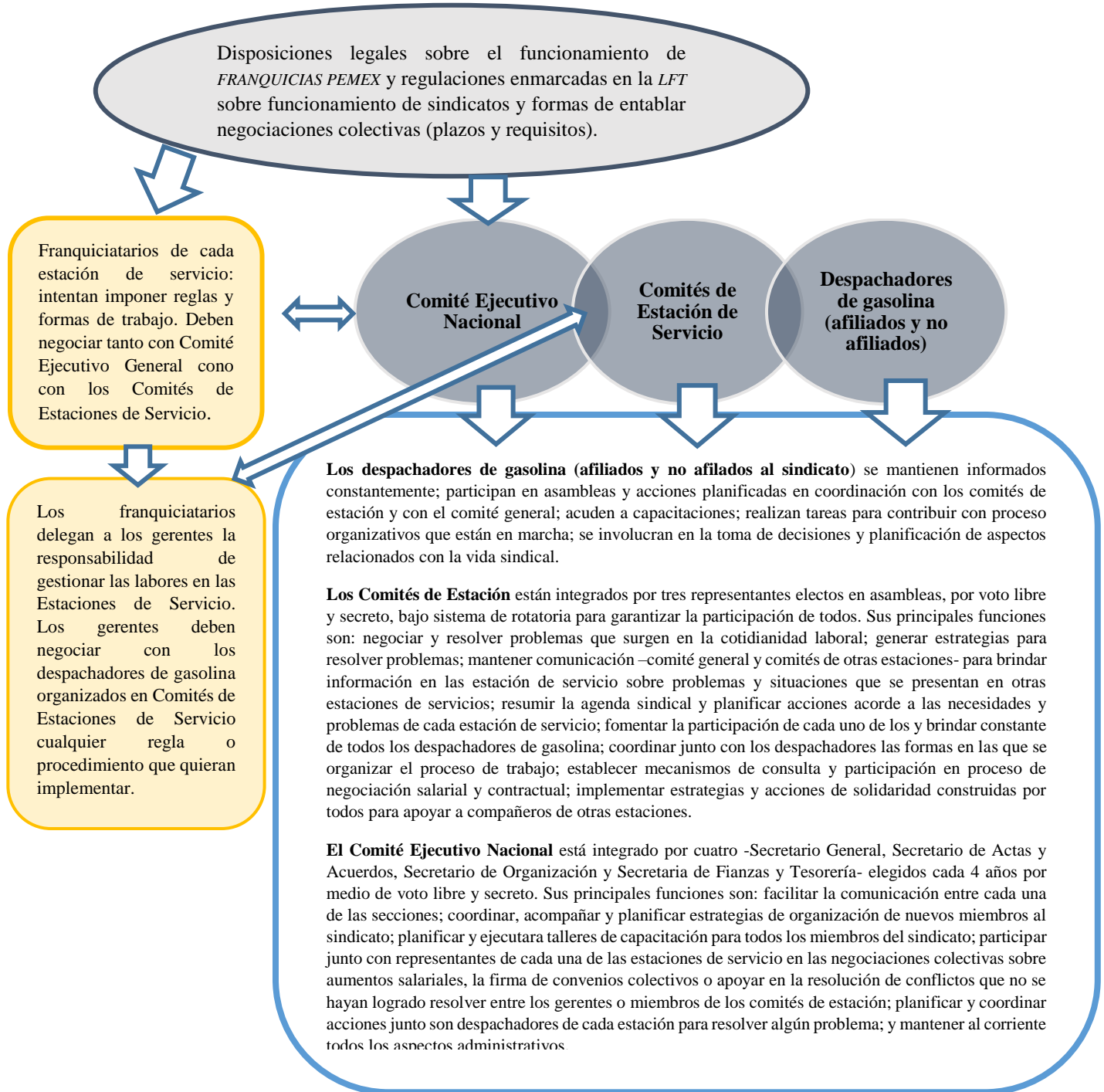
La forma en que se estructura el modelo de *franquicias PEMEX* –aunque no prohíbe la sindicalización de los despachadores y les reconoce como trabajadores- permite que los franquiciatarios puedan implementar este tipo de estrategias en las que de por medio está que en el proceso de conformación y reconocimiento del sindicato se expresa disputa por el control sobre el proceso de trabajo (Hyman, 1975).⁷⁸ Tanto las trabas legales como las elaboradas estrategias de las que se valen los franquiciatarios tuvieron como respuesta la conformación por parte del *STRACC* de una estructura sindical que permitirá que cada uno de los despachadores de gasolina se mantenga involucrados en todo momento en el sindicato, por tanto, el sindicato es entendido como “una herramienta o un medio y no como el fin de su organización”(M.R. et al., 2017).

⁷⁷ María Xelhuantzi agrega que los sindicatos de protección patronal se caracterizan por ser aquellos en los que la “afiliación del trabajador es forzosa y forzada, la negociación colectiva es simulada, fingida; el reconocimiento del sindicato proviene del poder (gobierno y patrones), pero no de los trabajadores [...] estos dirigentes son por lo regular abogados o personas ajenas al lugar de trabajo, en forma tal que volver al lugar de trabajo no es una de sus opciones, porque no provienen del mismo y no son trabajadores” (Xelhuantzi, 2007).

⁷⁸ La ley establece que para formar un sindicato deben juntarse al menos 21 trabajadores para pedir la toma de nota. Una vez que se otorga la toma de nota el sindicato debe emplazar al patrón para la firma de un contrato colectivo de trabajo (Cámara de Diputados, 2015). Dicho sindicato mantiene la titularidad –representación de los trabajadores- para negociar colectivamente por todos (Cámara de Diputados, 2015). Un sindicato de protección se puede registrar incluso antes de que haya trabajadores laborando (Xelhuantzi, 2007; Bensunsán, 2007). Cuando se registra un sindicato de protección patronal cualquier otra organización deberá pedir un recuento sindical –votación- para demostrar que la otra organización no le representa (Cámara de Diputados, 2015). En muchas ocasiones dicho proceso es utilizado por los empleadores para poner en marcha estrategias de amedrentamiento en contra de los trabajadores que se están organizando (Arellano, 2009; Montarcé, 2015).

La estructura sindical es el resultado de lo que en las experiencias de lucha los despachadores han aprendido, pero también de los aspectos estructurales vinculados con el modelo de franquicias dado que al haber en cada estación un empleador distinto también hay variaciones en cuanto la forma en la que se establecen las relaciones, formas de negociar, conflicto y protesta. En la forma de organizar el sindicato se han objetivado aspectos estructurales, subjetivos, culturales y simbólicos propios de las tensiones relacionadas con el trabajo y la forma de estructurar el proceso de trabajo en una estación de servicio como se muestra en el esquema 9.

Esquema 9 La estructura organizativa del STRACC



(Elaboración propia con base en resultados de entrevistas realizadas despachadores de gasolina, bitácoras de observación y lo establecido en la *LFT*)

La mayoría de las veces los problemas que se presentan en una estación son completamente diferentes a los que se dan en otra, como también mientras que en algunas estaciones el sindicato está plenamente reconocido, y hay negociaciones de convenios colectivos, en otras apenas se está negociando o se emprenden acciones para que estos se firmen o para resolver problemas (*H.F., 2017; R.I., 2017; V.M., 2017*). Según lo que pudimos documentar en las vistas a estaciones de servicio, durante la observación de dinámicas sindicales y de las entrevistas, los despachadores mantienen una estructura sindical que da lugar a dos líneas de acción:

a) la formal, cuyo objetivo es cumplir con el proceso de reconocimiento legal del sindicato, actualizar padrones de afiliados y registrar una estructura de representación conforme lo que marca la *Ley*, con la finalidad de mantener la toma de nota y la titularidad del contrato colectivo en cada estación de servicio;

b) la informal, que se relaciona con las capacidades desarrolladas, cursos de formación, espacios de integración, formas de estructurar la toma de decisiones, establecimiento de mecanismos de enlace y vinculación entre trabajadores de distintas estaciones; planificación estrategias de lucha y solidaridad para tomar acciones y resolver sus problemas.

La estructura sindical cumple en términos formales con lo que establece la *LFT*, al contar con un comité y con carteras de representación formal, pero también se desarrolló una estructura alternativa que les permite tomar decisiones en cada estación de servicio. Para los despachadores generar lazos de solidaridad y comunicación entre las estaciones de servicio fortalece los vínculos de identificación entre los miembros de todas las estaciones de servicio, incluso con aquellos que laboran en otras empresas que pertenecen al sindicato, por lo que la estructura informal del sindicato se hace necesaria.

La construcción de estrategias se basa en principios como «*la autogestión*», definida por los despachadores “como la capacidad de tomar decisiones y resolver problemas sin necesidad de recurrir o depender de que alguien más lo haga por ellos” (*M.R. et al., 2017*); la organización «*independiente*», “es decir no estar aliados al patrón ni prestarse a corruptelas de las autoridades laborales como si lo hacen los sindicatos patronales” (*M.R. et al., 2017*).

Con base en dichos principios las formas de construir la toma de decisiones es a través de la implementación de estrategias que “en lo real no operan de forma rígida sino que se ajustan a las necesidades y se articulan en función de los problemas que se presentan” (*M.R. et al.*, 2017).⁷⁹

Entre las principales formas participación a las que hicieron referencias los despachadores están los cursos y capacitaciones en donde se desarrollan y se adquieren habilidades para resolver problemas relacionados con la cotidianidad laboral; la participación en esfuerzos organizativos que están en marcha; las asambleas donde se toman decisiones; y la asistencia a reuniones para la resolución de conflictos, tanto relacionados con problemas que se presentan en una estación como aquellas en donde se tratan asuntos que involucran a toda la organización; y, por último, están las convivencias fuera y dentro del centro de trabajo tales como: torneos de futbol, fiestas para conmemorar la formación del sindicato, el triunfo de algún proceso organizativo y cada 12 de diciembre la fiesta de en “honor a la Virgen de Guadalupe”.

Las principales acciones que se ponen en marcha para resolver problemas están: negociar directamente con el gerente o franquiciatario cada vez que se presenta un problema, es decir, no está limitado el proceso a sólo cuando hay revisión salarial o contractual; participación en huelgas, marchas o mítines realizados como forma de presión cuando se presenta algún problema en alguna estaciones de servicio; también brindan solidaridad económica y moral a quienes están en procesos de organización.

Otro de los aspectos que resalta es la necesidad de construir y fortalecer relaciones de «*solidaridad*», descrita como “las acciones tomadas para apoyar y ayudar a sostener los procesos de organización de otros compañeros” (*M.R. et al.*, 2017), ésta de hecho se convierte en una de las principales funciones y ejes sobre los que se articula el sindicato (*M.R. et al.*, 2017). Mientras que “las decisiones no se toman de manera jerárquica sino que se construyen” (*M.R. et al.*, 2017). Bajo estos preceptos mantener su organización se asume

⁷⁹ Ser independientes también es consecuencia de una distinción entre «los otros» y un «nosotros» Giménez, 1997). Dicha distinción cobra relevancia pues les permite sentirse identificados y parte activa de la organización: “los sindicatos charros nunca hicieron nada por nosotros ni los conocíamos” pero ahora el sindicato “somos nosotros los despachadores de gasolina, sin nosotros no hay organización” (*M.R. et al.*, 2017).

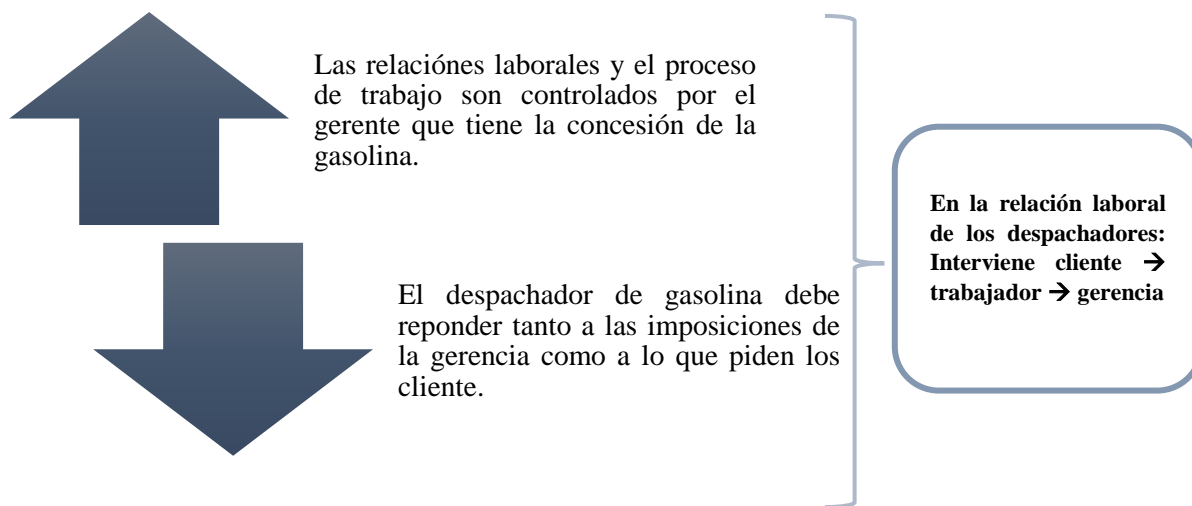
como “un proceso constante” por lo que cada día deben mantenerse en constante contacto y formación para enfrentar nuevos retos producto de la intención tanto de sindicatos patronales, de las autoridades laborales y de los franquiciatarios por recuperar el control en las estaciones de servicio como de las dinámicas diarias de la convivencia entre ellos.

D. El papel de los clientes en las relaciones laborales de los despachadores organizados en el STRACC

Por último para cerrar este capítulo revisamos el papel del cliente en las relaciones laborales de los despachadores de gasolina organizados en el *STRACC*. Como hemos revisado en las relaciones laborales de los despachadores de gasolina interviene el cliente al estar integrado su trabajo por rasgos interactivos con componentes simbólicos, emocionales y cognitivos implicados en la producción de un servicio. Para comprender como se estructuran las relaciones laborales de los despachadores de gasolina es necesario también ubicar que es del cliente de quien ha dependido su principal forma de ingreso (Giglia, 2013). Esta reflexión conlleva una descripción densa sobre la forma en la que se entablan las interacciones y relaciones en las estaciones de servicio. En este sentido no se trata de construir explicaciones que conlleven a asumir relaciones causales dentro del proceso de organización y configuraciones identitarias sino de desentrañar el tipo de relaciones laxas o duras, de amistad o enemistad, coerción o negociación en dicho proceso (De la Garza, 1988) .

En las relaciones laborales de los despachadores de gasolina cobra relevancia comprender el papel del cliente no sólo por la importancia que la propina tiene en las relaciones de trabajo sino porque en esta relación está también implícita la noción de control ampliado del proceso de trabajo en los términos que se muestran en el esquema 10.

Esquema 10 El papel del cliente en las relaciones laborales



(Elaboración propia)

En los procesos organizativos y de la conformación de las configuraciones identitarias de los despachadores la representación de la propina ha cambiado. No es una sorpresa que una parte constitutiva de su trabajo se vinculara con la importancia que tienen los clientes en su trabajo. Con esta condicionante tanto estructural como subjetiva se llegaron a desarrollar relaciones de enemistad e indiferencia o de amistad y empatía entre clientes y despachadores.

Dependiendo de la forma en la que se establecen los encuentros en el momento de la producción del servicio es que los despachadores valoran y ponen en marcha una serie de dispositivos simbólicos para atender a cada uno de los clientes (Arellano, 2009; Giglia, 2013). En torno a la obtención de la propina se estructuran tramas de sentido, apropiación de recursos, personificaciones y la valoración misma de su trabajo (Goffman, 1971). Es en este devenir es donde también están las tensiones asociadas con los requerimientos del gerente o

encargado de la estación de servicio para garantizar que el cliente sea frecuente (*Antonio, 2017; Gabriel, 2018*).

En la interacción con el cliente se objetivan también las presiones y a la par despliegan una serie de recursos y habilidades para lograr “proporcionar el buen servicio” (*Giglia, 2016; Arellano, 2009*), La figura del cliente no sólo es algo casual sino que su involucramiento en el proceso de trabajo y en las relaciones laborales de los despachadores de gasolina se da en el marco de los requerimientos y reglas establecidas por el franquiciatario de cada estación de servicio. Partimos de que una parte fundamental para comprender las relaciones laborales de los despachadores de gasolina remite a reconstruir los requerimientos impuestos tanto por los franquiciatarios, en cada una de las estaciones respecto al trato y relación con el cliente, como por el papel, prácticas, conductas, actitudes y disposiciones que tiene el cliente.

Como hemos desarrollado en los apartados sobre trabajo y condiciones de trabajo, el cliente tiene una importancia fundamental en la forma en la que se estructura el trabajo y proceso de trabajo en una estación de servicio. Esto se puede ver desde la propia lógica con la cual se argumenta la existencia de las franquiciatario *PEMEX*, al respecto en los *Manuales de Operación* se define que es necesario:

“1.- Fomentar una nueva cultura en la calidad de los bienes y servicios que se ofrecen al consumidor, detectando las necesidades de los clientes, proporcionándoles atención personalizada, con cortesía, honestidad, eficacia y eficiencia; 2.- Ofrecer a los consumidores productos y servicios adicionales a los que actualmente reciben, fortaleciendo la capacidad de las Estaciones de Servicio para atender las necesidades de los clientes.” (*PEMEX Refinería, 2005: 1*).

Mientras que desde la perspectiva de los franquiciatarios la estrategia de una estación de servicio debe estar encaminada a garantizar la atención de los clientes y a lograr que estos se conviertan en clientes frecuentes (*Onexpo, 2015a; Onexpo, 2015b*). Para los despachadores su principal función se asocia también con la atención a los clientes lo que no sólo se debe a que de estos dependen las propinas sino a que son gracias a las interacciones, que se pueden expresar en el establecimiento de relaciones de distintos tipos y nivel, a lo que se atribuye el gusto por el trabajo de despachar gasolina. Con base en la percepción de los tres actores que participan en la estación de servicios, tanto antes como después de organizarse, las relaciones laborales se configuran para propiciar que el cliente opte por

cargar gasolina en la misma estación. Y, adicionalmente, los despachadores entrevistados mencionaron que buscan que los clientes no sólo opten por cargar gasolina en la misma estación sino que también que recurran a buscarlos a ellos en la estación; es decir hacerse de clientes propios y frecuentes.

Respecto a las dinámicas de los clientes que se entrevistaron se logró ubicar que muchos acostumbran cargar en la misma estación debido a la cercanía con su casa y, en segundo lugar, debido a la confianza que les da la estación de servicios. Las razones sobre las toma la decisión de cargar en una misma estación de servicio se esquematizan en el cuadro de análisis 2.

Cuadro de análisis 2 Motivos por los que los clientes deciden cargar en la misma estación de gasolina



(Elaboración propia con la aplicación *nube de tags* con base en los resultados de 22 entrevistas realizadas a clientes de estaciones de servicio donde tiene presencia el *STRACC*)

Aunque en su mayoría los clientes refieren que hace algunos años cargaban gasolina sólo por cuestiones de comodidad ya que la estación estaba cerca de su domicilio dicha dinámica cambió y ahora acuden a la misma estación de servicio dado que, según al menos 15 de los 22 entrevistado refirieron, les da confianza ver que las mismas personas laboran en la estación de servicio. Los que optan por cargar con el mismo despachador son al menos 13 de los entrevistados. Aunque refieren que dicha situación está condicionada a que no lleven prisa caso en el que optan por cargar en la bomba que esté desocupada. En la mayoría de los casos la idea de un buen servicio por parte de los clientes se asocia a que consideren el establecimiento como confiable y seguro lo que se traduce en la idea de que les venden los litros completos. La decisión de cargar con un mismo despachador, en el caso de los 13 clientes que manifestaron optar por esta opción, se esquematizan en el cuadro de análisis 3.

Cuadro de análisis 3 Motivos por los que los clientes acuden con el mismo despachador de gasolina



(Elaboración propia con la aplicación *nube de tags* con base en resultados de entrevistas realizadas a clientes de estaciones de servicio donde tiene presencia el *STRACC*)

Los clientes construyeron en algunos casos la percepción de que las estaciones de servicio son confiables por lo que también han optado por entablar relaciones más estrechas con los despachadores de gasolina en algunos casos.⁸⁰ Los despachadores refirieron que fueron las relaciones entabladas con algunos clientes, antes y durante el proceso de organización, lo que les permitió en muchos casos generar estrategias para sostener las huelgas y movilizaciones que se efectuaron en los momentos más difíciles del proceso organizativo. Por lo que en el proceso organizativo los despachadores resignificaron a algunos de sus clientes como posibles aliados.

Entre algunos de los ejemplos que se dieron sobre este complejo proceso de resignificación está lo que paso en la estación Murcia cuando al realizar los volantes durante un paro y mientras vendían dulces lograron generar lazos de empatía y solidaridad con los clientes en muchos casos éstos les donaron despensas para mantener el proceso de lucha. En Súper Servicio Taxqueña, los clientes no sólo donaban dinero también les visitaban, les daban mensajes de ánimo o les llevaron su auto para que el esfuerzo de lavar coches puesto en marcha por los despachadores durante la huelga fuera exitoso. Los despachadores manifiestan que mientras hay muchos clientes con los que no hay mayor relación pero con algunos otros se han generado lazos de amistad y empatía que van más allá del propio espacio de trabajo.

Durante el proceso organizativo se resignificó el papel que puede tener el cliente en momentos de protesta. Esto debió a que durante las primeras experiencias de huelga un factor fundamental para presionar a los franquiciatarios y para mantener su lucha fue involucrar al cliente. Los despachadores reconocen que esta situación nunca la imaginaron antes comenzar con el proceso organizativo pero ahora en cada una de las movilizaciones o acciones emprendidas generan estrategias para que los clientes se mantengan informados y para buscar conseguir que estos asuman algún nivel de participación solidaria.

Esta situación implicó que en las estaciones de servicio donde se han emprendido esfuerzos organizativos la relación con el cliente no sólo se haya dado en términos de que es

⁸⁰ Por ejemplo, uno de los clientes entrevistados refirió que se siente más cómodo para cargar gasolina en la misma estación de servicio dado que “aunque no cargo con el mismo despachador porque los rotan me da confianza ver que son los mismos, antes cambiaban cada rato, y bueno... la gasolina dura más”.

éste es quien les da las propinas sino que lo ubican como alguien con quien, pese a representar parte de «*los otros*», pueden entablar relaciones de solidaridad y empatía mutua. Las relaciones de empatía, de encuentros y desencuentros con los clientes abren la posibilidad de generar un tipo de relaciones sociales que es completamente diferente a la establecida tanto por franquiciatarios como con las mismas autoridades laborales.

Pero este proceso de resignificación no implica que no haya en algunos casos tensiones y conflictos con algunos clientes. Es decir, en la forma en la que se establecen las interacciones también hay mediaciones y constante evaluación con base en lo cual se establecen en cada encuentro las relaciones y reglas no escritas (Goffman, 1971; Nieto, 2016). En ocasiones, en la misma dinámica de la interacción también median otros aspectos que nada tienen que ver con el servicio, por ejemplo, si los clientes tienen un mal día y se encuentran malhumorados o si los propios trabajadores tienen algún problema de índole personal que afecte su desempeño laboral. Las emociones también toman lugar en la interacción por lo que esta relación se vuelve compleja.

Es en este sentido que en las interacciones entre el cliente y el despachador también hay evaluaciones recíprocas y constantes de la situación. En función de éstas el trabajador pone en marcha estrategias de atención mientras que el cliente decide si dejar o no propina, (en el último caso se piensa como una forma de castigo frente a alguna actitud que no le pareció adecuada al cliente). En el monto de la propina se objetivan y materializan también aspectos estructurales, simbólicos, subjetivos y culturales. Las interacciones van más allá de lo que se delinea desde los *Manuales de Operación PEMEX* o desde la gerencia de la estación y se expresan en prácticas concretas cargadas de distintos significados para los que participan en cada encuentro tal como se ejemplifica y refleja en el cuadro de análisis 4.

Cuadro de análisis 4 Principales motivos por los que el cliente deja propina a un despachador de gasolina



(Elaboración propia con la aplicación *nube de tags* con base en resultados de entrevistas realizadas a clientes de estaciones de servicio donde tiene presencia el *STRACC*)

Según lo que expresaron los clientes el monto de la propina depende de la rapidez, honestidad, de percibir que les dan litros completos, la oferta de otros servicios sin que ello lleve a que les hostiguen para comprar productos lo que se traduce en evaluar que el despachador es amable y le dio «*un buen servicio*».⁸¹ Las relaciones entabladas entre clientes y despachadores de gasolina también se vieron trastocadas como resultado de algunos de los

⁸¹ Aunque no se tiene una muestra representativa resultó interesante al procesar los datos de las 22 entrevistas a clientes que cargan gasolina regularmente en alguna estaciones de servicio donde tiene presencia el *STRACC* documentar que éstos manifestaron que 14 dejan entre 6 y 10 pesos y 8 entre 11 y 15 pesos de propina. Adicionalmente, para contextualizar y ubicar las diferencias entre estaciones de servicios sindicalizadas y las no sindicalizadas se realizaron 13 entrevistas realizadas a clientes que cargan en estaciones de servicio en las que no tiene presencia el *STRACC*, de los cuales 11 manifestaron que dejan entre 1 y 5 pesos y 4 dijeron que dejan conforme el cambio que tengan a la mano.

cambios que se han generado a raíz de que los despachadores emprendieron sus acciones organizativas con los que han logrado intervenir en ciertas dinámicas relacionadas con la forma en la que se estructura el trabajo, proceso de trabajo y las relaciones laborales a nivel de estación de servicio. Con dicha acción se han generado nuevas prácticas y se han emprendido acciones que han transformado tanto aspectos relacionados con el trabajo como con la propia resignificación realizada por los despachadores en sus relaciones laborales. De manera indirecta ha logrado influir en la percepción de los clientes sin que esto represente asumir que el cliente asocia que los cambios que se han dado están vinculados con el proceso de configuraciones identitarias de los despachadores de gasolina o por propio sindicato.

En suma, en este capítulo hemos podido hacer una reconstrucción sobre las particularidades del caso concreto con los que se intentó dar cuenta del proceso por medio del cual los despachadores construyeron tramas de sentido. Se pretendió explicar los sentidos –subjetivos- que cada sujeto social ha dado a determinadas acciones; los tipos de acciones que se han realizado, pero también, reconocer y poner atención a la presencia de estructuras. Se ubicaron los procesos en los que se articularon tanto los motivos como las experiencias y proyectos compartidos que llevaron a los despachadores a organizarse.

A lo largo de este capítulo se intentó dar cuenta de los espacios creados por los sujetos para las acciones en los que se dan procesos de disputa vinculados en algunos casos con la forma en la que se construye la decisión de actuar ya sea para mantener o para transformar la realidad social (Retamozo, 2009: 102–104). Dentro de este proceso se ubicó la existencia de los aparatos simbólicos de producción de instrumentos de percepción y expresión del mundo social de los sujetos situados en este contexto específico (Bourdieu, 1984a).

No se asume que en las configuraciones de identitarias se dan sólo como resultado de un proceso meramente subjetivo por lo que también se han reconstruido los aspectos estructurales e históricos que se han implicado. Avanzamos también bajo los supuestos teórico-metodológicos que han servido de guía heurísticas en esta investigación, es decir, que entre la acción y la estructura median las subjetividades, las cuales, se pueden objetivar tanto en prácticas, en formas de razonamiento como en estructuras (De la Garza, 2012a). Con base

en la reconstrucción realizada en el siguiente capítulo presentamos y puntualizamos algunos de los aspectos simbólicos, culturales y subjetivos que se vinculan y caracterizan tanto a las identidades como a las acciones de los despachadores organizados en el *STRACC*.

CAPÍTULO III. SUBJETIVIDADES, IDENTIDADES Y ACCIONES COLECTIVAS DE LOS DESPACHADORES ORGANIZADOS EN EL *STRACC*

Al ser el interés principal de esta investigación ubicar los elementos que llevaron a la conformación de identidades y sentidos de las acciones colectivas de los despachadores de gasolina al conformar el *STRACC* en este capítulo se busca explicar por qué los despachadores de gasolina permanecen organizados en dicho sindicato. Esta investigación se ubica dentro de la perspectiva configuracionista por lo que partimos de la importancia que tiene en la conformación de identidades y acciones colectivas las subjetividades, las tramas de construcción de sentido, las creencias, las vivencias y la diferenciación (De la Garza, 2012a; Retamozo, 2009).

Como guía retomamos las dimensiones analíticas relacionadas tanto con las representaciones sociales como con las nociones de experiencia y utopía las que utilizaremos como conceptos articulantes entre las identidades y las acciones. La mayoría de las reflexiones que se presentan en este capítulo fueron reconstruidas con base en la sistematización de información obtenida en trabajo de campo, durante entrevistas, en las observaciones en las estaciones de servicio, y como resultado de la investigación hemerográfica y la consulta de documentos oficiales. Este capítulo está vinculado con el anterior en tanto que a través del análisis y las descripciones se expone la relación entre los elementos estructurales, históricos, subjetivos, simbólicos y culturales presentes en las configuraciones identitarias lo que nos permite entender y explicar las acciones de los despachadores.

Se considera también que es necesario pensar a las identidades bajo y en relación con tres dimensiones: a) locativa en el sentido de que a través de ella el individuo se sitúa dentro de un campo simbólico; b) selectiva en sentido de que el individuo una vez que haya definido

sus propios límites y asumido un sistema de relevancia está en condiciones de ordenar sus preferencias y de optar por algunas alternativas descartando o difiriendo otras; c) integrativa en el sentido de que a través de ella el individuo dispone de un marco interpretativo que le permite entrelazar las experiencias pasadas, presentes y futuras en la unidad de una biografía (Giménez, 1992: 192–193).

En este capítulo, a través de estas nociones, intentamos diferenciar entre *praxis* y *práctica* (Retamozo, 2009; Zemelman, 2011; De la Garza, 1998). Se entienden a las *prácticas* como aquellas que reproducen el orden social impuesto por las presiones de las estructuras y por *praxis* aquellas acciones que abren espacios a intervenciones transformadoras o de resistencias aunque se reconoce que ambas están mediadas por la subjetividad (Retamozo, 2009: 99). Se considera que la cultura se reconfigura a través de dispositivos que involucran aspectos y prácticas simbólicas sobre las cuales los sujetos sociales construyen una forma de concebir al mundo (Nieto, 1997). Estas referencias fueron fundamentales en la reconstrucción que se realizó porque nos permitieron avanzar en el reconocimiento de dimensiones estructurales e históricas y su relación con elementos los simbólicos, subjetivos y culturales que están presentes en el proceso de conformación de identidades y en los momentos de decisión de las acciones de los despachadores.

Las identidades y acciones colectivas no son un fenómeno unitario e integrador sino un resultado de las formas en las que se expresan viven y relacionan los sujetos sociales con sus diferencias (Melucci, 1999, Jodelet, 2008). Tanto las identidades como acciones colectivas, como plantea Inés Montarcé, implican la formación de configuraciones subjetivas que en algunos casos se construyen en contextos de conflicto, por tanto, pueden tener un papel fundamental en la movilización colectiva, o bien, ser resultado de la vivencia de procesos organizativos que pueden tener orientaciones transformadoras de distintos tipos: sociales, políticas, simbólicas, culturales (Montarcé, 2015). Se busca explicar estructuras concretas y la articulación entre subjetividades-estructuras-acción.

Por configuraciones subjetivas entendemos “el proceso de articulación de significados que se vincula con las formas de dar sentido y desarrollar acciones” (Retamozo, 2009: 104). De este modo reconocemos que estudiar a las identidades y acciones colectivas

se relaciona con la dimensión subjetiva de los actores sociales sin que ello implique confundirlas o reducirlas al ámbito de la «personalidad o carácter social» (Giménez, 1992).

Al realizar en el capítulo I la distinción entre cultura y subjetividad, partimos de que la segunda no debe ser entendida como algo incognoscible sino que debe considerarse como un proceso en el que se ponen en juego estructuras subjetivas parciales (cognitivas, valorativas, de la personalidad, estéticas, sentimentales, discursivas y de formas de razonamiento) en diferentes niveles de abstracción y profundidad que se reconfigura para una situación concreta (De la Garza, 1998). Las nociones sobre identidades y acciones colectivas pueden “considerarse como una forma o un espacio específico de subjetividad que adquiere una estabilidad dinámica y que refiere a un sentido de pertenencia colectivo, a la conformación de un nosotros imaginario, y la movilización de códigos comunes, la posibilidad de pasar de la primera persona del singular a la primera del plural en determinadas situaciones” (Retamozo, 2010: 110).

Se hace necesario comprender tanto las motivaciones y representaciones como las experiencias y las utopías compartidas que son los ejes articulantes sobre los cuales los despachadores de gasolina han conformado sus identidades, sus acciones colectivas y han decidido mantenerse organizados en el *STRACC*. Para cumplir con tal objetivo este capítulo se divide en dos apartados: en el primero se realiza la reconstrucción sobre las representaciones sociales articulantes de sus identidades; y en el segundo, se recuperan a través de la reconstrucción de las experiencias en el proceso organizativo y las utopías colectivas que les motivan a continuar organizados.

1. Representaciones sociales, identidades y acciones colectivas de los despachadores de gasolina organizados en el *STRACC*

Buscamos en este apartado describir los conocimientos compartidos y la construcción de tramas de sentido en función de los cuales se configuraron las bases sobre las cuales los despachadores conformaron identidades y han decidido mantener su participación en el *STRACC*. El objetivo es exponer las principales significaciones y configuraciones que se dieron durante el proceso organizativo de los despachadores de gasolina.

Reconocemos que las identidades de los sujetos sociales emergen de la confrontación con las otras identidades en un procesos continuo y a través de la interacción social. Esto no implica, como afirma Giménez, un proceso plano sino que, más bien, se pone en juego las relaciones desiguales y contradicciones. Por los tanto “la posibilidad del análisis de los significados y del proceso de construcción de los mismos es la objetivación y reificación, la de significado objetivo, pero también la del análisis de la conciencia y las representaciones colectivas” (De la Garza, 2010a: 16).

Si se consideran a los sujetos sociales y a la construcción de sus identidades como producto de la interacción hemos de preguntarnos ¿cómo es que lo simbólico-cultural-identitario se construye? Respecto a este punto Denise Jodelet nos presenta una propuesta de estudio a través de las representaciones sociales.⁸² La representaciones sociales se pueden entender como aquellos elementos que son creados y recreados por los sujetos sociales, de los cuales se apropian o bien que interiorizan y en función de lo cual construyen la realidad social (Jodelet, 2008).⁸³ Desde la propuesta de Jodelet se enlaza el plano de producción de

⁸² Denise Jodelet define a las representaciones dentro del “grupo de teorías sociales que están orientadas hacia comprender el significado que la gente pone a su existencia cotidiana para dar sentido a su misma vida. Tratamos de las significaciones, los sentidos, los constructos que la gente hace para entender cómo actúan y como se desenvuelven en su propia vida. Entonces, el término de representación social, en cuanto permite acercar todos los sentidos que están orientando la vida y para entender la relación con la actividad y para entender los procesos cognitivos de tipo social es un concepto clave” (Jodelet citada por Rodríguez Cerda, 2003: 132).

⁸³ En resumen, las representaciones sociales son: las condiciones de producción en que emergen; se vinculan con las condiciones de circulación de las representaciones (intercambio de saberes y ubicación de las personas en grupos naturales y de los grupos sociales naturales en contextos sociales particulares dentro de una estructura social); pueden tener algunas funciones sociales: construcción social de la realidad en el intercambio social desarrollo de una identidad personal y social, búsqueda de sentidos o construcción del conocimiento del sentido

conocimientos, de significados y de contenidos representacionales imputables a las formas de subjetivación ligadas a los marcos sociales e históricos. En dichos marcos, la autora ubica a los individuos en espacios concretos en los que para definir su acción transformadora se involucran tres esferas de pertenencia:

- a) Subjetividad: opera a nivel individual, cognitivo y emocional, procesos de los cuales el sujeto se apropia y partir de los que construye tales representaciones. Al estudiar la subjetividad se busca acceder a significados que los sujetos atribuyen a un objeto localizado en su entorno social y material, y examinar cómo tales significados están articulados a su sensibilidad, sus intereses, sus deseos, y sus emociones, así como también a su funcionamiento cognitivo.
- b) Intersubjetividad: pasa por el cuerpo, contribuye a establecer representaciones elaboradas en la interacción entre sujetos que pueden ser negociadas o producidas en común a través de la comunicación verbal. Revisar esta esfera nos permite ver y comprender la construcción de significados compartidos en torno a un objeto de interés común o de acuerdo negociado.
- c) Trans-subjetividad: abarca a individuos y a los grupos, se sitúa en relación con la subjetividad e intersubjetividad, remite a todo lo que es común para los miembros de un mismo colectivo. En virtud de su circulación, las representaciones generadas superan el marco de las interacciones y son asumidas por los sujetos bajo el modo de la adhesión o de la sumisión (Jodelet, 2008).

En las representaciones sociales se pone en juego la subjetividad de los sujetos sociales, quienes objetivan dichas disposiciones en esquemas de acción, prácticas sociales y formas de convivencia, donde “las formas y figuras de la subjetividad son creadas y moldeadas en el devenir histórico por las condiciones sociales y las instituciones llamadas *«equipamientos colectivos de subjetivación»* que pueden ser de orden religiosos, político, técnico, artístico, etcétera” (Jodelet, 2008).

común (Araya Umaña, 2002: 33). Al respecto, Jodelet hace una distinción entre representaciones sociales ideología, costumbre y tradición (Jodelet, 1984). Así, por ejemplo, una ideología puede ser entendida, en esta perspectiva, como “el sistema constituido por un conjunto de representaciones sociales y la relación entre ambas pertenece por lo tanto al tipo de relación que une a las partes con el todo”(Araya Umaña, 2002: 43).

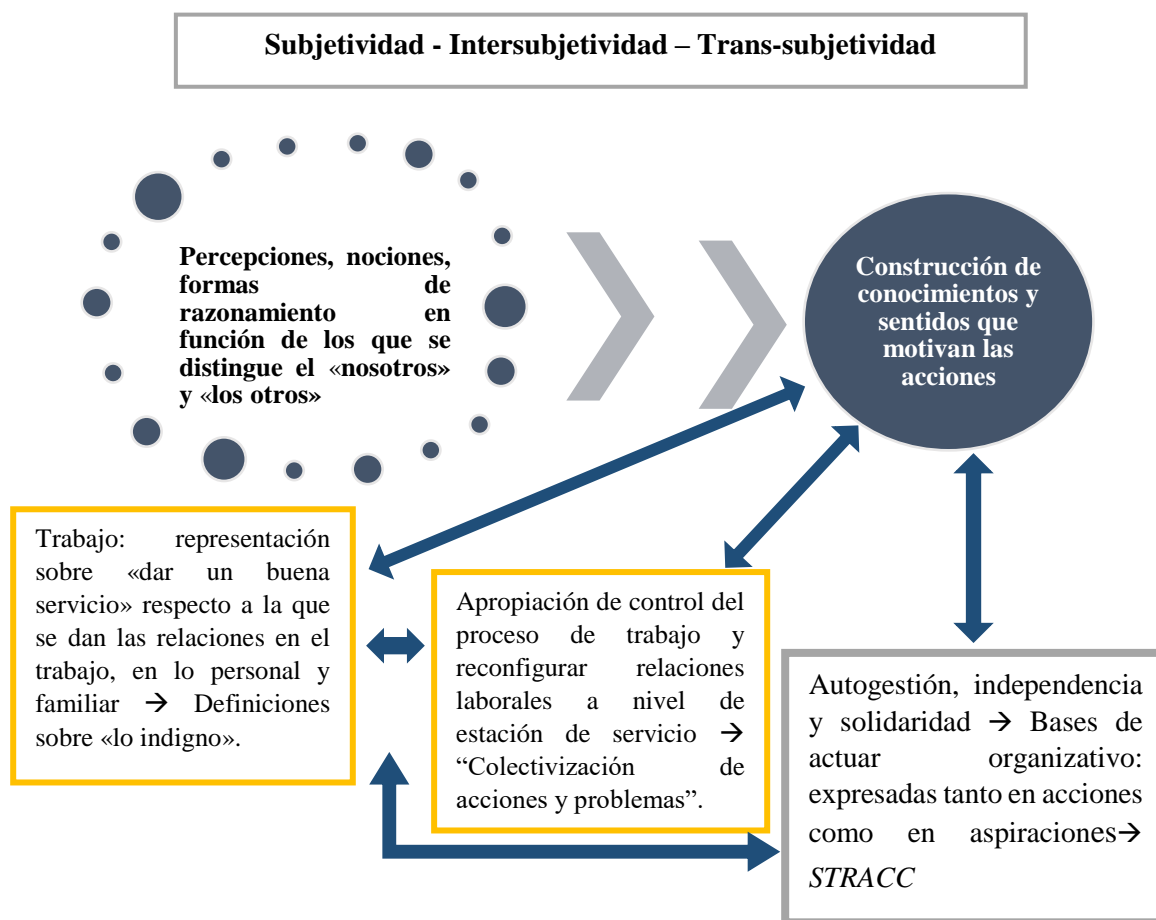
Pero no basta con tener claro las cuestiones subjetivas que se objetivan en prácticas sociales, según afirma Jodelet, sino que quien esté interesado en las representaciones sociales debe recurrir a la noción del “proceso de subjetivación como objeto de un trabajo de reflexión y elección, en el marco de técnicas del sí mismo y del conocimiento de sí mismo practicadas” (Jodelet, 2008). Desde el enfoque de representaciones sociales, Jodelet plantea que se debe considerar a los sujetos como pensantes y actuantes, ubicar la estructuración social y las estrategias simbólicas que determinan posiciones y relaciones, al mismo tiempo ser percibido a través de luchas identitarias donde se involucra la dominación y el reconocimiento del otro o de los otros. Por tanto, ubicada en la subjetividad y en relación con la intersubjetividad, la identidad tiene que ver con la organización, por parte del sujeto, de las representaciones que tiene de «*sí mismo*» y de los grupos a los cuales pertenece así como también de «*los otros*» y de sus respectivos grupos (Giménez, 1992).

Las representaciones sociales podrían entenderse como campos conceptuales o sistemas de nociones y de imágenes que sirven para construir la realidad, a la vez que inciden el comportamiento de los sujeto pero a esta idea se añade las tres posibles fuentes de determinación social: la experiencia vivida, la ideología (entendido como conjunto de discursos circulantes en una época determinada) y las matrices culturales lo que implica que la representación de la identidad pasa por un proceso de la toma de conciencia de la diferencia de «*los otros*» y por un principio unitario o de reducción de las diferencias con una exigencia de cooperación y solidaridad cuando se trata de un grupo donde existe una vinculación entre el pasado y el presente (Giménez, 1992). Como menciona Jodelet para entender “cómo la gente actúa en su vida, hay que ver cuál es el significado que la gente pone en su universo. Eso es el problema de la construcción de su realidad social, que viene de una producción colectiva y personal, a partir de la experiencia” (Jodelet citada por Rodríguez Cerda, 2003: 131).

A través del concepto de representaciones sociales, como guía teórica-conceptual se buscó “comprender la forma de conocimiento socialmente elaborado y compartido que contribuye a la construcción de una realidad común” (Giménez, 1997b), es decir, un eje central de la investigación se asoció con las comprensión de las prácticas, de la praxis y representaciones sociales de los despachadores de gasolina para explicar las partes

constitutivas que dan sentido a su organización en el STRACC como se esquematiza a continuación.

Esquema 11 Representaciones sociales de los despachadores de gasolina organizados en el STRACC



(Fuente: Elaboración propia)

Las representaciones son formas de saber práctico construidas a partir de las diversas experiencias vividas por los sujetos sociales. En este sentido se reconoce que las experiencias son muy importantes (Jodelet, 1984). La representación de la identidad aporta un marco

interpretativo que permite vincular entre sí las experiencias pasadas, presentes y futuras en la unidad de una biografía o de una memoria colectiva. Mientras que la cultura en este caso implicaría la organización social del sentido en forma de esquemas o de representaciones compartidas que es objetivado en formas simbólicas que hallan inscritos en un determinado contexto espacio-temporal (Giménez, 2013). Dentro de éstas algunas son más sólidas y otras han sido el resultado de la forma en la que se vinculan las distintas representaciones tal como damos cuentas en los siguientes apartados.

A. Las representaciones sociales en torno al trabajo

La forma en que los despachadores visualizan los problemas, la valorización y el papel que tienen en su trabajo ha sido un proceso en cual han intervenido diversos esquemas de percepción que se han construido a través del reforzamiento de algunos aspectos vinculados con las tramas de sentido común. En este proceso también han intervenido aspectos tales como las relaciones de amistad y las relaciones familiares. El abordar dichos aspectos nos llevó a analizar las dinámicas que pudieron estar entrelazadas con las que representaciones que se han construido en torno a su trabajo.

La interpretación realizada en este apartado tiene la intención de dar cuenta que dicho proceso parte de qué no es el trabajo -de forma estructural- el que define la identidad (si así fuera todos los trabajadores en estructuras laborales similares poseerían la misma identidad) sino que son la suma de vivencias, experiencias y representaciones las que confluyen para crear y recrear tramas de sentido en función de las cuales los trabajadores evalúan realizar acciones. En este sentido partimos de que la posición y la postura que los sujetos sociales construyen acerca de sus problemas sociales o de la vida cotidiana, puede resultar en una organización diferente de la construcción de la representación de un objeto y ésta puede estar constituida por diversos códigos y campos de representación (Jodelet citada por Rodríguez Cerda, 2003: 123).

En este caso una de las primeras representaciones sociales que cobra relevancia se relaciona con el proceso de construcción del sentido laboral en el que los despachadores asumen como su principal función *el servicio al cliente*. Por otro lado existe una parte valorativa vinculada con su decisión de permanecer en el trabajo, la cual, se relaciona con dinámicas y necesidades de índole personal o familiar. De entre las regularidades que cruzan ambos aspectos, por ejemplo, están:

“las propinas...eso nos permite tener un ingreso diario por lo que no tenemos que esperar a la quincena [...] sabes que si tienes un problema o aunque llegues sin un peso al trabajo al terminar la jornada tendrás dinero” (Y.V., 2017); “porque el trato con el cliente es agradable nos permite conocer a muchas personas y aprender cosas nuevas de esas personas” (F.A., 2017); “a veces hasta discutimos de política y esas cosas [...] eso no lo tienes en todos los trabajos” (M.R., 2017); “no es tan aburrido laborar en una estación, es decir, no estás encerrado como cuando estas en otros trabajos o en una oficina” (I.L., 2017); “nuestro trabajo es muy importante, sin él no funciona la estación [...] todo pasa por el despachador de gasolina, sin nosotros no habría clientes” (J.R., 2017).

Antes de estar organizados la relación con el cliente se daba en torno a la idea de que éste si valoraba su trabajo, mientras que el patrón no lo valoraba y por esta razón –pensaban- en muchos casos no los reconocía como trabajadores ni mucho menos lo tomaba en cuenta. Dicho esquema se reforzó debido a que se establecían relaciones de trabajo unilaterales en donde entraban los castigos y las represalias que provocan ambientes y el establecimiento de relaciones tensas de trabajo. Dicha condición trastocó los aspectos valorativos que los despachadores tenían sobre su trabajo.

El trabajo y relaciones laborales establecidas en esos términos trastornaron en todos los sentidos la forma en las que los despachadores concebían tanto la relación de servicio como su vida personal y familiar. Por ejemplo, las propinas no eran un ingreso íntegro y el trabajo no era agradable; y más que pensar en el cliente como alguien con quién podía entablar otro tipo de relaciones, la presión y el estrés de cumplir con los requerimientos tensaban los encuentros. En el terreno de sus relaciones familiares surgían conflictos no sólo porque el ingreso se veía mermado y no alcanzaba para cubrir sus necesidades básicas sino porque en muchas ocasiones trabajaban más tiempo de lo establecido en sus jornadas o siempre llegaban de malas a su casa lo que se traducía en que muchas de las tensiones del trabajo se llevaban fuera del espacio laboral.

Otro elemento que entró en juego se relacionó con la cultura de la *«tranza y la corrupción»* presente en el gremio. Constantemente aparecían quejas y sospechas en su interacción con los clientes reflejadas en expresiones como: “seguro le moviste a la bomba para darme menos gasolina” o “no vayas a clonar mi tarjeta”. La tensión y el temor de que el patrón les culpara de haber robado estaban presentes todo el tiempo lo que se acompañó de un sentimiento de indefensión frente a alguien que injustamente podía acusarlos de cualquier cosa. Los esquemas y percepciones en torno a que el negocio de “los gasolineros” es poco *«confiable, transparente y que hay mucha tranza»* sirvió también a los franquiciatarios como justificación del esquema de control sobre los despachadores.

Las representaciones respecto a que el suyo es un trabajo “sucio y para gente descalificada” también tuvieron relevancia dado que servía de argumentos para que los franquiciatarios sintieran que no tenían ninguna obligación con los despachadores. El intento de reforzar constantemente que los despachadores “no son nada y no podían hacer nada para revertir requerimientos relacionados tanto con el trabajo como con otro tipo de peticiones” también se objetivaba en las formas de tratar a los despachadores. Esta idea desde luego chocaba con el conocimiento que tienen los despachadores sobre su trabajo el cual requiere de desarrollar muchas destrezas y capacidades. Aunque en algunos casos dicha situación repercutió en la percepción que los propios despachadores tenían sobre su trabajo, al calificarlo como simple, es decir, esto permitió que se normalizaran temporalmente en aquel momento muchas de las situaciones que ahora califican como *«injustas»*. En torno a estas situaciones se conformaron representaciones sociales en las que se remarcó que la principal función de los despachadores de gasolina es la del *«servicio al cliente»*. Antes de estar organizados, servir al cliente implicó:

- a) una serie de habilidades estéticas, la imagen del despachador es importante no sólo como visten sino la representación de que todos los que están en el gremio *«son tranzas»*;
- b) habilidades cognitivas, es decir, los conocimientos relacionados con las funciones de despachar gasolina, sobre los automóviles y para leer al cliente;
- c) asumir cambios históricos, en donde no sólo entró en juego el cambios de modelo de estación de servicio tradicional al de franquicia sino el tipo de relación que se

construyó entre el concesionario y el despachador, o bien, el dejar de ser un trabajo de hombres para incluirse a las mujeres;

- d) cambios sobre la percepción y valor del trabajo del despachador de gasolina;
- e) cambios culturales, la serie de elementos simbólicos y subjetivos que se acumulan bajo la disponibilidad que el trabajador debía tener o las tareas al realizar como despachador de gasolina o “la actitud de servir y ser servicial”.

Sin embargo, el cumulo de agravios asumidos inicialmente como una serie de situaciones que debían enfrentar en lo individual pasaron a ser abordados como algo de interés colectivo. El rechazó a que las dinámicas definidas como injustas, las descalificaciones personales, pero sobre todo situaciones límite que pusieron en riesgo su vida o que implicaron rupturas de los límites de lo que estaban dispuestos a soportar los llevó a organizarse.

Para ubicar el momento y el proceso por medio del cual se produjo la indignación fue necesario (como abordamos más ampliamente en el segundo capítulo) reconstruir el sentido que cobró la forma en la que aspectos estructurales se objetivaron tanto en reglas escritas, no escritas y en prácticas que delinearon las funciones del despachador y que también repercutían respecto a otros aspectos de su vida familiar. En este sentido, se reconoce que “la especificidad de cada trabajo no proviene de las características del objeto, ni de las actividades mismas, ni del tipo de producto, sino de la articulación de este proceso de producir con determinadas relaciones sociales” (De la Garza, 2010b: 122).

La producción de momentos de indignación pasó por la representación social que tenían de su trabajo pero también por el tipo de relaciones establecidas. En este caso, desde la entrada del modelo de franquicias, por ende del franquiciatarios como actor, en su trabajo las relaciones se modificaron y conforme paso el tiempo empeoraron. Se pasó de tener que realizar tareas distintas a las de despechar, a tener que trabajar más tiempo; de la descalificación a los insultos o episodios de humillación pública; y, por último, de los requerimientos de vender a tener que entregar el dinero de sus propinas para cubrir los requerimientos del franquiciatario (incluso a costa de tener que obligar al cliente a consumir productos).

La principal forma de colectivizar dichas experiencia pasó en primera instancia por redes de solidaridad espontáneas construidas en momentos en donde se echaron a andar acciones de resistencia entre despachadores, tanto con sus amigos como con los propios familiares que también laboraban como despachadores. Las condiciones y situaciones límite que llevaron en cada estación a que se dieran los momentos de indignación y de diferenciación entre «*los otros*» y «*el nosotros*» fueron muy variables; pero la generalidad fue que se colectivizo el sentimiento “de abuso a la que estaban sometidos por parte de los franquiciatarios”. Esta situación también provocó que los procesos organizativos se dieran en momentos diferentes a los largo de 17 años.

En algunas estaciones la organización de los despachadores está en vías de consolidación y en otras ya se consolidaron lo que deja ver que la construcción de momentos de indignación y la configuración de identidades es un proceso en el que se ponen en juego muchos tipos de realidades y aspiraciones. No se parte de que la concepción sobre su trabajo los lleva a sentirse identificados o que está definición sea la misma para todos. En este proceso también se ha dado una resignificación de los que implica ser despachador.

Aunque un elemento central se da en torno a la idea proporcionar un «*buen servicio*» los despachadores han construido límites respecto a los que se está dispuesto hacer con base en la el cúmulo de experiencias vividas. En esta construcción de la representación sobre su trabajo no sólo entran las relaciones con el franquiciatario y el cliente sino también las aspiraciones personales y familiares.

B. *Las representaciones sociales en torno a la disputa sobre el control del proceso de trabajo y las relaciones laborales*

Como hemos descrito, en el capítulo II, el proceso de trabajo y las relaciones laborales de los despachadores de gasolina está delineado desde los *Manuales de Operación de las Franquicias PEMEX*. Sin embargo, muchos de esos lineamientos no se cumplen en parte por la laxitud con la que se otorgan las concesiones lo que provocó que los franquiciatarios tuvieran la posibilidad de actuar y decidir la forma en la que se estructura las operaciones en cada estación.⁸⁴ Mientras que otros actores fundamentales son los clientes con quienes se establecen distintas formas de relación. El proceso de trabajo y las relaciones laborales de los despachadores de gasolina está enmarcado en un entramado complejo de relaciones sin las cuales no se puede comprender cómo es que éstos construyen tramas de sentido.

El control sobre el proceso de trabajo cobró dimensiones que iban más allá de lo estructural-formal al trastocar no sólo la forma en la que los despachadores realizaban su trabajo sino también su vida personal, sus relaciones de amistad y su representación y valoración acerca de sí mismo y su función en el trabajo. La asignación de tareas catalogadas como “*indignas*”, la reconfiguración de su relación con el cliente “*al obligarlos a vender sin que fuera necesario*”, y trastocar sus relaciones familiares los llevaron a construir una percepción y urgencia sobre que dicha situación debía cambiar.

En este sentido uno de los aspectos que llaman la atención es que a través de la construcción situaciones calificadas como *indignas* se construyeron relaciones de solidaridad frente a momentos identificados como conflictivos, lo que dio sentido y seguridad para tomar acciones. Al respecto se parte de que:

“los fenómenos colectivos implican solidaridad, esto es, la capacidad de los actores de reconocerse a sí mismos y de ser reconocidos como parte de una unidad social. [...] Algunos fenómenos colectivos implican la presencia de un conflicto, es decir, la oposición entre dos (o más) actores que compiten por los mismos recursos a los que se

⁸⁴ Incluso se pudo documentar que pese a tratarse del mismo dueño en cada estación de servicio se imponen reglas y se asignan tareas de forma diferenciada. Es decir, en la forma de construir sus decisiones también median sus subjetividades.

les atribuye un valor. Otros, en cambio, emergen mediante el consenso de los actores sobre las reglas y procedimientos para controlar y usar los recursos que se valoran” (Melucci, 1999: 37).

Se subraya, como afirma Melucci, que la orientación de la acción colectiva es justamente lo que necesita ser explicado dado que ésta nunca se basa exclusivamente en el cálculo de costos y beneficios. Las identidades colectivas nunca son enteramente negociables. En este sentido, respecto a la representación sobre su trabajo, a la largo de la investigación, resaltó que antes de organizarse los despachadores intentaban desde realizar negociaciones individuales con los gerentes o encargados de isla hasta considerar recurrir a acciones como el engaño al cliente.

Sin embargo, en las experiencias vividas durante la cotidianidad laboral hubo un complejo proceso en el que los despachadores narran que se dieron cuenta que entre más cedían, más se les pedía. Esta condición les permitió concluir, primero de manera individual, que la situación era “inadmisible e intolerable” para, en un segundo momento, comenzar a compartir dichas percepciones con sus amigos y después con el resto de los trabajadores. Se dio el proceso de definición de una situación como “lo indigno o del momento de indignación grupal” y el conflicto comenzó a expresarse de forma visible (De la Garza, 1992; Melucci, 1999).

Una de las primeras formas de enfrentar el conflicto y buscar revertir la situación fue buscar organizarse o contactar al supuesto sindicato que existía y que había logrado cambiar la situación en otras estaciones de servicio, se referían al *STRACC*.⁸⁵ Sin embargo, en el proceso de organización y a través de experimentar el proceso de lucha se dieron cuenta que tenían la capacidad no sólo de revertir la situación, sino también de intervenir y ser reconocidos por los franquiciatarios, es decir, generar condiciones de bilateralidad con sus empleador (*J.R.*,

⁸⁵ En más de una entrevista los despachadores de gasolina refirieron que muchos saben de la existencia del *STRACC*, “se ha corrido la voz, yo sabía que había un sindicato antes de sumarme pero no creía que fuera real”. Sin embargo, aunque muchos saben de su existencia no tienen claridad sobre en qué estaciones están o cómo contactarlos. A veces esto ha representado un obstáculo para sumar a más miembros pero en otras ocasiones ha sido el principio de procesos organizativos que se han concretado, en otras se han quedado en el camino y muchas más están en curso.

2017).⁸⁶ En correspondencia dicha situación les permitió darse cuenta de que necesitaban capacitarse, adquirir conocimientos y tener la posibilidad de resolver sus problemas por lo que, aunque este proceso fue largo, concluyó en la conformación de una nueva forma de estructurar el proceso de trabajo.

La disputa por el control sobre el proceso de trabajo pasó de ser una necesidad inmediata a una vía para reconocerse como sujetos capaces de transformar su realidad (Retamozo, 2009). Es decir, más que administrar o resolver problemas prácticos en la cotidianidad laboral, el control sobre el proceso de trabajo cobró tintes simbólicos y subjetivos, objetivados en lo que ellos consideraron la mejor forma de dignificar y realizar su trabajo; implicó cambios subjetivos y culturales, pues se reconocieron a sí mismos capaces de transformar e intervenir en la forma en la que se diseñaba su trabajo a partir de la cual también se redefinían en lo personal y frente al mundo social; y estructurales, pues fueron capaces de generar nuevas estrategias y formas de organizar el trabajo a nivel estación de servicio muy distintas a las establecidas y delimitadas en los manuales de *franquicias PEMEX* y que están vigentes en otras estaciones de servicio no sindicalizadas (Jodelet, 2008; Zemelman, 2012a).

Por tanto, se considera que el cambio e implementación de las franquicias *PEMEX* no fue uno de los detonantes del proceso organizativo sino que en dicho proceso se cambiaron las formas en la que se delinearon y establecieron las relaciones e interacciones en el trabajo de los despachadores lo que trastocó tanto su vida familiar, sus relaciones de amistad y las dinámicas en el trabajo. Los despachadores, sobre todo los que llevaban muchos años laborando,⁸⁷ percibieron y quedaron expuestos a nuevas formas de estructurar su trabajo. La *relación «ganar-ganar»* para los franquiciatarios se hizo posible debido a la serie de

⁸⁶ En entrevista con Jorge Robles, asesor e integrante del *STRACC*, manifestó que “formar un sindicato en México es difícilísimo y después de que lo tengas es difícilísimo tener un contrato [...] sentar en la mesa al patrón a negociar, es decir, es decir lograr la bilateralidad. Bilateralidad es la función del sindicato, tienes que sentar al patrón, de manera obligada porque no creo que muchos sean voluntariosamente amigables, hacerle saber que si no lo hace será más peligroso para la empresa. Al sentar al patrón te reconocieron, antes no existes. Una organización bien aceptada y preparada puede obligar al patrón a sentarse a menos que el patrón esté dispuesto a cerrar la empresa”.

⁸⁷ La mayoría de los entrevistados tiene entre 30 y 20 años laborando en las estaciones de servicios. Muchos de ellos manifestaron que tienen algún familiar laborando en la estación o bien que sus padres y abuelos también fueron despachadores de gasolina.

dispositivos de control y las dinámicas asociadas con la capacidad de demostrar «*poder sobre*» los despachadores de gasolina (Hyman, 1975).

Sin embargo, como narraran los despachadores, percibir dicha situación no fue algo que se dio automáticamente sino que implicó todo un proceso. De hecho entre la implementación del modelo de franquicias y los primeros esfuerzos organizativos pasaron siete años. Adicionalmente, agregaron no es un proceso que sea fácil por eso es que no todos han dado el paso para organizarse. Entra en juego el “*temor y la desconfianza sobre si se logrará ganar el proceso organizativo*”.

Un conocimiento compartido en torno al que se construyó una representación social en el proceso organizativo fue que se extendió entre despachadores la reflexión de que: lo que están viviendo era considerado como inaceptable y que debía existir una forma de cambiar la situación, la necesidad de solidarizarse debía ir más allá de los propios problemas que se presentaban entre ellos.⁸⁸ En este contexto saber “aunque sea por rumores” que existía una o varias estaciones de servicio donde las condiciones habían cambiado también cobró relevancia. Tener un conocido o lograr contactar algunos de los despachadores que ya estaban participando en el *STRACC* fue de suma importancia.

Otro elemento central fue la representación asociada con que la formación y preparación de cursos (que se imparten en su oficina sindical). Tal formación –afirman– ayuda a los despachadores de gasolina pierdan el temor de organizarse. De ahí que las capacitaciones sean identificadas por los despachadores como una forma de tomar acción. El proceso de formación en el *STRACC* es fundamental.⁸⁹ En él se les proporciona capacitación a los despachadores con la intención “de que cada uno pueda construirse sus propias opiniones y hasta debatir sobre diversos temas, tales como: sindicalismo, historia, contexto político, género, formas de resolución de conflictos personales, individuales y colectivos, entre otras”

⁸⁸ En ninguno de los relatos de los despachadores surgió ni se mencionó la idea de que hayan pensado en la opción de cambiar de trabajo.

⁸⁹ Al respecto la idea de que la formación permite avanzar en los procesos organizativos se ha convertido en una representación muy extendida. En muchos casos se refuerza dado que en aquellas estaciones donde el proceso de formación ha sido lento se ha perdido el reconocimiento del sindicato o no se han concretado los esfuerzos organizativos.

(M.R. et al., 2017).⁹⁰ La formación también se asocia con la capacidad que se debe construir para mantener el control del proceso de trabajo a nivel de estación de servicio. Y, a su vez, llegan a afirmar, que la formación también ha impactado en la forma en que resuelven y afrontan sus problemas personales. Mencionan que esto les permite “no reproducir prácticas autoritarias o de dominación –con las que identifican al franquiciatario- y que han establecido otro tipo de relaciones con los integrantes de su familia”.

El establecimiento de otras dinámicas, el mantener el control sobre el proceso de trabajo y el modificar la forma en la que se estructuraban las relaciones laborales en los centros de trabajo, son procesos que perciben como asociados con un importante cambio de vida que les ha permitido trazar distintos proyectos de vida personal y familiar que se objetivan discursivamente en situaciones como las que describen:

“mis hijos pudieron estudiar en la universidad, mi hija se acaba de graduar de la maestría y me dijo: « todo lo que tengo se lo debo papá » [...] yo pienso todo lo que tenemos se lo debemos al STRACC [...] ¡a nuestra lucha!” (M.R., 2017); “ahora mis relaciones familiares son menos tensas pues lo que aprendimos en el trabajo, al organizarnos en el STRACC, también lo aplicamos en la vida diaria” (I.L., 2017), “soy una mujer más independiente y ahora tengo las bases para hacer muchas cosas que antes nunca hubiera podido pensar” (Y.V., 2017).

Por otra parte, las relaciones con los clientes se establecen en otro contexto. Ahora la forma en la que perciben y ejecutan su trabajo ya no está trazada por los requerimientos del franquiciatario, sino por los que ellos construyen y delinean. Lo central de servir es tratar bien al cliente para garantizar que regrese a la estación de servicio. En su conjunto dichos aspectos se considera que coadyuvaron en la formación de “una identidad y construcción del oficio del gasolineros” (J.R., 2017), es decir, pese a no compartir un mismo espacio de trabajo se ha desarrollado un proceso de identificación entre ellos en el que se coloca a clientes y franquiciatarios como «*los otros*».

⁹⁰ Adicionalmente, los sábados se imparten cursos de preparación para que quienes gusten y quieran acreditar la preparatoria en un examen único. Algunos de ellos a raíz de dichos cursos han incluso tenido la posibilidad de ingresar a la universidad (M.R. et al., 2017).

C. Las representaciones sociales involucradas con la definición del papel del sindicato

Los procesos organizativos y la configuración las identidades colectivas de los despachadores de gasolina se han dado en procesos simultáneos y diferenciados. La producción de los sentidos de indignación que los llevaron a la acción se ha dado por diversas situaciones de las cuales hemos intentado dar cuenta. A la par de estos procesos se ha también resignificado y reconfigurado el sentido, la forma y la estructura de su organización (Jodelet, 2008). Esto ha generado una representación social sobre lo que es un sindicato la que su vez se ha nutrido de otro tipo de representaciones construidas en la cotidianidad.

Se han tocado en los otros apartados lo relacionado con sus proyecto de vida, ahora vale la pena entrar en la manera en la que se conformó el proyecto colectivo, de los despachadores a partir de la idea de formar un sindicato; tal proceso de “organización no es una característica empírica sino un dimensión analítica” (Melucci, 1999: 33). Los principios sobre los cuales los despachadores de gasolina han dado sentido a su forma de organización -donde se expresa la representación social sobre el papel y funciones de un sindicato- hacen referencia no sólo las cuestiones organizativas sino al movimiento como un todo en el que se considera la dimensión histórica (Hyman, 1975). En este asunto también cobraron relevancia las necesidades y aspiraciones que se construyeron en torno a las necesidades propias de los despachadores.

Según narraron, la percepción negativa y generalizada que los despachadores tenían sobre los sindicatos cobró importantes dimensiones al momento de decidir emprender acciones. Antes de comenzar con el proceso organizativo los despachadores mencionaron que existía una idea negativa sobre los sindicatos ya sea porque en su estación de servicio había un sindicato patronal que les había dado la espalda en momentos sumamente críticos o porque en medio del pleno proceso organizativo aparecía para hablar en favor del franquiciatario e intentar desincentivarlos para tomar acciones. En otras ocasiones los sindicatos de protección patronal llegaban con grupos de “choque” para emprender acciones violentas contra los despachadores que estaban participando en alguna acción de protesta. O

también entre algunos, persistía la idea de que el sindicato estaba encarnado en una persona, por lo general tranza, o entre otros “se imaginaban al líder viejito de la *CTM* llenándose las bolsas de dinero a costilla de los trabajadores”. También estuvo presente la idea de que los sindicatos siempre responden a los intereses del patrón ya que en general asociaban la idea del sindicato a una “estructura corrupta que sólo despojaba a los trabajadores de sus cuotas y servía al patrón”. Todas estas situaciones les hacían dudar si la mejor forma de expresar y ejercer la acción organizativa sería el sindicato.

Comenzar a organizarse también implicó confrontarse y resignificar las ideas que tenían respecto a los sindicatos. A ellas debemos agregar el temor –muchas veces también infundido por el franquiciatario- de que si optaban “por agregarse a otra organización nunca serviría de nada pues no podría ganar o éstos seguro iban a entregarlos por un poco de dinero”. Respecto a la anterior afirmación una coincidencia en los relatos de los despachadores fue que se tuvo se desmontar la idea de que el sindicato es una “cosa a la que uno se agrega”. Para que esto ocurriera las experiencias organizativas en otras estaciones y las formas de establecer comunicación y vinculación entre despachadores de distintas estaciones fue fundamental.

Fue en torno a las acciones de solidaridad emprendidas tanto por despachadores, que ya participaban desde antes, como de nuevos integrantes que se construyó la idea de que el sindicato son “los trabajadores organizados”. Es decir, la participación activa en procesos organizativos les permitió configurar una forma de razonamiento respecto a que el sindicato son ellos mismos, su registro legal les permite emprender acciones en ese sentido pero lo fundamental según describieron es la participación. Fue en la práctica al verse frente a la necesidad de elaborar estrategias e implementar acciones que la idea de que su organización en un sindicato debía tomar una forma diferente.

Distinguir como diferente su forma de organización -respecto a las que el franquiciatario quiso imponer- y la intención de hacer operativa su organización para resolver sus problemas son los ejes que articulan, el sentido y las decisiones de mantenerse en el sindicato. En el tipo de sindicato que querían construir se reflejan diversas representaciones relacionadas con lo que esperaban, lo que quería lograr y cambiar. En este proceso han

construido diversas explicaciones que se basan tanto en los conocimientos compartidos, como en las experiencias adquiridas en el proceso organizativo. El *STRACC* es para ellos:

“Un organismo dedicado a salvaguardar los derechos de los trabajadores y al mismo tiempo, en la búsqueda de eso, construimos mecanismos para que dentro de la justicia no haya injusticia. De la forma más armonioso que podamos” (H.A., 2017)

“Ves en esa pared el puntito negro [...], todos son del mismo color, pero nosotros no, nosotros somos distintos, queremos y creemos que los cambios se hacen de abajo para arriba” (R.I., 2017).

“Estas en un barco y te estas ahogando es el que te rescata... como le diré... ¡salva vidas! Te rescata de situaciones que atentan contra tu identidad y tu integridad, es como un protector para muchas situaciones... pero ¡obviamente! tú también pones de tu parte” (M.R. et al., 2017).

“La suma real de todos los factores del poder [...], es que en esta vida ¿quién ha hecho los cambios en esta sociedad? Los movimientos sociales, los movimientos laborales, toda esa fuerza por salir de la opresión del Estado y de los patronos hace que nosotros florezcamos, se suman los poderes [...]. Así en nuestro caso todas las fuerzas se han sumado y han dado forma al *STRACC*. El líder podrá ser un buen líder y orador pero si no nos tuviera a nosotros no tendría nada, confrontar la dirigencia fortalece nuestra visión y nuestra organización” (E.L., 2017).

“En un sindicato que constantemente está debatiendo, autogestión es no al *jeffismo*, es no al autoritarismo, es una construcción permanente porque la gente lo cuestiona pero a veces lo hace, es permanente porque se construye permanentemente. [...] Es un espacio donde se construye una identidad del gremio. [...] Es un sindicato en donde se ha integrado la vida familiar bajo esta lógica. Es un espacio donde las familias están integradas, en la vida cotidiana. Es un espacio de contrastes discursivos podemos debatir cualquier cosa, se puede debatir. Un espacio muy difícil porque la tradición esta alrededor de un medio muy corrupto, por lo que se debe reconstruir la formación, es complejo. Es un centro de reclutamiento de los que no pueden organizarse, [...] entonces partidos políticos y demás intentan penetrarlo y dividirlo [...] pero no han tenido éxito. El *STRACC* es un herramienta de la gente, hay que cuidarla y mantener los principios de autogestión, ojalá podamos contribuir a mejorar el mundo en lo pequeño, cambiar las leyes y conseguir la libertad sindical” (J.R., 2017).

“es una organización que [...] pues que somos independientes y expresamos nuestras ideas, convencemos a gente, podemos dialogar con los dueños sin miedo, eso es algo que en muchos lados no se da, pues podemos dialogar con el encargado, gerente y con Recurso Humanos, puedes decir lo que sientes y lo que pasa sin miedo y con libertad. Independiente porque no nos da miedo hablar con nadie, puedes decir tus ideas y dialogar sin que pase nada. Me convencieron [...] estoy satisfecho de estar en el *STRACC*, no empecé la lucha pero me convencieron, estoy satisfecho, me siento bien, es bonito (A.H, 2017).

Los despachadores han reforzado la idea de que el sindicato son ellos, un sindicato independiente, democrático, autónomo, autogestivo condición que, como vimos en el capítulo II, los llevó a configurar una estructura formal y una informal dentro del sindicato. Los despachadores mencionan que la *solidaridad* entre los despachadores de gremio es fundamental para que su idea de sindicato sea operativa.

Estar en el *STRACC* representa una oportunidad que “fue construida por todos sus miembros para cambiar su vida en todos los sentidos: laboral, personal y familiar” (*M.R. et al., 2017*). Mientras que también implicó involucrarse con otros asuntos y darse cuenta de que pueden intervenir en muchas más cosas que van más allá de lo laboral y que se relacionan con el contexto político y social. Es decir, se ha configurado una representación social sobre la organización que conformaron en el *STRACC* que se ha objetivado tanto en prácticas como en estructuras mediante una serie de resignificaciones, simbolizaciones y aspectos culturales que les permiten construir la noción del «*nosotros*».

En la dimensión de las representaciones intervienen ideas, emociones, valores y modelos provenientes de su grupo de pertenencia o de las ideologías transmitidas o construidas (Jodelet, 1984). Las representaciones expresan también diversas expresiones de las experiencias y tramas de sentido a través de los cuales los sujetos sociales construyen acciones para resolver lo que consideran problemas concretos. Pero no todos los sujetos llegan a pensar en las mismas opciones por lo que el proceso de conformación de identidades y las acciones colectivas no es resultado de respuestas mecánicas sino que intervienen en su construcción las configuraciones subjetivas que poco a poco se colectivizan (y no necesariamente de manera definitiva).

Los niveles de análisis que se ubicaron en el proceso de conformación de identidades y la decisión de tomar acciones colectivas de los despachadores de gasolina fueron: por una lado, las representaciones sobre el trabajo; la disputa por el control del proceso de trabajo y las relaciones laborales; y por último, la estructura de representaciones sociales construida en torno al propio sindicato. Queda abierta la posibilidad de enriquecer el análisis con indagaciones más precisas y detalladas sobre el nivel de involucramiento de los familiares y

de aspectos de la vida fuera del trabajo de los despachadores de gasolina ya que por la premura del tiempo no pudimos llegar a estos niveles.

2. Experiencias y utopías en el proceso de organización de los despachadores organizados en el STRACC

A partir de la revisión que hemos realizado hasta ahora se sintetizan algunos de los elementos que pudimos reconstruir vinculados con la forma en la que se estructura el trabajo, las disputas por el control de trabajo y las relaciones laborales de los despachadores de gasolina. Hasta ahora con base en la reconstrucción de las relaciones, las interacciones, los aspectos valorativos logramos ubicar los aspectos relacionados con las configuraciones subjetivas y la forma en la que se articularon los proyectos individuales en lo colectivo.

En este apartado se reconstruyen algunas de las experiencias y proyectos de vida tanto individuales como colectivos sobre las cuales se conformaron las configuraciones subjetivas con las cuales los despachadores de gasolina han articulado sus acciones (Zemelman, 2011; Retamozo, 2009). Haremos una reconstrucción sobre las experiencias y aspiraciones que llevaron a organizarse y el sentido que dan los despachadores de gasolina a su participación y permanencia en el STRACC.

Identificar los motivos y universos clave en el proceso de configuración de las identidades y acciones colectivas de los despachadores de gasolina nos remite también al terreno de la subjetividad, a las formas de dar sentido y significado a las acciones: es decir a las relaciones entre *experiencias* y *utopías*. Las subjetividades no son un proceso sistémico sino una construcción en la que la experiencia de vida, las rutinas, los anhelos, las emociones y el razonamiento cotidiano intervienen en el proceso de construcción del o de los sentidos que se les pueden dar a las acciones. *Experiencia* y *utopía* son dos categorías analíticas que nos permitieron entrelazar los razonamientos cotidianos construidos en la experiencia del trabajo -en las interacciones entre despachadores de gasolina, gerentes y supervisores y

clientes- con base en lo cual se puede comprender la construcción de sentido de pertenencia (De la Garza, 2010a).

La importancia de rescatar a la *experiencia*⁹¹ se centra en que la ubicamos como espacio de mediación entre estructura y acción, es decir, como una guía que nos permita comprender las maneras de apropiación y elaboración de sentidos que se entrelazan en las vivencias comunes de los despachadores de gasolina (Retamozo, 2009).⁹² Comprender que las voluntades colectivas, donde se construyen tanto identidades como de acciones, no sólo remiten al principio de diferenciación sino que se vinculan con cómo, en determinadas condiciones estructurales, se desarrolla una asignación colectiva de sentido a una situación como agravante o injusta o bien donde se da la construcción de un proyecto compartido – *utopías*- (Retamozo, 2009: 114).

Por *experiencia* hacemos referencia al sentido que E.P. Thompson da, en su trabajo sobre *La Conformación de la clase obrera en Inglaterra*, a los distintos elementos que llevaron a la formación de organizaciones de trabajadores, lo que incluye una visión de clase y conciencia de clase en construcción a través de un largo proceso y no como algo dado en función de una posición estructural (Thompson, 1989). De este modo, la visión de E.P. Thompson se aleja de determinismos estructurales y, más bien, ve la complejidad de procesos involucrados, donde la experiencia en la vida cotidiana involucra aspectos personales, familiares, estructurales, sociales, económicos y políticos (Sorgentini, 2000).

⁹¹ La noción de «*experiencia*» fue desarrollada en los trabajos de E. P. Thompson, quien aportó elementos para el desarrollo de historia social. Desde esta perspectiva, las configuraciones identitarias no se estudian sólo en los momentos en los que hubo movilizaciones sino que implican un largo proceso donde se involucran una multiplicidad de aspectos sociales, económicos, culturales, etc. (Burke, 2003: 43-44). Los hechos históricos no son vistos como causales sino como parte de un proceso (Thompson, 1989; Sorgentini, 2000).

⁹² La noción de experiencia es utilizada por E. P. Thompson como una forma de “mediar entre ser social y conciencia” (Illades, 2008). Dicha noción es “una clave que habilita acciones por parte de los sujetos ya que allí se juegan aspectos culturales (visiones de mundo, historias, preferencias, imaginarios, prejuicios, sentido común) que intervienen para procesar las determinaciones (o condicionantes) estructurales. La importancia de rescatar la experiencia como espacio de mediación entre estructura y acción legitima una preocupación por la *historia de los de abajo* para investigar los procesos de formación de sujetos colectivos. Es decir, las maneras de apropiación y elaboración de sentidos que los sectores subalternos realizan en los distintos ámbitos de experiencia (trabajo, vida cotidiana, arte, consumo, etc.)” (Retamozo, 2009: 104).

Mientras que por *utopía*⁹³ hacemos referencia a las reflexiones de Zemelman sobre cómo en cada proyecto se constituye una forma particular de articular elementos económicos, sociales y culturales donde:

“el rescate de la voluntad colectiva y de sus prácticas plantea a la historicidad y a la subjetividad como dos dimensiones que, en su articulación, configuran la realidad como proyecto de vida. En este marco de apropiación de la realidad hay que discutir el problema de la utopía [...]” (Zemelman, 2011: 99).

En este sentido consideramos que la vida del trabajador es una totalidad -la inclusión de su punto de vista permite incorporar el ámbito de la subjetividad colectiva o la intersubjetividad- donde el desafío es incluir como objeto de investigación para los estudios del trabajo cuestiones relacionadas con los significados que los sujetos le dan al trabajo que realizan, los imaginarios y fantasías tejidos sobre el mismo, el sentido de las tradiciones familiares en torno a una actividad laboral o el sentido de trabajar en algo (Lindón, 2003: 334).

La recuperación de la *experiencia* y la *utopía* permite desde la subjetividad proponer nociones como las de experiencia vivida, la objetivación, bajo la forma de evidencia cotidiana, y la interiorización referida al proceso por el cual las normas y los valores son integrados en el espacio en donde convergen e interaccionan los sujetos sociales (Jodelet, 2008: 46–47). Pero también pensar en *experiencia* y *utopía* nos permite a establecer una línea divisoria entre lo dado del presente y lo que puede darse como futuro pues nos coloca en el marco de la discusión acerca de la capacidad de percibir opciones y posibilidades desde las cuales se construye el futuro donde se parte de una realidad heterogénea en la que se articulan una realidad en movimiento que se estructura en muchos tiempos y espacios (Zemelman, 2011: 100).

Como horizonte de futuro la *utopía* cumple la función de orientar la construcción de opciones, contenido propio del quehacer político. La *utopía* exige ser construida, oponiéndose a cualquier concepción fatalista y mítica de la historia, por lo mismo supone un

⁹³ En este sentido “historicidad y subjetividad conforman la realidad como un proyecto de vida social en el que pueden distinguirse dos dimensiones: la totalidad de la sociedad que se desarrolla con su propio ritmo, y su aprobación por parte de los sujetos” (Zemelman, 2012b: 236).

concepto abierto y problemático de la historia, que por lo tanto, se corresponde con la ruptura del orden existente como forma cultural permanente que, además, es aceptada como expresión de las necesidades básicas de los sujetos sociales (Zemelman, 2011: 99). Una parte fundamental al estudiar a la subjetividad radica en identificar que en la realidad existen diversas dimensiones de sentido, de tal forma que los sujetos situados en la historia, parten de la experiencia dada y la que está en movimiento, que puede jugar un papel en la formación de identidades (Zemelman, 2012: 92).

La reconstrucción de las configuraciones subjetivas e identitarias implica también que los códigos de la cultura pueden, según las circunstancias, adquirir polisemia, mimetismo, rejerarquización, asimilación y reenganches (De la Garza, 2010b: 95). De este modo, el carácter y la dinámica de la vida cotidiana dependen del sentido y de la necesidad que se puede relacionar y articular en función de diferentes proyectos de vida (Zemelman, 2011).

Experiencia y utopía tienen también una noción de espacio y tiempo. Donde por ejemplo la noción de tiempo no se toma como algo lineal sino como un proceso (Burke, 2003). Y la perspectiva de espacio no se define ni se entiende desde una perspectiva geográfica que remita a territorio sino como espacio de posibilidades para la acción (Giménez, 2001). Como plantea De la Garza, existen diversos espacios de existencia, para y de los trabajadores, que pueden o no estar articulados.

De este modo, se reconoce –como parte de los estudios de identidades y acciones colectiva– la importancia de analizar la capacidad de los sujetos sociales para articular lo no articulado (De la Garza, 1998). Se pueden repensar las identidades y acciones colectivas en distintos niveles de análisis que incluyan y vislumbran desde: los elementos no pensados, donde se construyen nuevos esquemas de razonamiento y sentido común; lo impensable, que pasa por lo todo aquello que no nos hubiésemos atrevido a hacer en otras circunstancias; y la identificación del objeto legítimo de las reivindicaciones que surgen en dicho proceso (Bourdieu, 1984a: 196).

Una reflexión sobre *experiencia y utopía*, implica comprender que estudiar la totalidad del caso concreto remite a ubicar el contexto histórico visto como un proceso dinámico que involucra y se desenvuelve en varios planos de la realidad, con tiempos

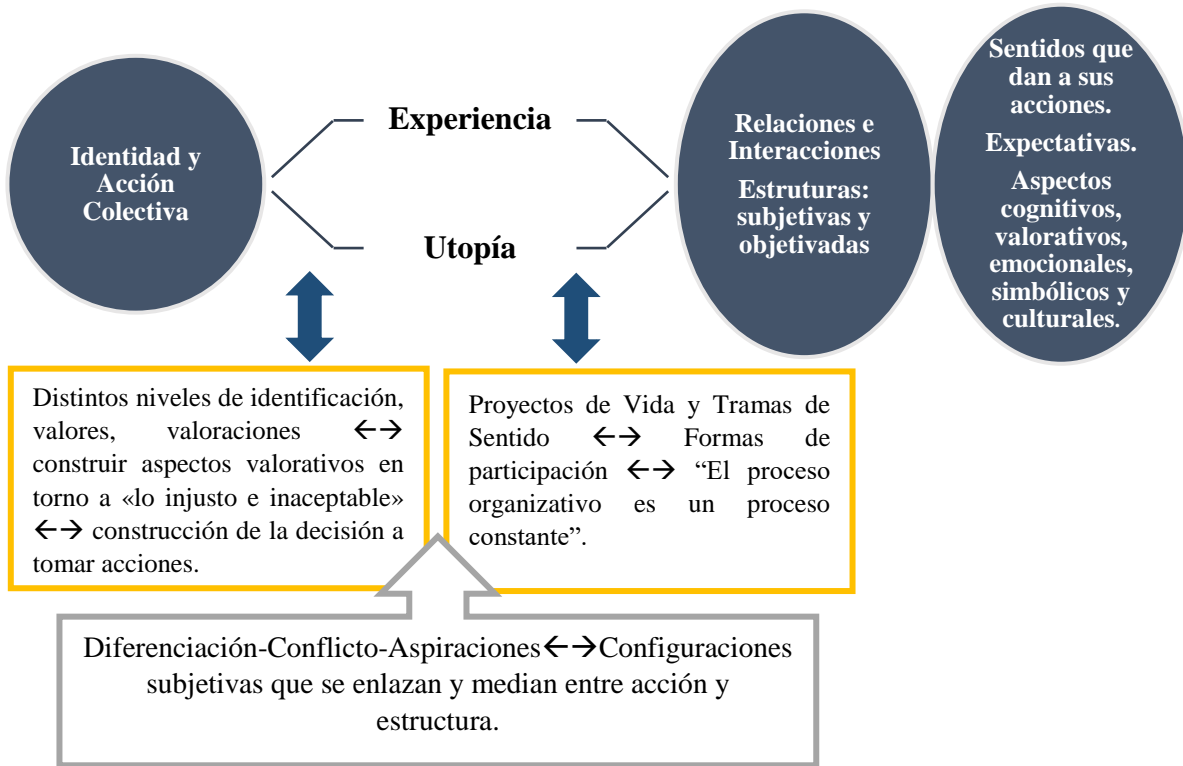
múltiples que involucran varios niveles de abstracción y análisis, alejándose así de las explicaciones causales y estructuralista para explicar la identidad y la acción colectiva (Thompson, 1989; Hobsbawm, 1987).

La construcción de la totalidad tiene como condición primera un concepto de la cosa en torno a la cual se organizan los datos dispares partiendo de la experiencia vivida, no de la que ya está perforada por los mecanismos de control establecidos por la sociedad; del recuerdo de los que ya se pensó alguna vez; de la imperdurable consecuencia de la propia reflexión, dicha construcción debe confrontar permanentemente aquel concepto con la materia y volver a éste (Adorno, 2001).

Al examinar las *experiencias* individuales y colectivas es posible encontrar correlatos subjetivos del conocimiento compartido entre los sujetos lo cual nos permite hasta cierto punto reconstruir las distintas zonas de motivación individual (Dreher, 2010). Donde para comprender “el significado de las acciones también se ponen en juego esquemas de conocimiento” (Schutz, 2002: 246). De este modo, la recuperación de las nociones de *experiencia* y *utopía* se coloca como eje para comprender las subjetividades “en cuanto a la formación de conglomerados o redes específicos de códigos de diferentes espacios subjetivos para dar sentido a la situación concreta” (De la Garza, 2010b: 95), en nuestro caso, de los despachadores de gasolina.

Partimos de que en las identidades de sujetos históricos tienen un aspecto central la identificación de intereses comunes frente a los de otros hombres, por lo que éstas nacen del proceso de la experiencia en diferentes espacios. Pero ello no implica un sistema sino procesos donde se incluyen como elementos de análisis las contradicciones puesto que los sujetos no dan sentido a la acción sólo en función de la interacción y de sus posición en las estructuras sino que para actuar pasan por el proceso de dar sentido y decidir el curso de la acción (De la Garza, 2012a). Las expresiones, las narrativas, las valoraciones, las acciones, los procesos de subjetivación y objetivación de sus anhelos y experiencias se deben tomar en consideración para hacer una reconstrucción de las particularidades del caso concreto. En este ejercicio como guía podemos considerar al Esquema 12.

Esquema 12 Experiencias y utopías de los despachadores de gasolina organizados en el STRACC



(Elaboración propia)

Si la idea de futuro remite al presente como producto de la cristalización de un proceso que tiene diversas dimensiones es fundamental comprender que en el caso de los despachadores de gasolina se deben considerar el proceso en el que se configuraron tanto las aspiraciones como las experiencias, individuales y las colectivas, que se objetivaron y dieron sentido a sus acciones (Zemelman, 2011).

En este recorrido inicial pudimos distinguir tanto las experiencias surgidas en torno al trabajo, como las provenientes del proceso organizativo con ellas intentamos una primera aproximación a la identidad como proyecto e idea de futuro en la que se puso en juego “un imaginario radical utópico, y todos estos elementos pueden ser vistos como campos parcialmente estructurados que pueden ponerse en juego en el proceso subjetivo [...], tales como: el valorativo, el de los valores y el del razonamiento cotidiano” (De la Garza, 1992: 41–42).

A. Las experiencias y utopías de los despachadores: algunas vinculaciones entre el trabajo y su forma de vida

Este apartado realizamos una reconstrucción y análisis sobre las experiencias y utopías previas a entrar a trabajar con respecto a las que se conformaron en el trabajo. En este recorrido se toman en cuenta aspectos valorativos, valores y formas de razonamiento cotidiano con las que los despachadores enlazaron aspectos de su vida familiar y personal con aspectos del trabajo (De la Garza, 1992). En esta reflexión se rescata la idea de que tanto las identidades como las acciones son el resultado tanto de vivencias como de interacciones y relaciones sociales, por tanto, estas no pueden ser entendidas como resultado sólo las determinaciones estructurales –una de ellas la acepción de que la conciencia de clase es algo que se pueda dar o asignar como si se tratara de una cosa (Burke, 2003)- sino que también intervienen en este proceso los dispositivos subjetivos, culturales y simbólicos mediante los cuales se percibe el mundo social.

Entre los despachadores de gasolina existe la concepción y valoración de que su trabajo se centra en la importancia que adquiere para el cliente y la falta de valor que representa para el franquiciatario común, que incluso no lo considera digno de recibir salario. Esto no quiere decir que todo se base en una idea meramente instrumental que asume que “el cliente es el que siempre tiene la razón porque es quien paga la propina”; sino que más bien es a éste al que se le atribuyen la capacidad de volver valiosa su labor y por ello resignificarla como agradable.

Los despachadores en su relación con los clientes es donde tienen la posibilidad de aprender cosas nuevas, de conocer a personas diferentes y de establecer espacios de trabajo que denominan como “libres”. La relación con el cliente posee un componente simbólico que está relacionado con la forma y las experiencias vinculadas con la relación que entablan con éstos. En el otro lado de la balanza están los franquiciatarios y el personal de supervisión, quienes imponen reglas y ciertas presiones sobre su trabajo. Estas presiones son objetivadas en prácticas que se llegan a institucionalizarse como reglas de trabajo no escritas. En ambos casos, las experiencias adquiridas a través de los diferentes tipos de relaciones entabladas en su trabajo –con franquiciatario y gerente; con supervisores; con otros despachadores; y con el cliente- se presentan aspectos emocionales y valorativos cuya conflictividad se complejizó al grado de que, en un momento determinado, decidieron organizarse en el *STRACC*.

Para muchos de los despachadores de gasolina entrar a trabajar en una estación no fue una situación fortuita, tenían la experiencia y expectativas sobre lo que representaba laborar en una estación de servicio ya que en muchos casos fueron sus padres, sus hermanos, parejas sentimentales, sus tíos o sus mejores amigos quienes lo invitaron a entrar a laborar. En otros casos la oferta de entrar a laborar se asoció con la idea “insertarse en un medio en el que el trabajo sería relativamente fácil y habría un ingreso seguro”; otra veces también con el reconocimiento de que simplemente no “había más opciones, entonces había que trabajar para mantener a la familia”; o asumiendo una tradición generacional: “era lo normal porque sus padres y abuelos habían sido despachadores”.

Es decir, había una experiencia y una expectativa relacionada con el trabajo de despachar gasolina, la cual, muchas veces, como se puede ver en los relatos, fue más allá de la necesidad económica. Entrar en una estación no sólo conllevó tener una experiencia indirecta sobre lo que el trabajo representaba, sino que también implicó tener redes de apoyo seguras en el empleo, pues muchas veces ingresaban en la misma estación en la que laboraban la persona que les invitó a trabajar.

Entonces la expectativa individual de los despachadores de gasolina se asoció con la forma en la comprendían y valoraban el trabajo. Su decisión de permanecer como despachador se asoció con el hecho que se obtenía además un “plus” al tener cierta libertad,

pero con la seguridad de obtener un ingreso diario. Antes de la implementación del modelo de franquicias PEMEX, algunas veces “si se presentaba un problema podía faltar y luego regresar y ahí estaba su lugar pero luego eso cambio”. En efecto, las experiencias en el trabajo cambiaron con la implementación de los modelos de franquicias. La tensión que generó tener que competir entre ellos para “ganar la mejor isla, para vender más, estar a las vivas de que a los demás no les fuera bien pues de lo contrario terminarían en el turno de la noche” afectó sus expectativas en torno al trabajo. El modelo de franquicias y la posibilidad que cada franquiciatario tuvo de estructurar el trabajo trastocaban sus dinámicas y en la medida que se asignaron cada vez más imposiciones se reforzó la idea entre los despachadores de que ya no estaban en aquel trabajo que inicialmente les había gustado y en el cual habían decidido echar raíces. Tener que recurrir a «lo indigno» empezó a ser parte de su cotidianidad.

Con la imposición de estas nuevas dinámicas en el trabajo y la reconfiguración de las relaciones en las estaciones de servicio también llegó el cuestionamiento de hasta dónde estaban dispuestos a aguantar. En este sentido una de los aspectos centrales fue el hecho de ver que tanto sus amigos como, en algunos casos, sus familiares estaban en la misma condición entonces del sentido de «lo indigno» se transitó hacia la construcción de «lo injusto e inaceptable» (M.R. et al., 2017). Se construyó sobre estas ideas, valores y valoraciones que «lo justo» sería entonces que el franquiciatario les reconociera como trabajadores. Ese sentir poco a poco se colectivizó y se convirtió en una forma de razonamiento común y sentido compartido. La comprensión de que era necesario emprender acciones para cambiar esta condición compartida fue una de las múltiples causas que les llevaron a tomar acción y también a construir un primer nivel de identificación.

Según narran una vez organizados lo «injusto» también se extendió a otros tipos de espacios extralaborales con la idea de construir y entablar relaciones familiares diferentes pues “no podemos esperar que todo cambie si nosotros seguimos con prácticas que agreden o violenten a nuestras esposas” (Y.V., 2017); también expresaron que “fue necesario que los compañeros se capacitaran en temas de género pues esa idea de que ser gasolinero era para hombres nos afectaba, el patrón lo ocupaba para dividirnos, tenemos que estar alerta de las intenciones e implicaciones que puede tener que entre nosotros nos peleemos, si nos dividen ellos ganan”(F.A., 2017); o expresiones sobre “no sólo se trata de que nos mantengamos

unidos, también hay que cambiar ciertas dinámicas, no caer en tranzas ni nada por el estilo pues debes cobrar conciencia de que eso nos perjudica a todos, así lo haga nada más yo, eso nos puede llevar a conflictos que destruyan nuestra organización pues el patrón lo puede y - debemos tener la seguridad- que lo va usar en nuestra contra” (H.F., 2017). Es decir, las experiencias y utopías construidas durante el proceso organizativo les han llevado a hacer también un balance de la forma en la que establecen otro tipo de vinculaciones en su vida.

En otros casos, la decisión de tomar acción se relacionó con los lazos de confianza que existían tanto con sus amigos en el trabajo como con sus familiares. Recibir una invitación por parte de amigos o familiares para organizarse implicó también una forma de colectivizar los problemas y de construir la idea de que para lograr resolver los problemas sería necesario tomar acción. Adicionalmente, los lazos de confianza construidos con amigos y familiares van más allá del propio trabajo, se trataba de personas que conocían, con las que compartías problemas y aspiraciones individuales y, a su vez, ellos sabían quiénes eran a los que invitaban por lo que se valoró que en ese proceso de tomar acción todos tenían más cosas que poner en riesgo que el trabajo. En este sentido, se construyeron no sólo a nivel del trabajo en cada estación formas de identificación sino que intervinieron también la amistad, la confianza y el sentido de complicidad.

También el deterioro y la insatisfacción llegaron a puntos límite por los que también se colectivizó la idea de que “ya no había nada más que perder” y “la dignidad y el gusto por el trabajo” cada vez se veían más mermados. La identificación en este nivel se dio cuando pasaron de compartir sus insatisfacciones y problemas con amigos y familiares, a dejar de ver a otros grupos de despachadores que no estaban en su círculo cercano como «otros» y resignificar a sus compañeros con los que se compartían algunos problemas en «nosotros». Una parte muy importante del proceso de conformación de identidades fue esta resignificación de las relaciones con sus propios compañeros de trabajo pues éstos pasaron de ser sólo amigos y compañeros, con los que muchas veces tenían que competir, a personas con las que necesitaban entablar lazos de solidaridad y apoyo para lograr su cometido.⁹⁴ En

⁹⁴ Aunque antes de comenzar los procesos de organización entre los despachadores de gasolina ya había acciones de solidaridad estas solo se efectuaban entre pequeños grupos integrados por amigos y familiares. El proceso organizativo a la larga produjo una identificación más amplia con todos aquellos que integraban el gremio gasolinero (Giglia, 2006; Giglia, 2013; Arellano, 2009; Gómez Villa et al., 2009).

suma, sentir que vivían una situación emergente e irreversible, que incluso podía empeorar, los llevó a emprender esfuerzos organizativos en un primer momento sólo bajo la idea de resolver la situación que estaba “trastornando su vida en todos los aspectos”.

B. Las experiencias y utopías de los despachadores de gasolina en el proceso de organización

Hasta ahora hemos descrito como se dieron distintos niveles de identificación en el que se entrelazaron tanto experiencias como utopías. Toca en este apartado para cerrar el capítulo realizar una reflexión sobre los códigos subjetivos que se construyeron durante el proceso organizativo de los despachadores de gasolina. En la experiencia organizativa los despachadores han resignificado su papel en el trabajo, sus relaciones no sólo con los despachadores de su estación de servicio sino también con otros, a los que ni si quiera habían tratado, y también sus relaciones familiares.

Dicha resignificación se dio en distintas temporalidades y espacios en lo que tiene presencia el *STRACC*. Las experiencias en el proceso organizativo tienen distintas temporalidades y responden a diferentes necesidades que pueden darse de forma paralela y simultánea (De la Garza, 1998; Zemelman, 2011). Por tanto, las configuraciones subjetivas relacionadas con las experiencias y las utopías de los despachadores de gasolina se han dado en muchos sentidos. El primer nivel se relaciona con identificar una situación «insostenible». Mientras que un segundo ha sido el sentido de urgencia de mantenerse en un proceso de organización continuo.

Esto responde a que, como se explica a detalle en el capítulo II, con las condicionantes estructurales en torno al reconocimiento del sindicato –que presionan pero no determinan- y las acciones emprendidas por los franquiciatarios para despojar a los despachadores del control sobre el proceso de trabajo a nivel de piso en las estaciones de servicio se ha producido que el proceso organizativo deba mantenerse activo y dinámico. Por ejemplo, aun cuando en alguna estación no se presente ningún problema en otras se presentan conflictos

de diversos alcances y niveles, desde intentos de despidos hasta huelgas y movilizaciones, por lo tanto se hace necesario en cada estación organizar el proceso de trabajo pero también planificar acciones de solidaridad con los despachadores de otras estaciones.

Dicha condición provoca un estado permanente de participación. En algunos casos ésta sólo se da en términos de donar dinero y mantenerse alertas por si es necesario participar en algunas acciones; pero en otros es necesario que en conjunto se planifiquen o que participen en la ejecución de acciones directas. Esta situación los lleva asumir un papel activo y constante. A la par de este proceso mientras se atienden las solicitudes de solidaridad con otros despachadores también se deben echar a andar acciones para resolver problemas en su propio centro de trabajo.

Este proceso es tan complejo que sólo se puede dar cuenta de sus alcances a través de la noción que ha surgido en torno a su propia organización y, en parte, responde también a que en cada estación de servicio existen dinámicas particulares y diversas expresiones y niveles de conflictividad laboral. Por complejo que parezca la forma en la que se dan dichos procesos se asocia con que existe la percepción de que para lograr resolver sus problemas es necesario estar en constante movimiento y participación, “solidarizarse” con sus compañeros del gremio para entre todos revertir lo que ahora identifican claramente como «*injusto*» (Retamozo, 2009; García Montes, 2013).

La experiencia organizativa, en algunos casos, también conllevó a entablar otros tipos de relaciones familiares y mover la frontera entre lo personal y lo laboral pues tanto sus parejas sentimentales y/o los hijos de los despachadores se involucran activamente en ciertos momentos del proceso:

“Una vez nuestras esposas e hijos nos acompañaron fueron al *pozotcalli* para hacer una manifestación contra el patrón que nos hacía vender tortas y refresco, ahí estaba el patrón y su familia desayunando, nuestras esposa llegaron con cacerolas, ¡cómo no lo grabamos es que en ese momento no había tantos celulares! Hubiera visto la cara del dueño... ¡fue muy emotivo!” (M.R., 2017).

“Nuestras esposas, nuestros hermanos y hasta los clientes llegaban cuando estábamos sosteniendo la huelga, nos ayudaban en los volanteos y en los mítines, participaban activamente con nosotros. Ahí nos dimos cuenta que esta no era una lucha aislada y que se había convertido en la lucha que involucraba a todos en mi familia” (I.L., 2017),

“Lo bien que me siento cuando mis hijos me preguntan del sindicato, ya hasta me piden que los lleve a nuestras reuniones de formación, bien que pone atención, luego me hacen más preguntas. Esto es un legado para ellos pues están adquiriendo herramientas para defenderse y construir espacios más justos en su vida”(Y.V., 2017).

“Al principio mi viejo se enojaba de que estuviera en la reuniones, un día hasta me dijo: ¿o tu sindicato o yo? [...] Le dije: ¡no me pongas a elegir porque en de esas sales bailando! Con el tiempo lo entendió y ahora hasta me acompaña a las reuniones.”(H.A., 2017).

Según lo que expresaron los despachadores de gasolina las expectativas que tenían los antes de sumarse al sindicato quedaron rebasadas. Sus relaciones familiares, su contexto laboral y su forma de percibir la vida cambiaron en muchos sentidos. El proceso organizativo, con su complejidad de tiempos y acciones simultáneas, ha implicado reconocerse como actores capaces de cambiar a través de sus acciones su contexto.

Su visión ahora no se restringe sólo a comprender que hay que luchar contra los franquiciatarios, por mantener el control sobre el proceso de trabajo a nivel de estación de servicio, sino que hay que luchar y participar en todos aquellos espacios que permitan a los despachadores y a otros trabajadores cambiar contextos catalogados como adversos e «*injusto*». Por eso en muchos casos se involucran también en otras luchas dado que conforme a su experiencia la organización es asumida como un proceso que nunca se detiene y que implica en el día a día “seguir luchando para construir desde abajo contextos más justos” (M.R. et al., 2017).

Esta situación conlleva cargar simbólicas y subjetivas sobre que, según su experiencia, “entre más despachadores se organicen más fuerte será su organización y podrán incluso aspirar a intervenir en la forma en la que se estructura el proceso de trabajo a nivel sector” (M.R. et al., 2017), es decir, a intervenir en la forma en la que se estructura el sistema de franquicias. También en el proceso se han construido tramas de significaciones que, desde una reconstrucción biográfica, se compara lo que antes pensaban para su vida con relación a lo que ahora quieren y esperan lograr, surgen así nociones mucho más elaboradas relacionadas con que “para lograr superar los mínimos de ley es necesario poder intervenir en otros niveles de toma de decisiones” o la de “construir la posibilidad de que sus hijos tengan otras posibilidades y oportunidades en la vida”.

Por último, hay un reconocimiento de las complejidades que implican el propio proceso organizativo como resultado de las distintas formas en las que se han relacionado aspectos estructurales, históricos, biográficos y subjetivos. Surge respecto a esto la preocupación de no dejar que su organización “se vicie con prácticas burocráticas que tanto aquejan a otras organizaciones” y superar “trabas legales e imposiciones respecto a los candados relacionados con reconocimiento del sindicato, lo que en algunas estaciones les impide construir relaciones bilaterales con los franquiciatarios, quienes ocupan estos espacios para tomar acciones coercitivas en contra de los despachadores” (M.R. et al., 2017).

En este último punto se abre también un gran tema sobre el cual aún habría que hacer mayores reflexiones. Nos referimos a las subjetividades políticas que se pueden estar configurando en el caso concreto (Montarcé, 2015). Para poder ampliar este tema se requiere sin duda también de más indagaciones y trabajo de campo. Sin embargo, se reconoce aunque sea de manera inicial que en este proceso las configuraciones de subjetividades políticas se pueden relacionar con dar cuenta de procesos en el que los despachadores han reconocido “sus capacidades de agencia, de reflexividad [...donde las tensiones] con las condiciones concretas en las que se vive y en aquellas incorporadas que nos han constituido, es una operación inherentemente política y subjetivante” (Bonvillani, 2012: 105) que puede tener diversos niveles de concreción y objetivarse en prácticas y estructuras concretas.

En este capítulo se ubicaron algunas vinculaciones entre estructuras-subjetividades-acciones implicadas en el proceso de configuraciones identitarias de los despachadores de gasolina. Como referente tuvimos las nociones de representaciones sociales, experiencias y utopías. A través de esta reconstrucción se buscó realizar una aproximación sobre: “las formas en que los significados son construidos socialmente (incluyendo dimensiones como conflicto); la importancia de los procesos de asignaciones de sentidos, interpretaciones de signos, reelaboración de significados considerados como procesos sociales que incluyen pero exceden la racionalidad (incorporando valores, gustos, sentimientos, prejuicios); y las consecuencias que en el plano de las acciones tienen las asignaciones de sentido” (Retamozo, 2009: 105).

En suma, según lo que hemos descrito en este capítulo la conformación de identidades y acciones de los despachadores no se pueden explicar en función de un solo principio, ni se pueden tratar como una cosa. En su lugar se ubicaron las relaciones y vinculaciones estructurales, históricas, subjetivas, simbólicas y culturales – presentes con distintas mediaciones y que se expresan en distintos momentos y acciones- involucrados en este proceso y sobre las cuales los despachadores de gasolina han construido la decisión de mantenerse organizados y tomar acciones.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

A lo largo de este trabajo hemos intentado dar cuenta de los procesos de conformación de configuraciones identitarias y las acciones colectivas de los despachadores de gasolina organizados en el *STRACC*. Esta tarea ha sido compleja y ha implicado la reconstrucción y definición de trabajo, proceso de trabajo y relaciones laborales en sentido ampliado. También se retomaron las nociones sobre representaciones sociales, experiencias y utopías. Ambos ámbitos de la discusión han tenido la intención de hacer una reconstrucción que nos permita dar cuenta de que tanto en los procesos de configuraciones de identidades como en los momentos en los que se construye la decisión de tomar acción se involucran las subjetividades y las estructuras.

Para cumplir con tal objetivo fue necesario establecer niveles de análisis y los tipos de relaciones presentes en este proceso. Se consideró pertinente reconstruir y ubicar los aspectos estructurales y subjetivos implicados en las relaciones laborales de los despachadores de gasolina, vinculados en la trama de relaciones entre «*PEMEX*-franquiciatarios de una estación de servicio y su estructura de supervisión → despachadores de gasolina → cliente». Aunque este trabajo se aborda desde la perspectiva de los despachadores eso no implica que se les considere como sujetos sociales aislados por lo que en el proceso de análisis y reconstrucción realizado se plantean vinculaciones de tipo contextual, histórico y cultural.

En este trabajo de investigación se intentó dar cuenta del proceso dinámico que se implica en la formación de configuraciones identitarias y en los momentos de decidir la acción. El trabajo no se realizó con la idea de que se trataba de momentos estáticos o de que una sola explicación es la que nos permite comprender este proceso sino que se buscó dar cuenta de la multiplicidad de aspectos que influyen y se relacionan para que en determinados momentos los trabajadores construyan identidades y tomen acciones. Tanto las explicaciones como la exposición que se realizan no parten de relaciones causales sino de la reconstrucción y relación entre aspectos estructurales, históricos, subjetivos, simbólicos y culturales.

Dicha condición implicó que durante el proceso de investigación se tuvieron que resolver algunos retos. El principal fue que para hacer un análisis como el que nos propusimos se identificó que sería necesario entrar en materia de diversas discusiones teóricas, las cuales, muchas veces implicaban cada una investigaciones completas por sí mismas. Tal fue el caso, por ejemplo, del *trabajo no clásico* de los despachadores de gasolina sobre el que se puede profundizar aún más en las discusiones sobre trabajo inmaterial, relaciones de asalariamiento ocultas o el valor de uso y de cambio. Mientras que en cuanto a *proceso de trabajo y relaciones laborales* también se pueden hacer aproximaciones sobre el tipo de configuraciones productivas o la forma en la que el sindicato conformado por los despachadores llegó a ser también un espacio de organización para otros trabajadores del sector de los servicios. Y, por último, se reconoció que la noción de *experiencias* toca muchos más aspectos de los que hasta ahora se pudo dar cuenta, tales como el ámbito de la familia y/o las formas de vida, consumo, tradición, recreación, entre otros aspectos extralaborales.

Respecto a identificar estos temas, una de los constantes de esta investigación fue realizar una reflexión sobre los aspectos que debían reconstruirse y de aquellos que no pero sin caer en una investigación que presentará elementos poco relacionados o que no abonaran a la discusión y la explicación sobre el tema de identidades y acciones colectivas. Dicha complicación se pudo superar en la medida en que nos preguntamos, en cada momento, por qué explicar y reconstruir tal tema aporta en la investigación o, a la inversa, por qué incluir tal discusión no aporta dentro de la trama argumentativa. En función de esto se fueron descartando ciertos temas mientras que otros se retomaron con distintos niveles y matices en cuanto a la profundidad de la discusión.

Esta condición no implicó que se anulara la importancia de aquellos temas que quedaron fuera o que faltó desarrollar más sino que fue necesario regresar siempre al punto de partida propuesto, es decir, los espacios de conformación de las identidades, y los distintos procesos en los que se dio la acción y la construcción de la decisión de mantenerse organizados siempre con la guía de ubicar tramas de sentido y significados de la acción en donde también se reconoció la presencia de estructuras.

Otro aspecto central que nos permitió superar dicho obstáculo fue que, a lo largo del proceso de investigación, se hicieron los ajustes necesarios para incluir o sacar discusiones que no nos permitían avanzar sobre el objetivo. En esta tarea fue de mucha ayuda no sólo tener una actitud de apertura sino que también se mantuvo la postura de que la realidad no cabe en modelos teóricos rígidos y estructurados alejados de la realidad social. El trabajo de investigación de campo y los hallazgos que se desentrañaban nos permitieron poder descartar, ajustar e incluir dimensiones que nos permitían dar cuenta del proceso organizativo y de las identidades de los despachadores. Para poder abordar la encomienda propuesta no se partió de que la realidad se debía ajustar a hipótesis preestablecidas. De esta forma, este trabajo implicó ver la investigación como un proceso.

En esta investigación se ha realizado una reconstrucción del proceso que conllevó a que un grupo de despachadores de gasolina, que pese a no compartir el mismo espacio de trabajo, conformaron identidades y tomaron acciones colectivas. Dentro de éste un primer aspecto que resultó de la investigación fue la complejidad estructural, histórica, subjetiva y cultural que conlleva su trabajo. Un ejemplo es que cargar gasolina se trata de una actividad que cualquiera de nosotros podríamos realizar. Incluso hasta donde se documentó este trabajo ya no existe en muchos países pero pese a eso la figura del despachador está presente. También se logró ubicar que no es un trabajo nuevo. De hecho muchos de los despachadores entrevistados resultaron ser nietos e hijos de despachadores, es decir, estamos frente a un oficio que data de un gran recorrido histórico.

Llamó la atención que antes de la implementación del modelos de franquicias y una vez que éste se impulsó el centro de la actividad de vender combustible gira en torno a dos aspectos centrales: el primero, se relaciona con la decisión sobre quienes pueden vender combustible –inversionistas mexicanos o extranjeros-; y el segundo, es que existen la percepción –objetivada tanto en prácticas como en estructuras- de que es el servicio lo que genera rentabilidad y hace viable la operación de una estación. Planteado así, en este último punto, se impulsa la figura del despachador sobre quien recae la responsabilidad de brindar el servicio y de realizar las tareas de las que depende la operación de las estaciones de servicio.

Es tan reiterada dicha condición que, aún con los recientes cambios en materia energética, las empresas extranjeras que han adquirido franquicias e instalado estaciones de servicio también han contratado despachadores pese a que en otros países donde operan esta figura no existe. Por tanto, más que asumir que se trata de una estrategia de negocios o de esperar a ver qué pasará con el oficio del despachador se deja entrever que hay dispositivos simbólicos, subjetivos y culturales tan sólo en la simple implicación de que se contrate y se considere de utilidad a trabajo del despachador.

Desde la entrada del modelo de franquicias, los grupos de franquiciatarios también se han encargado de mantener y estructurar dinámicas internas en las estaciones de servicio que implican al propio despachador. Tanto en el caso de los franquiciatarios como en el de *PEMEX* se deja ver que el despachador es importante pues es quien garantiza que los clientes sean atendidos. Sin embargo, aparejada con dicha condición también está la de negarse a reconocerles como trabajadores lo que, como explicamos detalladamente, implicó puntos de quiebre en donde cruzan aspectos subjetivos, valorativos, el uso de recursos simbólicos y dispositivos de poder, conflicto y resistencia que se hacen presentes en las relaciones entabladas entre los franquiciatarios y los despachadores.

La producción del servicio como el eje articulante del trabajo de los despachadores de gasolina implica al cliente. Como dimos cuenta en la investigación la representación de la propina cobra distintas connotaciones, en algunos casos simplemente implica un intercambio con alguien más que cumplió con una serie de funciones. Sin embargo, se ha hecho una revisión en torno a que en muchas ocasiones las interacciones no sólo se limitan a dichos intercambios sino que es en los encuentros donde se ponen en marcha dispositivos emotivos, cognitivos, simbólicos, subjetivos y culturales en torno a los que el cliente evalúa el trabajo del despachador. Pero también sobre los que despachadores construyen tramas de sentido sobre su trabajo.

Sobre estas dimensiones se estructuran –objetiva y subjetivamente- el trabajo del despachador. De fondo está la construcción de la valorización y el valor de su trabajo. En este contexto, la reconstrucción que se hace en la investigación intenta dar cuenta del complejo entramado de relaciones en torno a los cuales el despachador de gasolina estructura

su trabajo, proceso de trabajo y relaciones laborales pero en donde también se ven implicados aspectos relacionados con otros aspectos de su vida.

Dicho proceso conllevó una serie de construcciones de tramas de sentido en las que se implican tanto las relaciones sociales inmersas en su actividad como las estructuras y desde luego sus proyectos de vida. Hemos dado cuenta que una de las complejidades del caso va más allá del propio espacio de trabajo pues se dan entrecruzamientos vinculados no sólo con sus proyectos de vida sino también las relaciones familiares y de amistad. En ciertos niveles se ha dado un proceso recíproco en donde se superponen unos con otros.

Dar cuenta de las identidades y acciones de los despachadores llevó a realizar una reconstrucción de las particularidades y formas de relacionarse entre sí y con los otros actores. De esta forma, se explican las tramas de sentido en las que en un contexto particular los propios despachadores resignificaron su trabajo, su forma de vida y sus relaciones. Este proceso implicó intercambios valorativos, emotivos, estéticos, cognitivos, simbólicos, subjetivos y culturales en los que se construyeron momentos de indignación y se conformó la idea de que para revertir ciertas prácticas y dinámicas se necesitaba lograr el reconocimiento por parte de los franquiciatarios de que los despachadores son trabajadores. Esto no se trató de un proceso simple sino que las propias dinámicas y contextos en los que estaban inmersos también implicaron tener que sortear limitantes estructurales.

Para entender el proceso de construcción de su decisión de organizarse y mantenerse en el *STRACC* uno de los aspectos clave ha sido el hecho de que lo que en otros casos es asumido como un obstáculo -nos referimos a no compartir un mismo espacio de trabajo- en este caso ha implicado la apertura de diversos espacios de posibilidad para su actuar ya que el proceso organizativo es constante y dinámico, situación que se relaciona con el hecho de que en cada estación de servicio hay un franquiciatario diferente.

Frente a esta situación es que los despachadores construyeron la configuración subjetiva que se resume sobre la idea de que “no es el sindicato el que les permite resolver sus problemas sino que es la organización”, entendida como la capacidad de planificar y tomar acciones respecto a diversos problemas. De esta forma, plantean que el sindicato es un medio que les permite accionar en ciertos niveles mientras que mediante la acción organizativa se

articulan y expresan la solidaridad que en el “gremio de gasolineros” se ha tenido que construir como una forma de dar respuesta y prepararse para resolver tanto sus problemas como para concretar sus aspiraciones.

En este sentido se resalta, a manera de cierre, que tanto en el proceso de configuraciones identitarias de los despachadores como en su decisión de mantenerse organizados se relacionan y entrelazan aspectos estructurales, formales e informales (tales como que la forma de establecer las relaciones con otros actores en las estaciones de servicio). Entre las limitantes está el hecho de que para tratar algún aspecto en el trabajo se necesita de la confirmación de un sindicato. Esta condición explica porque en parte se lograron ubicar distintos niveles de participación de los despachadores, aquellos en donde existe bilateralidad laboral y en los que se realizan acciones directas como formas de presión y resolución de conflictos a nivel de estación de servicio. Y, también, permite explicar porque la afiliación real al sindicato no se relaciona con firmar una hoja sino con participar y emprender acciones con otros despachadores. En cuanto a aspectos subjetivos, simbólicos, culturales están de fondo la valorización del trabajo de despachar gasolina en la que intervienen los otros actores -franquiciatarios y clientes- y sobre la que los propios despachadores han construido y entrelazando aspiraciones vinculadas a su proyecto de vida, con el trabajo y los tipos de relaciones que se establecen entre ellos.

Anexo 1. Resumen de actividades realizadas durante el trabajo de campo

Fase 1

-7 entrevistas abiertas con despachadores de gasolina y 4 entrevistas abiertas con representantes sindicales y asesores del sindicato.

-6 vistas al local sindical (observación de interacciones entre despachadores, despachadores-representantes sindicales).

Fase 2

-16 entrevistas semiestructuradas: 4 a representante sindicales y asesores del sindicato y 12 a despachadores de gasolina (5 mujeres y 7 hombres)

- 5 visitas a estaciones de servicio de las cuales 3 están sindicalizadas y 2 no lo están.

-12 vistas al local sindical, durante las cuales observe 5 reuniones individuales entre afiliados y representantes sindicales y 2 reuniones sindicales grupales.

-4 intentos por entrar a laborar a una estación de servicio de los cuales resultaron 3 entrevistas de trabajo.

Fase 3

-1 Grupo focal con 7 despachadores de gasolina (5 hombres y 2 mujeres).

-22 entrevistas estructuradas clientes de estaciones de servicio donde tiene presencia el STRACC.

-2 vistas al local sindical, se realizó una devolución sobre los primeros hallazgos de la investigación.

-2 nuevos intentos por entrar a laborar a una estación de servicio.

-5 visitas a estaciones de servicio para cargar gasolina.

-2 entrevistas con gerentes de estaciones de servicio y 1 con una supervisora.

Anexo 2. Perfil de los despachadores de gasolina entrevistados

Nombre	Edad	Sexo	Antigüedad	Forma participación en el STRACC	Duración de la entrevista
1. M.R.	57 años	Hombre	32 años	Afiliado	1 hora con 13 minutos
2. A.H.	50 años	Hombre	30 años	Afiliado	50 minutos
3. Y.V.	37 años	Mujer	9 años	Afiliada	55 minutos
4. E.L.	35 años	Hombre	17 años	Secretario de Organización	1 hora con 40 minutos
5. F.C.	37 años	Mujer	12 años	Afiliada	50 minutos
6. F.J.	43 años	Hombre	25 años	Afiliado	50 minutos
7. H.A.	38 años	Mujer	18 años	Secretaria General en Comité de Estación	1 hora
8. H.F.	35 años	Hombre	2 años	Secretaria Tesorera en Comité de Estación	1 hora
9. I.L.	38 años	Hombre	17 años	Afiliado	53 minutos
10. F.A.	28 años	Hombre	8 años	Afiliado en proceso de organización	50 minutos
11. J.R.	---	Hombre		Asesor	1 hora con 40 minutos
12. C.R.	52 años	Mujer		Secretaria Tesorera	1 hora
13. R.I.	40 años	Hombre	13 años	Afiliado	1 hora con 11 minutos
14. V.	31 años	Mujer	5 años	Afiliada	53 minutos

15. S.A.	52 años	Hombre	32 años	Secretario general	1 hora con 10 minutos
16. V.R.	34 años	Hombre	16 años	Afiliado	1 hora con 25
17. V.M.	51 años	Mujer	11 años	Afiliada en proceso de organización	1 hora

Anexo 3. Perfil de los participantes del grupo focal

Nombre	Sexo	Participación en el <i>STRACC</i>	Duración del grupo focal
M.R.	Hombre	Afiliado	1 hora con 46 minutos (Audio)
R.I.	Hombre	Afiliado	
C.R.	Mujer	Secretaria Tesorera	
H.A.	Mujer	Secretaria General en Comité de Estación	
I.V.	Hombre	Afiliado	
I.	Hombre	Secretario de Actas y Acuerdos	
E. L.	Hombre	Secretario de Organización	

Anexo 4. Perfil de los clientes entrevistados

Nombre	Edad	Sexo	Ocupación
1.Adela	28 años	Mujer	Estudiante
2.Sandra	48 años	Mujer	Empleada
3.Celia	35 años	Mujer	Educadora
4.Karen	26 años	Mujer	<i>Freelance</i>
5. Jorge	48 años	Hombre	Periodista
6.Rosy	44 años	Mujer	Publicista
7.Jorge	44 años	Hombre	Profesional
8.Leticia	40 años	Mujer	Investigadora
9.Luis	40 años	Hombre	Empleado
10.Enrique	46 años	Hombre	Profesor
12.Luis	32 años	Hombre	Académico
13.Hervin	37 años	Hombre	Profesionista
14.Adrián	32 años	Hombre	Empleado
15.Ingrid	23 años	Mujer	Servidor Público
16.Emiliano	32 años	Hombre	Docente
17.Guadalupe	26 años	Mujer	Estudiante
18.Florentino	32 años	Hombre	Comerciante
19.Adriana	33 años	Mujer	Estudiante
20.Gabriel	25 años	Hombre	Estudiante
21.Martha	33 años	Mujer	Empleada de Gobierno
22.Antonio	36 años	Hombre	Empleado

Anexo 5. Perfil de los generantes y supervisores entrevistados

Nombre o seudónimo	Edad	Sexo	Antigüedad	Cargo	Duración de la entrevista
Antonio	36 años	Hombre	12 años	Gerente	50 minutos
Gabriel	41 años	Hombre	3 años	Gerente	35 minutos
Antonia	24 años	Mujer	1 año	Supervisor	40 minutos

Bibliografía y otras fuentes de información

- Ackers, P. 2007. *Collective Bargaining as Industrial Democracy: Hugh Clegg and the Political Foundations of British Industrial Relations Pluralism*. *British Journal of Industrial Relations*, 45(1): 77–101.
- Adorno, T. 2001. *Sociología e Investigación Empírica*. En *Epistemología y Ciencias Sociales*. Valencia: Fronesis: 19–36.
- Alba Aldave, M.C. 2010. *Las franquicias en México en 1999 y 2007*. *CA*, 230: 131–146.
- Alexander, G. 1989. El interaccionismo simbólico. En *Teoría sociológica desde la Segunda Guerra Mundial*. Barcelona: Gedisa: 78–103.
- Alvensson, M. & Thompson, P. 2010. Post-Burecracy? In S. Akcroyd, P. Batt, & P. Thompson, eds. *Work & Organization*. Oxford University Press: 485–507.
- Araya Umaña, S. 2002. *Las representaciones Sociales: ejes teóricos para su discusión*. Primera Edición. Costa Rica: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO).
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/ICAP/UNPAN027076.pdf>.
- Arce, M.E., Germán, D.M., Juárez, J.M. & Riojas, J. de J. 1988. La entrevista y el cuestionario. En E. De la Garza, ed. *Hacia una metodología de la reconstrucción fundamentos, crítica y alternativas a la metodología y técnicas de investigación social*. México: UNAM, Dirección General de Proyectos Académicos Porrúa.
- Arellano, S. 2009. STRACC, la utopía alcanzable. En P. I. Taibo II, J. Robles, & et. al., eds. *Poder Obrero: Historias de vida y lucha sindical*. México, D.F.: FAT y FES: 50–55.
- Barrios Graziani, L. 2007. Conflicto y cooperación en el proceso de trabajo. *Espacios Públicos*, 10(20): 216–227.
- Besunsán, G. 2007. Las determinantes institucionales de los contratos de protección. En J. A. Bouzas, ed. *Contratación Colectiva de Protección Patronal en México: Informe a la Organización Regional Interamericana de Trabajo (ORIT)*. México, D.F.: UNAM-CIOSL-ORIT: 20.
- Berger, P. & Luckmann, T. 2003. *La Construcción Social de la Realidad*. Primera Edición. Buenos Aires: Amorrortu.
- Bizberg, I. 1990. *Estado y Sindicalismo en México*. Primera Edición. México, D.F.: Colegio México.

- Bonvillani, A. 2012. Hacia la construcción de la categoría de subjetividad política: una posible caja de herramientas y algunas líneas de significación emergentes. En C. L. Piedrahita Echandía, Á. Díaz Gómez, & P. Vommaro, eds. *Subjetividades políticas*. Buenos Aires: CLACSO: 191–203. <http://public.ebib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=4760391> 21 Abril 2018.
- Bourdieu, P. 1999. Espacio Social y Espacio Simbólico. En *Razones Prácticas: sobre teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama.
- Bourdieu, P. 1984a. Espacio Social y Génesis de Clase. En *Sociología y Cultura*. México, D.F.: Grijalbo, CONACULTA: 205–228.
- Bourdieu, P. 1984b. La huelga y la acción política. En *Sociología y Cultura*. México, D.F.: Grijalbo, CONACULTA: 265–277.
- Bourdieu, P., Chamboredon, J.-C. & Passeron, J.-C. 1975. *El oficio del sociólogo*. 205 ed. Argentina: Siglo XXI Editores.
- Bouzas, J.A. 2010. Los contratos de protección y el sindicalismo mexicano. En J. M. González Guerra, ed. *El sindicalismo en México. Historia, Crisis y Perspectivas*. México, D.F.: Plaza y Valdés Editores: 113–129.
- Braverman, H. 1974. *Trabajo y capital monopolista*. México: Nuestro Tiempo.
- Burke, P. 2003. Formas de Hacer Historia. En *Historia desde abajo*. Madrid: Alianza: 39–58.
- Chanfrault Duchet, M.-F. 1988. El sistema interaccional del relato de vida. *Universidad Francois Rebelais*: 20.
- Coriat, B. 1992. El taller y el Robot. In México, D.F.: Siglo XXI: 37–97.
- De la Garza, E. 2017a. Crítica al concepto de informalidad y la Propuesta del Trabajo no Clásico. *Trabajo*, 9(10): 51–70.
- De la Garza, E. 2017b. ¿Qué es el trabajo no clásico? *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*: 5–44.
- De la Garza, E. 2012a. Introducción. En E. Introducción, E. De la Garza, & G. Leyva, eds. *Tratado de metodología de las ciencias sociales: perspectivas actuales*. Sección de obras de filosofía. México, D.F: Universidad Autónoma Metropolitana/ Fondo de Cultura Económica: 229–255.
- De la Garza, E. 2012b. ¿Qué es trabajo no clásico? En México. <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/mahr/cursos/empresas/Sesion8noClasico.pdf> 3 Diciembre 2017.

- De la Garza, E. 2011. La revitalización del debate del proceso de trabajo. *Revista Latinoamericana de Estudios do Trabalho*, (26): 7–35.
- De la Garza, E. 2010a. ¿Hacia dónde va la teoría social? En E. De la Garza & G. Leyva, eds. *Tratado Metodología de las ciencias Sociales: perspectivas actuales*. México, D.F.: FCE-UAM.
<http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/Cursos/CursoArgentina/Haciadondevalateoriasocial.pdf>.
- De la Garza, E. 2010b. *Hacia un concepto ampliado de trabajo: del concepto clásico al no clásico*. Primera Edición. Rubí, Barcelona : México: Anthropos ; Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades.
- De la Garza, E. 2001. La Epistemología Crítica y el Concepto de Configuración: Alternativas a la estructura y función estándar de la Teoría. *Revista Mexicana de Sociología / UNAM*, 63: 25.
- De la Garza, E. 2000. La flexibilidad del Trabajo en América Latina. En E. De la Garza, ed. *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. Sección de obras de sociología. México: Colegio de México : Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales : Universidad Autónoma Metropolitana : Fondo de Cultura Económica: 148–178
- De la Garza, E. 1998. Trabajo y mundos de vida. In *Subjetividad: umbrales del pensamiento social*. Barcelona: Anthropos: 75–91.
- De la Garza, E. 1992. *Crisis y Sujetos Sociales en México*. Primera Edición. México, D.F.: Porrúa.
- De la Garza, E. 1988. *El método del concreto-abstracto-concreto: [ensayos de metodología marxista]*. Primera Edición. México: Universidad Autónoma Metropolitana, Dirección de Difusión Cultural Departamento Editorial.
- Delgado, M. 1999. Capítulo 1. La Investigación Cualitativa. En *El animal público: Hacia una antropología de los espacios sociales*. Barcelona: Anagrama: 26–58.
- Dreher, J. 2010. Fenomenología: Alfred Schutz y Thomas Luckmann. En E. De la Garza & G. Leyva, eds. *Tratado Metodología de las Ciencias Sociales: perspectivas actuales*. México, D.F.: FCE-UAM: 71–113.
- Edwards, P. 1994. A comparison of National Regimes of Labor Regulations and the Problem of Workplace. En J. Bélanger, P. Edwards, & H. Larry, eds. *Workplace Industrial Relations and the Global Challenges*. New York: Cornell University: 23–43.
- Edwards, P.K. & Scullion, H. 1987. *La organización social del conflicto laboral: control y resistencia en la fábrica*. Primera Edición. Madrid: Centro de Publicaciones, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

- Elías, N. 1990. La sociedad de los Individuos. En *La sociedad de los individuos*. Ensayos. Barcelona: Península.
- García Montes, N. 2013. Aproximación teórica al estudio de la acción colectiva de protesta y los movimientos sociales. http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2013/03/t_aproximacion_teorica_mmss_garcia.pdf.
- Geertz, C. 1996. La interpretación de las culturas. En Barcelona: Gedisa: 19–24.
- Ghiotto, L. 2015. ¿Qué es el trabajo para la Sociología del Trabajo? Una discusión conceptual. *Bajo el Volcán*, 15(22): 267–294.
- Giddens, A. 1998. *La Constitución de la Sociedad*. Primera Edición. Barcelona: Amorrortu.
- Giglia, Á. 2017. Les travailleurs subordonnés sans salaire. *Dictionnaire: Zones grises des relations de travail*: 1–13.
- Giglia, Á. 2016. Marginalidad, precariado y marginalidad avanzada: definiciones teóricas y realidades empíricas desde distintos contextos socio-espaciales en la ciudad de México. *Territorios: Redalyc*, (35): 59–80.
- Giglia, Á. 2013. Trabajo precario y redes de solidaridad. El caso de los gasolineros en la Ciudad de México. <http://www.relats.org/documentos/ColectivosGiglia.pdf>.
- Giglia, Á. 2006. Globalización, precariado y redes transnacionales. Un sindicato independiente en la ciudad de México. En F. Besserer, ed. *Interacciones urbanas*. Ciudad transnacional / Ciudad global. México, D.F.: CONACYT-UAM, Departamento de Antropología: 161–191.
- Giménez, G. 2013. La cultura como identidad y la identidad como cultura. <https://estudioscultura.wordpress.com/2012/03/13/gilberto-gimenez-la-cultura-como-identidad-y-la-identidad-como-cultura/>.
- Giménez, G. 2005. Prolegómenos. En *Teoría y Análisis de la Cultura*. Coahuila: CONACULTA-ICOCULT: 31–161.
- Giménez, G. 2001. Cultura, territorio y migraciones. *Alteridades*, 11(N. 22): 5–14.
- Giménez, G. 1997. Materiales para una teoría de las identidades sociales. *Frontera Norte*, 9(N. 18): 9–28.
- Giménez, G. 1992. La identidad social o el retorno del sujeto en sociología. , 2: 183–205.
- Goffman, E. 1971. *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Primera Edición. Buenos Aires: Amorrortu.

- Gómez Villa, E., Castillo López, V., Flores Martínez, A.R. & Córtes Castillo, J.C. 2009. Algunas historias que se desprendieron de seguir la utopía. En P. I. Taibo II & J. Robles, eds. *Poder Obrero: Historias de vida y lucha sindical*. México, D.F.: FAT y FES: 55–63.
- Harvey, K. 1989. La contribución Colectiva. En *Los Historiadores marxistas británicos*. España: Universidad de Zaragoza: 199–218.
- Heery, E., et al & Blyton, P. 2008. The field of Industrial Relations. In *The Sage Handbook of Industrial Relations*. London, England.
- Hobsbawm, E. 1987. *La era de la Revolución, 1789-1848*. Segunda Edición. Barcelona: Crítica.
- Hochschild, A. 2003. *The Managed Heart Commercialization of Human Feeling*. Segunda Edición. London, England: University of California Press.
- Hyman, R. 1975. *Relaciones Industriales. Una introducción marxista*. España: Blume.
- Illades, C. 2008. *Breve introducción al pensamiento de E.P. Thompson*. Primera Edición. México, D.F: Universidad Autónoma Metropolitana.
- Illades, C. 2006. Sociología Histórica. En E. De la Garza, ed. *Tratado Latinoamericano de Sociología*. México, D.F.; Tuxtla Gutiérrez, México: Anthropos; Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa, División de Ciencias Sociales y Humanidades: 75–18.
- Jasper, J.M. 2012. ¿De la estructura a la acción? La teoría de los movimientos sociales después de los grandes paradigmas. *Sociológica*, 27(75): 7–48.
- Jenkins, C.J. 1994. La teoría de la movilización de recursos y el estudio de los movimientos sociales. *Zona Abierta*, (69): 4–48.
- Jodelet, D. 2008. El movimiento de retorno al sujeto y el enfoque de las representaciones sociales. *Cultura y Representaciones Sociales*, Año 3(número 5): 32–62.
- Jodelet, D. 1984. La representación social: fenómenos, concepto y teoría. En S. Moscovici, ed. *Psicología Social*. Barcelona: 469–493.
- Lindón, A. 2003. La precariedad laboral como experiencia a través de la narrativa de vida. *Revista Gaceta Laboral*, 9(3): 333–352.
- Marx, K. 2007. Proceso de Trabajo y Proceso de Valorización. En *El capital: crítica de la economía política*. México: Siglo XXI Editores: 216–240.

- Marx, K. 1987. *El Capital: Libro I, Capítulo 6. Resultados del proceso inmediato de producción*. Decimosexta reimpresión. México, D.F.: Siglo XXI.
- Marx, K. 1971. *Grundrisse: Elementos fundamentales para la crítica de la economía política, borrador 1857-1858*. Primera Edición. México, D.F.: Siglo XXI Editores.
- Melucci, A. 1999. *Teoría de la acción colectiva*. Primera Edición. México, D.F.: Colegio de México.
- Melucci, A. 1991. La acción colectiva como construcción social. *Estudios Sociológicos*, 9(26): 357–364.
- Melucci, A. 1985. The Symbolic Challenge of Contemporary Movements. *Social Research*, 52(4): 789–816.
- Merlinsky, G. 2006. La entrevista como forma de conocimiento y como texto negociado. *Cinta Moebio*, 27: 27–33.
- Montarcé, I. 2015. *Trabajo y acción colectiva en la maquila informacional de los call centers*. Primera Edición. Ciudad de México, México: Ediciones de Lirio, UAM-I.
- Moya Castro, F.C. 2002. *Condiciones laborales de los despachadores de gasolina*. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Derecho. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Muller-Jentsch, W. 2004. Theoretical Approaches to Industrial Relations. En *Theoretical Perspectives on Work and the Employment Relationship*. US: Cornell University Press.
- Neme Sastre, S. 1997. *Régimen de franquicias en los servicios de distribución de combustibles*. Primera Edición. México, D.F.: Instituto de Investigaciones Jurídicas - Universidad Nacional Autónoma de México.
- Nieto, R. 2016. Trabajos emocionales y labores afectivas. *Alteridades*, 27(53): 35–46.
- Nieto, R. 1997. *Ciudad, cultura y clase obrera una aproximación antropológica*. Primera Edición. México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes.
- Pérez Ruiz, M.L. 1992. La identidad como objeto de estudio.
- Poole, M. 1984. *Teorías del Sindicalismo. Una Sociología de las Relaciones Industriales*. España: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- Ramírez Morales, J.B. 2004. *Los despachadores de gasolina en el derecho mexicano*. Tesis para obtener el grado de Licenciado en Derecho. México, D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.

- Reguillo, R. 1998. De la pasión metodológica o la (paradójica) posibilidad de la investigación. En R. Mejía Arauz & S. A. S. Sandoval, eds. *Tras las vetas de la investigación cualitativa. Perspectivas y acercamientos desde la práctica*. México: ITESO: 17–38.
- Retamozo, M. 2010. Constructivismo: epistemología y metodología de las ciencias sociales. En E. De la Garza & G. Leyva, eds. *Tratado Metodología de las Ciencias Sociales: perspectivas actuales*. México, D.F.: FCE-UAM: 325–351.
- Retamozo, M. 2009. Orden social, subjetividad y acción colectiva. Notas para el estudio de los movimientos sociales. *Athenea Digital*, 16: 96–126.
- Ritzer, G. 2006. *La McDonalización de la Sociedad*. Primera Edición. Estados Unidos.
- Robles, J. 2009. Contacto en Italia: La presencia del fascismo en la legislación laboral mexicana. En P. I. Taibo II, J. Robles, S. Arellano, E. Gómez, & L. Hernández Navarro, eds. *Poder Obrero: historias de vida y de lucha*. México DF: FAT y FES: 64–95.
- Rodríguez Cerda, Oscar. 2003. Entrevista a Denise Jodelet. *Relaciones*, 24(93): 117–132.
- Ruiz Olabuenaga, J.I. 1996. La investigación cualitativa. En *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto: 11–32.
- Schutz, A. 2002. *Fenomenología del mundo social: introducción a la sociología comprensiva*. Buenos Aires: Paidós.
- Sorgentini, H. 2000. La recuperación de la experiencia histórica : Un comentario sobre E. P. Thompson. *Sociohistórica*, 7: 53–80.
- Tarrow, S. & Tilly, C. 2008. Contentious Political and Social Movements. En V. Ruggiero & N. Montagna, eds. *Social movements: a reader*. Routledge student readers. London ; New York: Routledge: 435–460.
- Texier, J. 1976. Gramsci teórico de las estructuras. *La Pensée*, (139): 35–70.
- Tilly, C. 2007. Social Movements. En C. Boix & S. C. Stokes, eds. *The Oxford handbook of comparative politics*. The Oxford handbooks of political science. Oxford ; New York: Oxford University Press: 186–201.
- Thompson, E.P. 1989. *La formación de la clase obrera en Inglaterra*. Segunda Edición. México: Crítica.
- Touraine, A. 2007. An introduction to the study of social movements. En C. Boix & S. C. Stokes, eds. *The Oxford handbook of comparative politics*. The Oxford handbooks of political science. Oxford ; New York: Oxford University Press: 212–215.

- Touraine, A. 2006. Los movimientos sociales. *Revista Colombiana de Sociología*, (27): 255–278.
- Witz, A., Warhurts, C. & Nickson, D. 2003. The Laubor of Asthetics and the Aesthetics of Organization. *Organization*, 10(1): 33–55.
- Xelhuantzi, M. 2000. *La Democracia Pendiente*. Primera Edición. México, D.F.: STRM.
- Xelhuantzi, M. 2007. ¿Qué es un contrato Colectivo de Protección Patronal? En J. A. Bouzas, ed. *Contratación Colectiva de Protección Patronal en México: Informe a la Organización Regional Internacional de Trabajo (ORIT)*. México, D.F.: UNAM-CIOSL-ORIT: 97–120.
- Zemelman, H. 2011. *Configuraciones críticas: pensar epistémico sobre la realidad*. Primera Edición. México: CREFAL : Siglo Veintiuno.
- Zemelman, H. 2012a. *Pensar y poder: razonar y gramática del pensar histórico*. Primera Edición. México, D.F.; Tuxtla Gutiérrez, México: Siglo Veintiuno : Universidad de Ciencias y Artes de Chiapas.
- Zemelman, H. 2012b. Subjetividad y realidad social. En C. L. Piedrahita Echandía, Á. Díaz Gómez, & P. Vommaro, eds. *Subjetividades políticas*. Buenos Aires: CLACSO: 235–247. <http://public.ebib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=4760391> 22 Abril 2018.

– Hemerográficas

- Ampes. 2017. AMPES - Asociación Mexicana de Proveedores de Estaciones de Servicio, A.C. <http://www.ampes.org/inicio> 22 Noviembre 2017.
- Arteaga, J.R. 2014. Gasolineras mexicanas, la sorpresa en la reforma energética. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/gasolineras-mexicanas-la-sorpresa-en-la-reforma-energetica/> 13 Marzo 2017.
- Austria, X. 2016. Esto hará Hidrosina para venderte gasolina más barata. *Alto Nivel*. <http://www.altonivel.com.mx/hidrosina-lista-para-jugar-la-competencia-entre-gasolineras-56298/> 22 Julio 2017.
- Carchapo. 2015. Estalla huelga en gasolinera «Servicio Taxqueña». *Sub-Versiones*. <https://subversiones.org/archivos/118548> 20 Marzo 2017.
- Chávez, A. 2012a. A golpes y punta de pistola el control laboral en México. *Desinformémonos*. <https://desinformemonos.org/la-democracia-no-es-para-los-trabajadores/> 20 Marzo 2017.

- Chávez, A. 2012b. Los gasolineros también somos trabajadores. *Desinformémonos*. <https://desinformemonos.org/los-gasolineros-tambien-somos-trabajadores/> 20 Marzo 2017.
- Cruz Vargas, J.C. 2018. La petrolera española Repsol entró al mercado de la venta de gasolinas en México y su objetivo, anunció, será tener 200 estaciones de servicio abiertas para finales de este año. Proceso. <https://www.proceso.com.mx/525877/repso-abre-sus-primeras-gasolineras-en-mexico>.
- García, K. 2017. Pemex presentará su nuevo modelo de franquicia gasolinera. *El Economista*. <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Pemex-presentara-su-nuevo-modelo-de-franquicia-gasolinera-20171114-0081.html> 22 Noviembre 2017.
- Grupo Imagen. 2015. Conoce de qué se tratan las 11 reformas aprobadas en los últimos 20 meses | Imagen Radio 90.5. <http://www.imagenradio.com.mx/conoce-11-reformas-aprobadas-EPN-9-Junio-2017>.
- Periodistas Digitales. 2016. A través de su prestanombres, Duarte también es socio de Hidrosina, dueños de 200 gasolineras en el país. *Plumas libres*. <http://plumaslibres.com.mx/2016/11/21/traves-prestanombre-duarte-tambien-socio-hidrosina-duenos-200-gasolineras-pais/> 22 Julio 2017.
- Martínez Medina, M. 2015. Permisos de la CRE para vender gasolina: un negocio de ‘oro’ para las asesorías. *Economía*. <http://www.economiahoy.mx/economia-eAmexico/noticias/6952398/08/15/Empresas-se-asesoria-cobran-a-gasolineros-10000-pesos-por-tramitar-permisos-en-la-CRE-.html> 14 Marzo 2017.
- Morales Díaz, J.A. 2016. Condiciones laborales de los despachadores de gasolina. *Siempre 88.9*. <http://siempre889.mx/noticias/condiciones-laborales-los-despachadores-gasolina/> 20 Marzo 2017.
- Muñoz Ríos, P. 2010. Autoridad protege abuso en gasolineras del DF: sindicato. *La Jornada*. <http://www.jornada.unam.mx/2010/06/28/politica/015n1pol> 14 Marzo 2017.
- Ramos, G. 2014. Los nexos Vega-González. *Luces del Siglo | Periodismo*. <http://www.lucesdelsiglo.com/index.php/noticias/los-nexos-vega-gonzalez/4890> 23 Julio 2017.
- Reforma Noticias. 2012. Despachadores de gasolina pagan hasta uniforme y mantenimiento. *Editorial*. <https://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/705464.despachadores-de-gasolina-pagan-hasta-uniforme-y-mantenimiento.html> 20 Marzo 2017.
- Villatoro, I.R. 2016. Vivir de las propinas. *Más-por-más*. <https://www.maspormas.com/2016/06/14/vivir-las-propinas/> 14 Marzo 2017.

– *Documentos e Informes*

- Asociación Mexicana de Franquiciatarios. 2017. Las cifras no mienten: debes apostar por una Franquicia. *AMF*. <http://franquiciasdemexico.org.mx/las-cifras-mienten-debes-apostar-una-franquicia/> 22 November 2017
- Cámara de Diputados. 2015. Ley Federal de Trabajo. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125_120615.pdf.
- Comisión Reguladora de Energía. 2016a. Comisión Reguladora de Energía | Gobierno. *gob.mx*. <https://www.gob.mx/cre/que-hacemos> 13 Marzo 2017.
- Comisión Reguladora de Energía. 2016b. ¿Cómo vamos? Avances de la implementación de la Reforma Energética. *gob.mx*. <http://www.gob.mx/cre/acciones-y-programas/como-vamos> 13 Marzo 2017.
- CONASAMI. 2018. *Salarios Mínimos profesionales y de oficio*. México. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/285013/TablaSalariosMinimos-01ene2018.pdf>.
- CorpoGAS. 2017. CorpoGAS. *CorpoGAS Corporativo*. <http://www.corpogas.com.mx/index.html> 23 Julio 2017.
- CRE. 2017. *Solicitud de Acceso a la información sobre número de estaciones de servicio y número de trabajadores en estaciones de servicio*. México, D.F.: INAI.
- Hidrosina. 2017. Estaciones de Servicio (nacional y por Estado). Hidrosina Web Oficial. <http://web.hidrosina.com.mx/estaciones/> 22 Julio 2017.
- OCDE. 2017. *Estudios económicos de la OCDE: México*. México: OCDE. www.oecd.org/eco/surveys/economic-survey-mexico.htm.
- Frente Auténtico del Trabajo. 2016. STRACC | Frente Autentico del Trabajo. <http://www.fatmexico.org.mx/sector-sindical/stracc/> 13 Marzo 2017.
- FAT. 2012. STRACC/Milita FAT. <http://militanciafat.jimdo.com/zonas/valle-de-mexico/stracc/> 13 Marzo 2017.
- Gobierno Federal. 2017. ¿Qué es? | Reformas en Acción. <http://reformas.gob.mx/reforma-laboral/que-es> 9 Junio 2017.
- OIT. 2016. *El empleo atípico en el Mundo*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo. http://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_534522.pdf.
- GasRed. 2016. ¿Cuánto cuesta poner una gasolinera en México? <http://revista.grupogasored.mx/cuanto-cuesta-poner-una-gasolinera-en-mexico> 14 Marzo 2017.

- Olivas, O. 2015. ¿Cuándo habrá nuevas marcas de gasolineras en México? *Revista Merca 2.0*. <http://www.merca20.com/cuando-habra-nuevas-marcas-de-gasolineras-en-mexico/> 14 Marzo 2017.
- Onexpo. *5 tips para incrementar la rentabilidad de TU estación de servicio*. Querétaro. <https://www.youtube.com/watch?v=MAHo9So4F78>.
- Onexpo. 2015. *Cambios Relevantes en los Procesos de la Franquicia Pemex*. México. <http://www.onexpo.com.mx/O2015/PDFS/TallerPemex-CambiosRelevantesProcesosFranquiciaPemex.pdf>.
- Onexpo. 2015. Franquicia PEMEX. [file:///C:/Users/Elyza/Documents/UAM%20Controles%20de%20Lectura/Magistral Pemex.pdf](file:///C:/Users/Elyza/Documents/UAM%20Controles%20de%20Lectura/MagistralPemex.pdf) 19 Marzo 2016.
- Petróleos Mexicanos. 2015. Pemex.com | Historia. <http://www.pemex.com/acerca/historia/Paginas/default.aspx> 12 Marzo 2017.
- PEMEX. 2016. Refinería PEMEX | Incorporación. <http://www.ref.pemex.com/index.cfm?action=content§ionid=11&catid=20> 12 Marzo 2017.
- PEMEX. 2015. Rendición de cuentas. <http://www.pemex.com/transparencia/Paginas/rendicion-de-cuentas.aspx> 12 Marzo 2017.
- PEMEX Refinería. 2017. Manual de la Franquicia de Pemex - Servicio al Cliente. *Página oficial PEMEX*. http://www.ref.pemex.com/files/content/02franquicia/sagli002/sagli002_05i.html 20 Marzo 2017.
- PEMEX Refinería. 2015. NORMA Oficial Mexicana de Emergencia NOM-EM-001-ASEA-2015, Diseño, construcción, mantenimiento y operación de estaciones de servicio de fin específico y de estaciones asociadas a la actividad de Expendio en su modalidad de Estación de Servicio para Autoconsumo, para diésel y gasolina. *Página oficial PEMEX*. http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5418780&fecha=03/12/2015 8 Marzo 2018.
- PEMEX Refinería. 2007. *Manual de Operación de la Franquicia*. México: Petróleos Mexicanos (Pemex). [http://esr.cemefi.org/Documentos%20compartidos/Vinculaci%C3%B3n%20con%20el%20Medio%20Ambiente/A\)%20MANUAL%20DE%20OPERACI%C3%93N%20\(INTRO\)%20PEMEX.PDF](http://esr.cemefi.org/Documentos%20compartidos/Vinculaci%C3%B3n%20con%20el%20Medio%20Ambiente/A)%20MANUAL%20DE%20OPERACI%C3%93N%20(INTRO)%20PEMEX.PDF).
- PEMEX Refinería. 2005. Manual de la Franquicia de Pemex - Servicio al Cliente. http://www.ref.pemex.com/files/content/02franquicia/sagli002/sagli002_05i.html 22

Noviembre 2017. PEMEX Refinería. 2008. *Marco Jurídico de la Franquicia Pemex*. México: Petróleos Mexicanos (Pemex). <http://www.pemex.com/franquicia/empresas-registradas/aceites-lubricantes/Documents/ALCapitulo01.pdf>.

PODER. 2017. Empresarios petroleros consolidan nuevas gasolineras. *ONG DEFENSA DE DERECHOS LABORALES*. <https://www.rindecuentas.org/reportajes/2017/01/17/empresarios-petroleros-consolidan-nuevas-gasolineras/>, <https://www.rindecuentas.org/reportajes/2017/01/17/empresarios-petroleros-consolidan-nuevas-gasolineras/> 23 Julio 2017.

– Entrevistas Citadas

Antonia. 2017. Entrevistas a gerentes y supervisores 3.

Antonio. 2017. Entrevistas a gerentes y supervisores 1.

A.H. 2017. Entrevistas a despachadores de gasolina 1.

E.L. 2017. Entrevistas a despachadores de gasolina 3.

F.A. 2017. Entrevistas a despachadores de gasolina 9.

F.J. 2017. Entrevistas a despachadores de gasolina 5.

Gabriel. 2018. Entrevistas a gerentes y supervisores 2.

H.A. 2017. Entrevistas a despachadores de gasolina 6.

H.F. 2017. Entrevista a despachadores de gasolina 7.

I.L. 2017. Entrevistas a despachadores gasolina 8.

J.R. 2017. Entrevistas a despachadores de gasolina 10.

M.R. 2017. Entrevistas a despachadores de gasolina 2.

M.R., R.I., C.R., H.A., I.V., I. & E. L. 2017. Grupo Focal con despachadores de gasolina.

R.I. 2017. Entrevistas a Despachadores de gasolina 11.

S.A. 2017. Entrevistas a Despachadores de Gasolina 12.

V.M. 2017. Entrevistas a despachadores de gasolina 14.

Y.V. 2017. Entrevistas a despachadores de gasolina 16.