



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA IZTAPALAPA

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE ANTROPOLOGÍA

LICENCIATURA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

“La domesticación del trabajo cognitivo.

El caso de una consultora antropológica en la Ciudad de México”

Trabajo terminal

que para acreditar las unidades de enseñanza y aprendizaje de

Trabajo de Investigación Etnográfica Aprox. Interpretativa y Análisis Interpretativo III

y obtener el título de

LICENCIADA EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

presenta

Yeimi Guadalupe Carmona Santiago

Matrícula No. 2143049890

Comité de Investigación:

Director: Dr. Luis Bernardo Reygadas Robles Gil

Asesores: Dr. José Federico Besserer Alatorre

Dr. Raúl Nieto Calleja

Mtro. José González Rodrigo

Agradecimientos

Antes que nada, agradezco sinceramente a todas y todos los que participaron en este proyecto, sin su colaboración no hubiese sido posible realizar este estudio. Gracias sobre todo por su confianza.

A mis compañeros de este proyecto de investigación, por compartir sus ideas, comentarios y reflexiones, fue una experiencia grata compartir este trayecto con ustedes.

A mis asesores, Luis Reygadas, Federico Besserer, Raúl Nieto y José González por el tiempo dedicado y sus valiosos comentarios sobre este estudio, los cuales enriquecieron este trabajo en diferentes formas.

A mis padres, Fausto Carmona y Marcelina Santiago, por ser los pilares de lo que soy hoy en día, por ser unos padres amorosos y que siempre estuvieron y están conmigo a pesar de las dificultades, a pesar de todo. Estaré infinitamente agradecida con ustedes, porque sé que siempre lucharon y lucharán por nosotros. Son parte del motor de mi vida.

A mis hermanos, porque de ustedes tengo los más bellos recuerdos, ustedes siempre han confiado en mí, así como yo en ustedes.

A Zenaida García y Gilberto Gutiérrez, por abrirme las puertas de su casa y de su corazón, son siempre personas ejemplares para mí.

A mis amigos, Juan Manrique, Valeria Rojas e Itzel Padilla, por las aventuras, las risas, las tristezas y los momentos compartidos, sin ustedes la vida universitaria no hubiera sido la misma.

A Valentín Valdez, por ser tú, mi amigo, quién ha estado en prácticamente todos los momentos importantes, en todas las risas, los enojos, las tristezas, en fin, por ser tú.

Pero sobre todo, a Miguel Gutiérrez, mi prueba fehaciente de que existe algo llamado amor, sin ti, nada de esto hubiera sido posible. Gracias por siempre confiar y creer en mí.

Índice

Introducción	6
Justificación	8
Preguntas e hipótesis	10
Metodología	11

Capítulo I

El trabajo y el individuo a partir de diferentes sistemas de organización	15
El concepto de trabajo	15
La organización del trabajo a través del tiempo	18
De la etapa artesanal, al fordismo, al toyotismo, a la flexibilidad, hasta un nuevo tipo de managment: el Googleísmo	19
Etapa artesanal o manufacturera	19
La gran industria.....	19
Fordismo	20
Toyotismo	21
Flexibilización de lo laboral	23
Capitalismo Cognitivo.....	25
Régimenes de sentimientos.....	28
Googleísmo	30
La administración del trabajo a partir de estrategias <i>familiares</i>	32
El paternalismo posmoderno	33
La domesticación del trabajo en una doble acepción.....	36

Capítulo II

Acercamiento al sujeto de estudio, NoBS Consultora.....	42
---	----

Historia e identidad de NoBS Consultora.....	42
NoBS Consultora y la antropología	44
Incorporación a NoBS Consultora	47
<i>Casa</i> consultora al estilo google	48
La hora de la comida	53
La <i>manada</i> de NoBS Consultora.....	54
De familias y jerarquías	56
Los hermanos mayores.....	56
Los hermanos ¿menores?	57
Los ilegítimos	58
Condiciones sustanciales del trabajo.....	59
Un jefe muy <i>padre</i>	62

Capítulo III

Experiencias y tensiones dentro de NoBS Consultora	65
¿Por qué entrar a NoBS Consultora?.....	65
Relaciones laborales	69
Relaciones verticales	70
El don moderno	73
Relaciones horizontales	77
Precariedad.....	80
Vida y trabajo: límite difuso	86
Antropología y consultoría: un discurso publicitario.....	91
Conclusiones	95
Referencias	99

Índice de ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1: FUTBOLITO DE NOBS CONSULTORA	49
ILUSTRACIÓN 2: DECORACIÓN AL ESTILO SOVIÉTICO EN NOBS CONSULTORA	51
ILUSTRACIÓN 3: LOBBY DE NOBS CONSULTORA	51
ILUSTRACIÓN 4: PARED DE LOS UNICORNIOS.....	52
ILUSTRACIÓN 5: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	56
ILUSTRACIÓN 6: RELACIONES VERTICALES	71
ILUSTRACIÓN 7: NO SE PERMITE GENTE ESTÚPIDA MÁS ALLÁ DE ESTE PUNTO	79

Índice de tablas

TABLA 1: CONDICIONES LABORALES EN NOBS CONSULTORA.....	60
--	----

Introducción

Al comienzo de la formulación de este proyecto de investigación, la perspectiva en la que estaba basado este estudio era la de la precariedad referente a las condiciones de trabajo de empleos específicos, por ejemplo, en los que la principal fuerza de trabajo son jóvenes. Este interés particular surgió como consecuencia de experiencias laborales previas. Sin embargo, después de realizar prácticas profesionales en una empresa de consultoría en la Ciudad de México y, posteriormente, hacer trabajo de campo dentro de la misma, dicho interés se tornó a indagar cómo funcionan las nuevas formas de organización del trabajo y los efectos que éstas tienen en las experiencias de los empleados, tanto en el entorno laboral como en el personal. Por ello fue crucial analizar las tácticas, las estrategias y las formas de organización que la empresa utiliza día con día para lograr su funcionamiento, así como sus implicaciones. A su vez, esto ayudó a definir y hacer explícitos los fines y las consecuencias de éstas.

Este cambio de enfoque responde a una serie de factores observados dentro de la consultora estudiada, en la cual el trabajo cognitivo es la actividad primigenia. Tales elementos en un principio parecieron ser un tanto innovadores y ejemplares, pero conforme la investigación avanzó, éstos se fueron esclareciendo a partir de relacionarlos con lógicas referentes al contexto de la degradación del trabajo, de la globalización y de la reestructuración económica. Por ejemplo, con la flexibilidad laboral, un modelo de desregulación del mercado de trabajo que se caracteriza por tener prácticas laborales que recaen en la precariedad y en la proliferación de trabajos atípicos (García B. , 2011: 91)

Tales vinculaciones hicieron evidente que los cambios estructurales en el mercado de trabajo también implican que haya transformaciones en las formas de organización de las empresas o en el management. Por lo que el uso de estrategias dentro de estas instituciones es necesario para generar cierto tipo de sentimientos y actitudes en los empleados hacia el trabajo. Éstos regularmente se asocian con compromiso, deuda, lealtad y gratitud, pero sobre todo se usan tácticas que propician que los trabajadores

tengan mayor creatividad, iniciativa y originalidad en cuanto al trabajo, por supuesto, para beneficio de la empresa; incluso, se les puede relacionar con formas de control y auto explotación de los empleados.

Ejemplo de dichas estrategias puede ser el convertir espacialmente el trabajo en un segundo hogar, difuminando así el límite entre estos dos ámbitos; en llamar al equipo de trabajo como miembros de la familia, como hermanos o padres; establecer regulaciones y actitudes de protección propias de una casa familiar; darles regalos exóticos, como viajes a Islandia; generar un ideario de libertad dentro del ambiente laboral, como el llegar a la hora que más se acomode al horario de cada empleado, entre otras.

Tal resultado puede explicarse a través de cómo el trabajo cognitivo ha sido domesticado en una doble acepción. Por un lado, los procesos de trabajo son cada vez más controlados o domesticados e invasivos gracias a las innovaciones tecnológicas como el internet, redes de comunicación instantánea, móviles, portátiles, entre otros, en los que los trabajadores son chequeados constantemente y en donde tienen que estar disponibles todo el tiempo para atender cualquier situación del trabajo. Del mismo modo, las nuevas formas de organizar el trabajo moderan y controlan en cierto grado las actitudes de una persona dentro del ambiente laboral.

Por la otra parte, se habla de domesticación en el sentido de que en la actualidad la esfera de lo doméstico se ha traslapado con la esfera de lo laboral y viceversa, el lugar de trabajo se vuelve como una casa y el hogar se vuelve un espacio de trabajo: “Se da una reimbricación entre tales ámbitos que comienza por la organización misma de los espacios, muy alejados de las fábricas y oficinas de la era industrial. Ahora son diáfanos, amables y lúdicos.” (Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015: 198)

Tal reimbricación genera un ambiente amigable y familiar en los lugares de trabajo, lo cual también implica que se involucren dimensiones emocionales que repercuten en la manera de llevar a cabo el trabajo y las relaciones dentro de éste. Puede que los

resultados concuerden con los objetivos de la empresa o que por el contrario, susciten nuevas problemáticas.

En líneas generales, esta investigación se centra en describir y analizar elementos subjetivos del trabajo, es decir, elementos que tienen que ver con nuevas formas de organizar el trabajo y cómo éstas repercuten en las experiencias, motivaciones, sentimientos y actitudes de los trabajadores.

Justificación

A partir de la experiencia laboral que he adquirido con apenas cuatro empleos formales y algunas otras oportunidades de participar en proyectos de vinculación, tuve la posibilidad de percatarme y de vivir las condiciones laborales que viven los jóvenes y muchos otros sectores de la población día con día. Comencé a trabajar a finales del año 2014, y hasta mediados del 2017 ya había pasado por tres diferentes conjuntos empresariales, Cinépolis, Cinemex y KFC (Kentucky Fried Chicken), así como en un restaurant con el puesto de mesera. Dentro de estos establecimientos los salarios son muy bajos¹, de hecho, el salario más alto que tuve fue de \$21.00 por hora, con una jornada laboral de seis horas supuestamente, que en realidad se convertían en ocho por obligación. Esto era para el caso de las empresas de entretenimiento; en el caso de KFC el salario era de \$14.00 por hora y la misma duración de la jornada, en todos los casos era un día de descanso a la semana y con 15 minutos para comer; si en alguna ocasión llegaba a faltarnos algo del stock o no cobrábamos algo, se nos descontaba en nuestro próximo salario.

Aunado a esto, había ocasiones en que las que ocurrían escenarios en donde la paga era incompleta debido a problemas con el reloj checador o por algunas otras cuestiones externas. Por ejemplo, las horas extras que se trabajaban por la demanda de trabajo, no

¹ Los salarios que se muestran en este apartado corresponden a los años 2014 y 2015.

se pagaban. Según esto, era porque esas horas extras no habían sido registradas con anterioridad.

En todos los casos la planta de trabajadores estaba conformada principalmente por jóvenes estudiantes y padres/madres de familia. En contextos como los que antes se mencionaron ellos tomaban una actitud conformista y/o pasiva, pues no intentaban aclarar la situación, sólo aceptaban el hecho de no recibir lo que les correspondía, simplemente no exigían mejores condiciones laborales y trabajaban de cierta forma para pagarle a la empresa.

Posteriormente tuve la oportunidad de participar en diferentes programas de investigación realizando encuestas en campo. El cargo que le dan a la persona que realiza estas actividades es llamado *investigador de campo*, sin embargo muchas otras consultoras también nombran a este tipo de trabajadores como *freelance*. Al estar inmersa en este ámbito pude percibir que en este medio más de tipo profesional (pues contratan en su mayoría a profesionales de las ciencias sociales, esencialmente antropólogos), también existían condiciones que no necesariamente respondían al resguardo y protección del trabajador en diferentes sentidos, sobre todo en el de seguridad e ingresos. En otras palabras, lo que pude encontrar en este escenario fue otro tipo de condiciones laborales que resultaban ser nuevamente de precariedad. Si bien estas condiciones pertenecían a otro tipo de precariedades y organización del trabajo, el simple hecho de que estuvieran presentes provocó que yo reflexionara acerca de cómo en los dos contextos de trabajo (de servicio y profesional) que eran diferentes en cuanto a las habilidades, conocimientos y preparación que requerían, se hallaban algunas constantes: *flexibilidad y precariedad* en distintas dimensiones.

Fue gracias a esas situaciones laborales que surgió el interés por llevar a cabo este proyecto de investigación, el cual intenta presentar algunas formas y condiciones de trabajo en las que se encuentran muchos empleados en la actualidad. Así mismo, este proyecto intenta dar a conocer cuáles y cómo son las experiencias que el trabajador profesional percibe dentro de condiciones de trabajo específicas, de sus opiniones acerca

de su trabajo, de cuáles son las repercusiones de dichos contextos en su vida fuera de lo laboral, así como las tensiones con las que se enfrenta dentro del ámbito profesional. Todo esto es con el fin de reflexionar cómo las “nuevas” formas y tipos de trabajo en boga, desafortunadamente se encuentran más relacionadas a connotaciones negativas como la precariedad, la inseguridad, la flexibilidad negativa, que con lo que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define como trabajo decente (*Decent Work*) o trabajo digno:

[Un trabajo decente es aquel que brinde] la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones, se organicen y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos, mujeres y hombres. (Levaggi, 2004)

Dado que esta investigación se llevó a cabo dentro del proyecto “Antropología económica aplicada”, específicamente dentro de la empresa llamada NoBS Consultora, las circunstancias que se mostrarán dentro de este escrito son específicas de esta empresa.

Preguntas e hipótesis

La pregunta central que guía esta investigación se enfocó en descifrar: ¿cuáles son los objetivos buscados por las empresas al implementar ciertas nuevas formas de organización del trabajo como parte del management? De esta forma, la hipótesis que se sostiene es que, las nuevas formas de organización del trabajo, hablando específicamente de la domesticación en su doble acepción, del googleísmo y de un nuevo tipo de paternalismo, son un conjunto de estrategias utilizadas por ciertas empresas, en este caso por NoBS Consultora, para generar en sus trabajadores libertad creativa en los procesos de producción, con el fin de apropiarse de los resultados (información, nuevas ideas, publicidad, etcétera). Pero, ¿cómo operan estas nuevas formas de organización del

trabajo? ¿Cómo influyen estas tácticas en las experiencias de los trabajadores dentro del espacio laboral y del personal? ¿Cuáles son las contradicciones y tensiones que estas estrategias generan en el entorno de trabajo? ¿Cuál es la percepción de los empleados sobre la forma en que está organizado el trabajo en su empleo?

Esta forma de organizar el trabajo implica la existencia de un discurso de libertad en diferentes ámbitos, en los horarios, en la creatividad, en la forma de pensar y opinar, en la expresión, entre otras. Todo esto con el fin de lograr que los trabajadores se sientan en un ambiente propicio para la generación de ideas. Empero, es común encontrar una cara oculta en estas aplicaciones, una cara en donde se desarrollan mecanismos de control y explotación o auto explotación de los empleados.

A su vez, esta forma de organización suscita en los trabajadores ciertos sentimientos como deuda y gratitud hacia la empresa, lo que provoca que los empleados se sientan comprometidos, por ejemplo, a trabajar más y mejor y a aceptar de manera más fácil las condiciones laborales que hay en el trabajo. Incluso, estas actividades pueden suscitar disrupciones y tensiones entre el mismo gremio al no aplicarse de manera equitativa dichas condiciones laborales.

Metodología

Al tener este proyecto de investigación una aproximación interpretativa, la metodología utilizada recayó en el análisis cualitativo, por lo que el uso de diferentes técnicas propias de la antropología fue crucial para el estudio y análisis de las formas de organización del trabajo en una consultora de la Ciudad de México. Gracias al trabajo de campo, a la realización de entrevistas a profundidad guiadas, a la observación participante, al análisis de discurso y a la búsqueda bibliográfica, se logró la obtención de amplia y diversa información.

Esta investigación se enmarcó en el proyecto llamado “Antropología Económica Aplicada”, dirigido por Luis Reygadas en la Universidad Autónoma Metropolitana y se realizó específicamente en la consultora llamada NoBS Consultora. Parte de los objetivos de dicho proyecto era que los participantes tuvieran la experiencia de trabajar para la empresa, de tal forma que se asemejaran a prácticas profesionales, con una recompensa económica. El motivo de establecerlo en esta modalidad fue que los estudiantes tuvieran una experiencia laboral similar a la de los antropólogos que realizan trabajo de campo para esa consultora. Los participantes de acuerdo con sus intereses tuvieron la oportunidad de dirigir su línea de investigación hacia esta empresa, así como de elegir algún otro tema de su preferencia.

Como parte de un primer acercamiento con la empresa, algunos miembros de NoBS Consultora brindaron a los participantes del proyecto una presentación en las instalaciones de la UAM Iztapalapa en el mes de agosto de 2018 con el fin de dar a conocer las actividades que llevan a cabo. Posteriormente la empresa organizó un brief para especificar las asignaciones y los proyectos en los que participaría cada miembro del equipo. En ese momento fue cuando los siete integrantes de este proyecto laboramos como investigadores de campo en los distintos proyectos en turno que tenía la empresa, siendo en esta etapa la observación participante la herramienta principal para la investigación.

Las tareas se basaban principalmente en: buscar el perfil solicitado para el estudio, realizar una conversación a cierta profundidad con la persona sobre el tema a investigar y posteriormente vaciar la información recabada en el formato en que se haya requerido. Para la realización de dichas asignaciones no fue necesario acudir a las oficinas de la empresa de manera frecuente, pues la mayoría se llevaban a cabo cerca del lugar de residencia de cada investigador de campo, volviéndose así la vía electrónica la más práctica para el envío y la supervisión del trabajo. En otras ocasiones también fue necesario acudir a otras actividades que se realizan dentro de la empresa como parte de

sus servicios, como lo son las rutas antropológicas; igualmente a dinámicas extracurriculares como fiestas temáticas ofrecidas por la empresa.

Estas actividades se desarrollaron en los meses que van de septiembre a diciembre de 2018 y a su término fueron pagadas conforme a un acuerdo específico realizado en la empresa ya que, al ser un tipo de prácticas profesionales, la remuneración no podía ser análoga a la de sus trabajadores frecuentes.

Después de este período algunos miembros del equipo acudimos por alrededor de cuatro meses a la consultora, para precisar, del mes de enero al mes de mayo de 2019. En este periodo se llevó a cabo el trabajo de campo para recabar la información que cada integrante necesitaba. Dentro de esta etapa las principales herramientas utilizadas fueron la entrevista semi-estructurada a profundidad y el diario de campo. En el caso del primer instrumento, se llevaron a cabo con cada integrante de la empresa, abarcando a las tres áreas que la componen, además del área directiva y administrativa. Con estos testimonios fue posible conocer parte de las experiencias de cada individuo dentro de Bitácora, lo cual fue muy enriquecedor y reveló nuevas cuestiones a analizar. Igualmente, hubo la oportunidad de estar presentes en algunas reuniones de equipo de diversa índole, en capacitaciones para la gente que se estaba integrando, de realizar conversaciones informales con los trabajadores, así como presenciar actividades cotidianas en las jornadas laborales.

Se realizaron un total de treinta y tres entrevistas elaboradas entre el grupo de estudiantes que realizó trabajo de campo en la consultora, Vianey Hernández, Michele Méndez y la investigadora de este estudio, además de Luis Reygadas. Se procedió a la transcripción de cada conversación para así dar paso a su procesamiento y análisis, de tal forma que se llegara a un diálogo con las hipótesis y la pregunta de investigación.

Dentro de este marco, la estructura de esta obra está dividida en tres capítulos. El primero es básicamente una sección dedicada a las consideraciones teóricas relacionadas con las diferentes formas en las que se ha organizado el trabajo a través del tiempo. Con este

capítulo se busca hacer un recuento de las formas de imbricación entre el ámbito del trabajo y la vida en diferentes modelos de producción, haciendo especial énfasis en los más emergentes como es el googleísmo y la estrategia de la domesticación del trabajo intelectual.

La siguiente sección es un apartado etnográfico, el cual pretende brindar una aproximación al sujeto de estudio para conocer cómo es la empresa a la cual se está estudiando, cuáles son los discursos y prácticas que se manejan dentro de ésta, su organización, a qué se dedica, cómo y por quiénes está conformada, cuáles son las condiciones de trabajo, las actividades de los trabajadores, entre otras cosas. Esto con el objetivo de tener una percepción más completa sobre el escenario analizado.

El tercer y último capítulo está destinado al análisis de la información recabada durante toda la investigación, especialmente la etnográfica, en donde la dimensión subjetiva del trabajo toma gran relevancia.

Para finalizar, el apartado terminal presenta las conclusiones de esta investigación.

Cabe mencionar que los nombres de los participantes en las entrevistas así como el de la empresa han sido modificados aleatoriamente. El motivo por el cual se cambiaron los nombres tanto en los testimonios que las y los trabajadores ofrecieron, así como de la empresa es para generar una situación de anonimato y evitar cualquier tipo de consecuencia.

Capítulo I

El trabajo y el individuo a partir de diferentes sistemas de organización

Al ser el sujeto de estudio de esta investigación una empresa que se dedica a la consultoría, en donde se realiza un tipo de trabajo en específico, que es el intelectual, este marco se apoya de distintas teorizaciones sobre las formas de organizar el trabajo, para así abordar las temáticas más sobresalientes que se encontraron durante este análisis.

En primer término, se podrá observar teoría específica y la definición de conceptos que permiten familiarizarse con el escenario estudiado, de tal forma que las tesis se puedan ir entrelazando con la parte etnográfica de este proyecto, la cual es muy importante y se presentará en el capítulo dos.

Posteriormente se exponen y analizan ciertas teorías relacionadas a las formas en que se organizan las empresas actualmente, las cuales responden a modelos económicos y políticos peculiares en donde el fin principal es la extracción al máximo de las capacidades intelectuales y humanas de los individuos.

El concepto de trabajo

El concepto de trabajo ha sido objeto de múltiples definiciones a través de los años, en la actualidad éste es definido por la OIT (2004) como

[...] el conjunto de actividades humanas [**físicas y/o cognitivas**]², remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos. El empleo es definido como "trabajo efectuado a cambio de pago (salario, sueldo, comisiones,

² El texto en negritas dentro de esta definición, son conceptos que a consideración personal son necesarios agregar para tener una definición más vasta acerca de lo que el término *trabajo* implica.

propinas, pagos a destajo o pagos en especie)" sin importar la relación de dependencia (si es empleo dependiente-asalariado, o independiente-autoempleo, [**entre otros**]).

No obstante, dentro de esta definición no hay componentes que se refieran a la esfera de lo subjetivo aunque este ámbito sea parte elemental de lo que significa el trabajo actualmente. Esta situación responde a que el término *trabajo* desde mediados del siglo XIX, específicamente en los tiempos de Marx y hasta hace no muchos años, se ha analizado a partir del ámbito objetivo en donde se toman en consideración solo elementos relacionados con los mercados y los procesos de trabajo así como con las regulaciones de las relaciones laborales y las acciones colectivas que se vinculaban con el trabajo asalariado (De la Garza Toledo, 2002 citado en De la Garza Toledo 2011: 49). Las dos principales teorías que rigieron estos estudios fueron la neoclásica que consideraba únicamente al trabajo asalariado, el cual se caracteriza por la venta de la fuerza de trabajo por un salario, y la marxista clásica en donde también se puso mucha atención al trabajo asalariado pero que se diferenciaba por poner en el centro del análisis a la clase obrera.

Estos enfoques respondían a contextos específicos en donde la fábrica maquinizada y luego fordizada estaba en auge, es decir se percibía a la industrialización como un proceso perdurable y universal. Sin embargo, avanzando las décadas y con los diferentes cambios sucedidos en el contexto capitalista relativos a la intensificación de la globalización en los años noventa y a principios del siglo XXI, se dio paso a nuevos tipos de empleo que respondían a las necesidades del sistema, en los cuales la producción inmaterial³ se consolidó como la más relevante del nuevo siglo.

Como parte de estas metamorfosis, también hubo otras configuraciones en las formas de organización y regulación del trabajo, brotaron nuevas actividades laborales, incrementaron los trabajos en el sector servicios, se implementaron nuevas tecnologías

³ Se entiende como producción inmaterial a “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 Toledo, 2011: 56)

en los procesos de trabajo. A su vez, se vio la decadencia de ramas tradicionales, hubo cierres de empresas lo que provocó la pérdida de muchos empleos, el deterioro de diversas organizaciones sindicales y de instituciones que se encargaban de la regulación de las relaciones laborales (Reygadas, 2011). Así fue como se efectuó el aumento y la proliferación de trabajos *atípicos*⁴ alrededor del mundo y principalmente en América Latina (una zona que nunca tuvo los beneficios en su totalidad del auge industrial). Estos tipos de trabajo evidenciaron que el concepto *trabajo* ya no podía dirigirse solamente a la parte objetiva de esta actividad humana, ahora se volvía casi necesario analizar la parte subjetiva.

Por esta razón es que De la Garza (2011: 60) propone lo que él llama *un concepto ampliado de trabajo* el cual brinde una perspectiva desde “[...] un objeto de trabajo, que puede ser material o inmaterial, en particular a la revalorización de los objetos en su cara subjetiva; una actividad laboral que no solo supone lo físico y lo intelectual sino, más analíticamente, las caras objetiva y subjetiva de dicha actividad”. Esta parte subjetiva del trabajo implica sí, cierto conocimiento pero también reflexionar acerca de los valores, los sentimientos, la estética, las formas de razonamiento cotidiano o científico que se manifiestan en discursos (De la Garza, 2011: 58). Esta ampliación también incluye el estudio de cómo los individuos crean significados a partir de estas nuevas formas de trabajo y de cómo crean vínculos e identidades como parte de las relaciones laborales: “Esta manera de ver la interacción laboral podría llevarnos más adelante a transformar conceptos superficiales de identidad que parecieran venir de una antropología de las comunidades preindustriales” (De la Garza Toledo, 2006 citado en De la Garza Toledo, 2011:58). Por consecuencia, se vuelve crucial el estudio de las experiencias de trabajo individuales y colectivas que permitan observar cómo es que los sujetos dan sentido a

⁴ Como bien señalan diferentes autores, *atípicos* no se refiere a los trabajos que tienen menor concurrencia dentro de un país o zona determinada, sino que “trabajos atípicos alude a diversas formas de trabajo que se diferencian de lo que durante mucho tiempo se consideró ‘típico’, es decir, distintas al trabajo asalariado en la industria formal, en grandes empresas, sindicalizado, con contrato colectivo, prestaciones y acceso a la seguridad social (Claire, 1982 citado en Reygadas, 2011: 23) Además este concepto “puede señalar tanto una divergencia empírica respecto a lo que ha sido más común en una sociedad, como una divergencia analítica respecto a lo que los estudiosos han considerado típico o estandar”. (Reygadas, 2011: 24)

las relaciones laborales y cómo éstas tienen efecto en distintos ámbitos como el cultural e incluso el personal.

El concepto de trabajo ampliado hace sentido dentro de este proyecto de investigación, debido a que parte del objetivo es observar cómo los trabajadores de una empresa experimentan y entienden las condiciones de trabajo tanto en el plano individual y personal como dentro del gremio, cuestión que también permite cierto acercamiento al análisis de cómo las nuevas formas de management⁵ están operando.

La organización del trabajo a través del tiempo

Las diversas fases en la historia económica han dado paso a que se realicen distintas modificaciones, re-estructuraciones y adaptaciones en los modelos de organización productiva, lo cual influye directamente en la forma en que las empresas organizan su ámbito operacional. A partir del modelo de producción en que se encuentre cada empresa, ésta decidirá cuál será la mejor forma de organizarse en cuanto a qué tipo de trabajadores necesita, la tecnología a emplear, los medios de trabajo y los materiales (ya sean productivos, de servicios, formación o conocimientos) que utilizarán; asimismo, determinarán qué métodos y procedimientos son los que se incorporarán dentro de la empresa para trabajar en forma racional, armónica e ininterrumpida.

De acuerdo con Neffa y De la Garza Toledo (2010; 16-18), las principales etapas de la producción en países capitalistas, que sirven como referencia para esta investigación, se pueden clasificar de la siguiente manera: 1) fase manufacturera o artesanal; 2) fase de la gran industria; 3) fase de la producción masiva y 4) fase de “modelo japonés” o “toyotismo”.

⁵ La traducción al español de este término es: *administración*, y, en términos generales, ésta se refiere justamente a la administración o gestión de todas de todas las actividades asignadas por la división de trabajo dentro de una organización para conseguir la actuación conjunta y eficaz de la gente hacia objetivos y valores comunes, estructura adecuada, adiestramiento y desarrollo necesarios para la eficacia y respuesta al cambio. (Jauregui, 2016)

El conjunto de modelos de producción que han predominado en estas etapas se explicará de forma breve a continuación.

De la etapa artesanal, al fordismo, al toyotismo, a la flexibilidad, hasta un nuevo tipo de management: el Googleísmo

Etapas artesanal o manufacturera

La producción de tipo artesanal se había desarrollado desde varios siglos antes a la Revolución Industrial y todavía tenía gran relevancia a principios del siglo XIX. Se caracterizó por producir mercancías con gran destreza, en gran variedad y fabricadas de manera diferenciada por obreros de oficio que organizaban su propio trabajo. Marx define a esta etapa como manufacturera, debido a que los artesanos no estaban sometidos al ritmo de máquinas o a procesos específicos; en esta fase, los trabajadores tenían el control sobre su proceso de trabajo al ser éste de tipo físico y mental.

Para este tipo de trabajadores, su lugar de trabajo en muchas ocasiones correspondía al mismo que su hogar. Ante esta situación, los tiempos productivos y los de ocio podían estar conjugados día con día.

La gran industria

La fase de “la gran industria”, como la denominaba Marx, comenzó a mediados del siglo XIX. En esta fase es cuando se da la introducción de máquinas en el proceso de producción manufacturera. Este modo de producir ocasionó que el obrero estuviera subyugado a los tiempos de las máquinas, en general, a condiciones de trabajo exhaustivas y precarias.

Los trabajadores se caracterizaban por vender su fuerza de trabajo a precio bajo debido al ejército de desempleados que había creado el mismo capitalismo. Otra de las características de esta fase es que se incorporan al mercado de trabajo mujeres y niños

pues su fuerza de trabajo era más barata que la de los hombres. A partir de esta etapa el espacio de trabajo (las fábricas) y el doméstico (la familia, el hogar, el ocio, etcétera) ya estaban bien diferenciados y los límites entre éstos (físicamente hablando) eran claros.

Fordismo

La “producción masiva” se dio a finales del siglo XIX y durante el siglo XX. El término fordismo se refiere y hace honor a la persona que llevó a la práctica este modo de producción en la empresa estadounidense automotriz, Henry Ford. Bajo esta etapa, la forma en que se organizó el trabajo y la producción se inspiró en la organización científica del trabajo utilizando técnicas y métodos taylorianos⁶. Tales estrategias fueron el dividir socialmente a los trabajadores y técnicamente al trabajo, la estandarización de los insumos u objetos de trabajo y de los medios de trabajo y la especialización de los trabajadores sin mayor calificación, cuyo trabajo estaba rigurosamente delimitado y prescripto.

En esta etapa es cuando se implementa la producción en serie, la cual incrementó progresiva y significativamente la producción y la productividad de las empresas. El ahorro del tiempo muerto era uno de los principales objetivos, por lo cual, se recurrió a un cambio en los sistemas de pago, ahora los salarios serían proporcionales al rendimiento del trabajador. Del mismo modo el fordismo implicó una nueva norma de producción al incorporarse la mecanización de las cadenas de montaje; además, ésta iba acompañada de nuevas formas de consumo masivo por parte de los asalariados, lo cual ayudó a que el modelo siguiera vigente por varias décadas.

⁶ Se le da este nombre *taylorismo* en honor al ingeniero industrial Frederick Winslow Taylor, quien estudió detalladamente las formas en que trabajaban los obreros en las fábricas al aplicar evaluaciones matemáticas a los procesos empresariales. Esto con el fin de visualizar cuáles eran los problemas que presentaban las empresas dedicadas a la producción en gran escala. De esta forma Frederick Taylor y otros colaboradores establecieron la Ciencia del Trabajo, que dio lugar a pautas como la reorganización del trabajo, previsiones de tiempos invertidos y niveles de producción, la división extrema del trabajo (especialización) y la remuneración de acuerdo al esfuerzo del trabajador, entre otros. (Escuela Europea de Management, 2016)

De la misma manera, este modelo buscaba

Incentivar formas relacionales particulares entre los trabajadores, para difundir entre ellos la noción de eficiencia y eficacia en la tarea. Se promueve la idea de contribución de los trabajadores a la competitividad de la empresa, la cual debe evaluarla en la contratación, desarrollarla por el trabajo y su organización y, finalmente, reconocerla a través del salario y, quizás, por la carrera. Asimismo se incentivaba la competencia entre pares, [...] el reconocimiento era asimilado a la demostración del éxito personal alcanzado por el propio esfuerzo. (Battistini & Wilkis, 2004 citado en Zuccarino, 2012: 201)

Toyotismo

Tras el declive del modelo fordista a partir de diversas crisis, en la década de los 80 del siglo XX surgió un modelo alternativo llamado toyotismo, también conocido como japonés. Así como el nombre del modelo fordista hace referencia al hombre que lo implementó, el toyotismo hace alusión al nombre de la empresa también automotriz que comenzó su implementación, Toyota, ubicada en Japón. Dentro de este modelo, “el trabajo en grupos, el sistema ‘justo a tiempo’⁷, el control total de la calidad, la búsqueda del perfeccionamiento continuo de la producción y la polivalencia funcional” (De la Garza Toledo & Neffa, 2010: 17), así como la auto activación de los trabajadores, eran algunas de sus características elementales.

La principal premisa a seguir [era] que los asalariados se identifiquen con la empresa en su conjunto y para ello se emplearon diversas estrategias, como el sistema de recompensas y castigos o la formación continua, destinada a desarrollar en los

⁷ El sistema de producción just-in-time (JIT) es un sistema de adaptación de la producción a la demanda que permite la diversificación de productos incrementando el número de modelos y de sus unidades. Uno de sus principales objetivos es reducir stocks, manteniendo estrictamente los necesarios (métodos de stock base cero), lo que supone un cambio en la mentalidad del proceso productivo, de la distribución y de la comercialización de los productos, buscando alcanzar ventajas sinérgicas en la cadena de producción-consumo. (Badillo & Cetre, 2018)

trabajadores las cualidades personales requeridas por el modelo: iniciativa, responsabilidad y trabajo en equipo. (Zuccarino, 2012: 203)

Para concretar tal identificación, las empresas tuvieron que otorgar garantías específicas a los trabajadores, como la del empleo, de carrera, de ingreso salarial, así como del reconocimiento del papel del trabajador dentro del espacio laboral. (Battistini & Wilkis, 2004 citado en Zuccarino, 2012: 203).

Bajo este modelo la lógica productiva era la creación de productos ya no homogéneos, como lo era en el modelo fordista, por el contrario, era de productos más diversificados. Otro elemento destacable dentro de este modelo es que existían diversas modalidades, pero todas tenían en común que se redujo un poco la división técnica y social del trabajo, la cual siguió existiendo, pero no en la forma tan extrema que alcanzó en el taylorismo y el fordismo. Al mismo tiempo que este modelo propiciaba el trabajo en equipo, lo usaba como una estrategia de control y vigilancia entre pares, entre los propios obreros, a manera de que la imagen del capataz desapareciera y ahora recayera la obligación en los trabajadores. De acuerdo con De la Garza y Neffa, el éxito de este modelo competitivo se derivó del sistema llamado *lean production*, el cuál es básicamente un método que se centra en “la continua mejora y optimización del sistema de producción mediante la eliminación de desperdicios y actividades que no suman ningún tipo de valor al proceso” (Touron, 2016).

Es claro que estas dos etapas son muy diferentes, pues mientras el modelo toyotista busca lograr una sólida identificación del asalariado con los valores y objetivos de la empresa mediante la *vía del consenso*, el modelo fordista lo que procura es la eficiencia del trabajo a partir de la *adaptación forzada*. No obstante, ambos comparten ciertas similitudes. Por ejemplo, en los dos modelos el trabajador meta eran las personas sin tanta calificación. Otro rasgo que muestra su similitud es que en los dos las premisas fundamentales para lograr la adhesión del empleado con los objetivos de la empresa se relacionan con la superación del trabajador, que a su vez estaban influenciados por los valores propios de la producción capitalista. También, en uno y otro modelo hay un sistema de

“recompensas”, en el caso del fordismo éste es de acuerdo al esfuerzo dado por el trabajador que se traduce en el salario, y en el toyotismo el sistema de “premio y castigo” (Battistini y Wilkis, 2004, citado en Zuccarino, 2010).

El definir las principales particularidades de estos modelos en cuanto a producción y organización, devela que a pesar de que ya hace algunas décadas de su funcionamiento, aún se encuentran relacionados con modelos más recientes de organización de la empresa.

Flexibilización de lo laboral

En la época en que el toyotismo se convirtió en el modelo predominante de organización del trabajo industrial también se produjeron cambios importantes en los mecanismos de regulación de las relaciones laborales, encaminados a lograr una mayor flexibilidad del mercado de trabajo y de los mecanismos de contratación. Para hablar sobre flexibilidad laboral es fundamental hablar del neoliberalismo, esto con el fin de reconocer el contexto en donde se lleva a cabo tal fenómeno. Enrique de la Garza en el libro coordinado por él, llamado *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo* (2000: 148), menciona que el neoliberalismo

es un tipo de política de ajuste macroeconómico, que enfatiza el combate a la inflación por medio de la depresión de la demanda agregada y una forma de cambio estructural de las economías dirigida a permitir la "acción" del libre mercado; es también una forma de Estado que rompe con los acuerdos keynesianos y con los pactos corporativos que buscaron conciliar acumulación de capital con legitimidad política del Estado; y es, asimismo, una forma de reestructuración productiva, consecuente con la apertura y globalización de las economías, así como con la ruptura de aquellos pactos corporativos.

La importancia de definir este término socioeconómico, es debido a que uno de sus instrumentos para lograr sus cometidos es la flexibilización del mercado de trabajo. Esto quiere decir que la flexibilidad es un sistema que permite que las relaciones laborales sean menos rígidas frente a las nuevas condiciones de apertura y globalización de la

época, lo que implica una reestructuración productiva (cambios o no en la tecnología, organización y gestión, relaciones laborales, perfil de la fuerza del trabajo y culturas). (De la Garza Toledo, 2000)

En el caso específico de América Latina, estas reestructuraciones están más relacionadas con las maneras de organización y gestión de las empresas que con la innovación tecnológica. Son pocos los países que optan por la segunda opción, siendo México uno de los países que opta por el cambio organizacional.

La flexibilidad es un concepto que a partir de los años ochenta fue clave para entender los cambios en las relaciones laborales. Por esta razón, es que no tiene un solo significado, pues dependiendo de la aproximación teórica de la que proceda también será su alcance y contenido. Enrique de la Garza distingue dos orígenes principales de este concepto.

El primer origen es el de la teoría neoclásica, correspondiente a *la flexibilidad en el mercado de trabajo*, la cual busca la flexibilización de las regulaciones que rigen aspectos de lo laboral, como el salario, las formas de contratación y despido, los impuestos, la seguridad social, entre otros. La segunda procedencia del concepto en cuestión es el posfordismo, el cual, se relaciona con *la flexibilidad en la producción*. Este significado hace referencia a la nueva ola de la gerencia en donde se pueden observar novedosas formas de organizar y gestionar la planta laboral.

Como punto adicional, estos términos también forman parte de las características de los trabajos atípicos descritas por Luis Reygadas en el libro *Trabajos atípicos y precarización del empleo* del año 2011 (31-32), y, lamentablemente, no son de tipo positivo. La flexibilización productiva, por ejemplo, es la sexta dimensión y corresponde a la diversificación de productos creados mediante la introducción constante de nuevos modelos, a la descentralización y formación de variadas redes de empresas, a la forma en cómo organizan el proceso de trabajo las empresas y que suelen recurrir a modelos posfordistas y toyotistas, así como a las actividades designadas a los trabajadores. El

autor también menciona que con la implementación de este tipo de flexibilidad, las empresas logran subsistir ante la amplia competencia y a las necesidades del mercado como la calidad, la diversificación y la capacidad para responder a éstas en el menor tiempo posible. Hablando de la flexibilización en el mercado de trabajo, este pertenece a la quinta dimensión de lo atípico, en donde lo común es que los puestos de trabajo sólo sean por tiempo definido, es decir, trabajos temporales, por outsourcing, a tiempo parcial o por subcontratación.

Para los fines que esta investigación sigue, es crucial mantener presentes estos dos conceptos sobre las distintas formas de flexibilidad, puesto que ambos representan el marco en que el tema de esta tesis se está desarrollado. Por el momento no se trata de establecer si la flexibilidad en cualquier sentido es buena o mala, simplemente funge como el marco referencial de un fenómeno específico.

Capitalismo Cognitivo

Dando un breve repaso, se ha observado que parte de la historia del capitalismo industrial puede explicarse desde cierto ángulo, por ejemplo, a partir de las distintas modalidades en que los recursos laborales (tanto los materiales, la mano de obra, la maquinaria, entre otras cosas) son administrados para la obtención de beneficios por parte de la empresa, los cuales pueden ser de tipo económico y social.

Modelos como el taylorismo, el fordismo y el toyotismo, aportaron nuevas perspectivas y gran valor a los procesos laborales en sus respectivos contextos socio-económicos y políticos. En los tres casos se trata de modelos de trabajo que se desarrollaron en el ámbito de la industria. Sin embargo, a partir de la crisis del capitalismo industrial, de los procesos de reestructuración de la economía global y de la predominancia de la tecnología en la vida cotidiana, se dio paso a una nueva etapa de producción basada en el conocimiento, a la etapa del *capitalismo cognitivo*.

Este concepto hace alusión a un modelo productivo en donde la valorización del capital se crea a través del *trabajo inmaterial*, es decir, a causa “del trabajo que crea bienes inmateriales como información, conocimiento y relaciones sociales [...]” (Míguez, 2011, citado en Méndez Fontus, 2019: 24). Como este concepto abarca distintos ámbitos del ser humano, el trabajo inmaterial se puede clasificar básicamente en tres: el primero sería un trabajo en modo corporal en el que se requieren labores con implicaciones corporales, por ejemplo la amabilidad y el afecto que se logran a base del contacto humano y que pueden llevarse a cabo de forma presencial o virtual; la segunda categoría es el trabajo que maneja elementos simbólico—analíticos, ejemplo de estos son las negociaciones, la resolución de problemas, *data entry*, etcétera; y por último, se encuentra un tipo de trabajo que abarca el amplio conjunto de servicios, el cual permite la producción *justo a tiempo*, esto es, la producción de cierto bien inmaterial una vez que ha sido solicitado o comprado (Hardt & Negri, 2002: 270, citado en Méndez Fontus, 2019).

También se menciona que a partir de las particularidades del trabajo inmaterial, se le puede caracterizar por producir bienes y servicios no materiales que dependen de la cooperación de redes afectivas, lingüísticas y comunicacionales. Además, Méndez Fontus agrega que si bien algunos de estos trabajos han tomado mayor relevancia a partir de la revolución industrial y tecnológica, otros ya existían desde tiempos anteriores, especialmente aquellos relacionados con el trabajo en modo corporal, un claro ejemplo es el trabajo en el ámbito doméstico que desarrollan las amas de casa (*ídem*).

Al estar las clasificaciones anteriores ligadas a reacciones propias de los humanos, se recurre ahora a un término que englobe estas características, el término *trabajo emocional* (*emotional labor*), el cual se refiere a “la administración del sentimiento [management of feeling] para crear una exhibición facial y corporal públicamente observable; el trabajo emocional se vende por un salario y por lo tanto tiene valor de cambio. [...]”. (Hochschild, 2005: 7, citado en Nieto, 2017: 40) Como una característica

fundamental de este concepto, es que los trabajadores deben de ‘amar el trabajo’. (Méndez Fontus, 2019)

Aunado a este conjunto de términos: capitalismo cognitivo, trabajo inmaterial y trabajo emocional, es que Andrea Fumagalli y Carla Morini (2010) proponen un concepto que hace una crítica a las relaciones de poder dirigidas a la expropiación de valor, que en general se encuentran presentes en las relaciones sociales del capitalismo cognitivo, éste es el *biocapitalismo*. Específicamente, describen al biocapitalismo como un:

[...] proceso de acumulación que no solo está fundado en la explotación del conocimiento sino en la totalidad de las facultades humanas, desde relacionales-lingüísticas hasta afectivas-sensoriales. Biocapitalismo apunta a un conjunto más amplio de significados que aquellos abordados por la hipótesis del capitalismo cognitivo. Aunque la consideramos convincente al abordar las transformaciones sociales y productivas contemporáneas, también notamos que corre el riesgo de ser malinterpretada como un acercamiento cuyo único objeto de estudio relevante es el rol jugado por el conocimiento (2010: 235).

Del mismo modo, estos autores identifican que dentro de la etapa del biocapitalismo existe un elemento fundamental, el *biotrabajo*. Esta palabra describe el tipo de labores que se llevan a cabo para lograr obtener el máximo plusvalor del conocimiento de cada individuo, las cuales son el resultado de la unión de facultades vitales, cerebrales y físicas de los seres humanos. Tales actividades son las siguientes: actividades relacionales (trabajo relacional); actividades dedicadas al aprendizaje y transmisión del conocimiento (trabajo cognitivo y lingüístico); actividades de tipo imaginativas y de creación de significados (trabajo simbólico); actividades corporales y sensitivas (trabajo corporal y sensible; actividades afectivos y de cuidados (trabajo afectivo). (Morini & Fumagalli, 2010)

Se debe agregar que el biotrabajo tiene ciertas peculiaridades:

- No hay definición temporal entre tiempo de trabajo y tiempo de vida (las tecnologías de comunicación juegan un papel crucial)

- No hay separación entre espacio de trabajo y espacio de vida (se producen no lugares de trabajo)
- No hay separación entre producción y reproducción
- No hay separación entre producción, reproducción, circulación y consumo
- El trabajo en el contexto actual es producción de afectividad. Es decir, el biotrabajo se basa en la productividad corporal y somática. (Morini & Fumagalli, 2010, citado en Fontus, 2019: 32)

Régimenes de sentimientos

Teniendo en cuenta las tesis previamente descritas, que exponen la relevancia de conceptualizar las características del sistema de producción actual, y siguiendo la propuesta de Federico Besserer, es fundamental repensar en cómo “[...] las emociones **[los sentimientos y los afectos]** juegan un papel central en las nuevas formas de organización del poder y la economía a nivel global (Besserer, 2014: 56). El comprender cómo operan este conjunto de reacciones psicofisiológicas principalmente en el ámbito laboral es crucial, puesto que ayudaría a comprender parte de los mecanismos que regulan a los trabajadores hoy en día.

Para el estudio de este aspecto subjetivo del trabajo, el autor propone un análisis desde el enfoque de la *economía política de los sentimientos* en donde se explique cómo es que el modelo productivo actual se apropia los aspectos propios e íntimos del ser humano para generar valor.⁸ Dentro de este enfoque, el autor también menciona que se vuelve útil el concepto de *regímenes de sentimientos*, pues éste permitiría explicar “no solamente la manera en que éstos son constitutivos de la sociedad, la política y la economía; sino también cómo es que son un producto de las relaciones sociales, económicas y políticas”. (Besserer, 2014: 60) Besserer proporciona tres elementos básicos para la definición de regímenes de sentimientos:

⁸ Para un estudio más profundo sobre el tema, véase Méndez Fontus (2019). El valor de la cultura en la consultoría antropológica. Tesina de licenciatura, México.

- 1) Están vinculados circularmente a los sistemas de poder (ya sea en el plano de la sociedad, de la política o de la economía). Acompañan o producen al poder, a la vez que, los sentimientos son producto del poder. Así, las formas y contenidos que adquieren los sentimientos son un producto y son constitutivos de los regímenes en que se encuentran.
- 2) Los afectos se producen, se distribuyen y se consumen; en este proceso la población se los apropia o le son impuestos. Es por eso que podemos hablar de una economía política de los afectos [...] pues en el proceso se aprende a sentir de una manera específica.
- 3) Es posible conocer los mecanismos o tecnologías que regulan, norman y normalizan dichos afectos. Son rituales leyes y códigos que pueden registrarse etnográficamente y que se expresan en máximas como “amarás a tu prójimo como a ti mismo” que pueden encontrarse en los decálogos y en el marco de instituciones religiosas; o que se expresan en refranes normativos como normas, consejos o veredictos [...].

(Besserer, 2014: 61).

Para lograr un estudio adecuado, el autor indica que se debe de establecer una definición diferenciada de los conceptos afectos, emociones y sentimientos. Por lo tanto, *afectos* se refiere a la forma en como los individuos son “afectados en el plano de la experiencia”. Por ejemplo, el tipo “de “afectos” que se imponen en la organización del trabajo creando “climas laborales” y en particular estados de ánimo que son parte de las relaciones laborales”. (Besserer, 2014: 62) Hablando de *emociones*, la palabra se desglosa en *emociones* para referirse al movimiento de los sujetos en el sentido de lo que nos hace hacer o reaccionar de una forma determinada. Por último, *sentimientos* se relaciona con las formas en como se perciben y se da significado a la experiencia. (Besserer, 2014)

Estas formas de aproximación para el estudio de nuevos modelos de organización del trabajo que están en auge, permiten tener un panorama más amplio sobre cómo es que operan, cuáles son los beneficios que obtienen y qué están generando en los trabajadores. Además, “esta integración de la dimensión emocional en las relaciones laborales genera una forma de «división emocional del trabajo»” (Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015: 201)

Googleísmo

En el contexto del capitalismo cognitivo ha surgido un arquetipo de técnicas gerenciales interesante que integra muchas de las características mencionadas previamente, el *googleísmo*. El término hace referencia a la empresa americana Google, justo como el fordismo lo hizo a Henry Ford y el toyotismo a la empresa Toyota. Google además de ser un referente tecnológico también se ha convertido en una empresa que ha reinventado el management, o sea, la manera de trabajar, de gestionar las organizaciones y de dirigir a las personas. Podría decirse que el googleísmo es un nuevo régimen de trabajo en esta era de globalización y de acuerdo a Lins Ribeiro, también "es para el capitalismo contemporáneo lo que fueron el fordismo y el toyotismo: modelos de gerenciamiento de los factores de producción que se diseminan en todo el globo" (2018: 16)

Este novedoso modelo aplica en dos dimensiones, en la de producción de conocimiento que se ha generado de manera voluntaria y colectiva a través de la red de internet, el cual se encuentra distribuido por todo el mundo y al cual pueden tener acceso cualquier empresario que desee mejorar su competitividad; y en la cultura administrativa y las relaciones laborales. No obstante, de acuerdo los propósitos de esta investigación, la segunda dimensión es la que se abordará en este apartado.

El googleísmo es "un modelo de gestión para la economía del conocimiento" (Girard, 2009: 3, citado en Ribeiro, 2018: 30), puesto que "su gestión ha hecho varias innovaciones en términos de recursos humanos, producción, relación con los clientes y, sobre todo, en lo que concierne al control de sus operaciones de producción". (ídem)

Estos argumentos se basan en que Google, una empresa con oficinas centrales en Silicon Valley, California, en la que la mayoría de sus trabajadores son jóvenes provenientes de universidades de prestigio y con diversos grados académicos, ha implementado ciertas estrategias que provocan que sus empleados se sientan en un lugar diferente al de un espacio de trabajo convencional.

Hay 11 restaurantes gourmet que sirven comida gratis, orgánica, cultivada localmente, paredes de escalar, albercas, pizarras gigantes para compartir pensamientos espontáneos, ping-pong, futbolito [...], cabinas telefónicas británicas, plantas podadas en forma de dinosaurios. Los empleados de Google tienen acceso gratuito a lavadoras, a vacunas antigripales, clases de idiomas, lavado de coches y cambios de aceite. Hay servicio de transporte entre el hogar y el trabajo, un descuento de 5 000 dólares en la compra de coches híbridos, scooters comunitarios para el uso de cualquier persona en el campus. Los nuevos padres y madres reciben 500 dólares en comida para llevar y 18 semanas de permiso para crear vínculos con su bebé. Google paga el impuesto sobre la renta para parejas del mismo sexo. Todos los empleados reciben un viaje anual para esquiar. Estas ventajas no se deben necesariamente a la generosidad y, a diferencia de las conquistas que generaciones anteriores alcanzaron en sus lugares de trabajo, no fueron negociadas por sindicatos o individuos. Es un buen negocio para Google ofrecer estos beneficios en una industria que depende tanto de la atracción de los mejores talentos. Estos beneficios no sólo mantienen a los empleados felices, sino que también mantienen a todos los demás con la nariz presionada contra el cristal (Poundstone, 2012: 5-6, citado en Ribeiro, 2018: 31).

Además, los empleados de Google tienen la oportunidad de trabajar en proyectos personales dedicándole el 20 por ciento de su tiempo, los cuales pueden ser utilizados posteriormente por la empresa. Parte del trabajo que se desarrolla dentro de la empresa es llevado a cabo por equipos no mayores a seis personas, y ellos mismos son los que tienen que evaluar las ideas que se susciten dentro del trabajo. Estos ambientes generados son parte de las estrategias utilizadas para extraer la creatividad de los trabajadores y, a su vez, generar mayor innovación dentro del puesto de trabajo.

“Por un lado, Google se apropia del conocimiento y la creatividad en internet de manera gratuita. Por el otro, pretende crear una mística laboral y un ambiente de trabajo en el que parece que los empleados no están trabajando, que no están en un lugar de trabajo, sino ejerciendo su creatividad e imaginación en un club” (Ribeiro, 2018: 31)

La administración del trabajo a partir de estrategias *familiares*

El caso antes mencionado, referente al googleísmo, deja entrever que parte de las estrategias que se utilizan dentro del modelo organizacional tienen que ver con hacer sentir cómodo al trabajador para que pueda desarrollar su libertad de crear e innovar.

Similarmente, existen otro tipo de tácticas que buscan difuminar los límites que existían en la época industrial, el del espacio de trabajo y el del espacio doméstico, incorporando al primero elementos domésticos o recurriendo a actitudes y prácticas de tipo familiares; y al mismo tiempo invadiendo el espacio doméstico con el de trabajo. Éstas buscan los mismos objetivos que por ejemplo las del googleísmo, sin embargo, propician en mayor grado que el empleado también trabaje más y sea prácticamente explotado.

Ahora, haciendo referencia a una pregunta hecha por Luis Reygadas en el 2010 acerca de ¿por qué las metáforas familiares podrían ser útiles para comprender la cultura fabril?

El autor menciona que esto se da

porque la familia es la matriz primigenia de las relaciones sociales que entablan las personas a lo largo de su vida. Durante la más tierna infancia, es en el seno de la unidad doméstica donde aprendemos patrones de comportamiento e interacción, ahí mamamos jerarquías, reciprocidades, órdenes, obediencias, respetos, afectos, formas de organización del tiempo y de las tareas. No es extraño que, posteriormente, en otras unidades sociales, busquemos reproducir esos patrones con los que estamos, nunca mejor dicho, familiarizados. (Reygadas, 2010: 28)

Esto explica de mejor manera el por qué las estrategias que a continuación se expondrán, son utilizadas dentro de las formas de organizar el trabajo en la actualidad y cómo es que funcionan.

El paternalismo posmoderno

El paternalismo es un término que puede utilizarse en diversos contextos como en el político, en el laboral, en el jurídico, etcétera, sin embargo, en esta tesina el que será empleado es el relativo al trabajo.

Así en singular, el término *paternalismo* se refiere a las conductas que adopta un individuo en cualquier tipo de relación (amistad, trabajo, política, etcétera) como ejercicio de autoridad y que se inspira en la unidad familiar, es decir como un padre de familia tradicional en la cultura de occidente; en este caso los subordinados son tratados como menores de edad ya que son vistos como hijos⁹ (Valero, 2013).

Consideremos ahora el concepto relacionado al trabajo, el paternalismo industrial. Éste designa una concepción patriarcal o falsamente paternal que asume el jefe o director de una empresa para dirigir a su personal con el pretexto de protegerlos. Estas actitudes provocan que la relación entre patrón y empleado sea de dependencia y de subordinación a través de valores morales y afectivos.

Este término de hecho comenzó a usarse en el ámbito de la industria del siglo XIX principalmente en los países capitalistas como Estados Unidos, y fue cuando surgió la imagen del patrón patriarca benevolente y autoritario que buscaba proteger, educar y modernizar a su subordinada “familia” de empleados. Los ejemplos de actitudes paternalistas de esta época más importantes son las llamadas ciudades-fábricas, lugares de vivienda ubicados en las fábricas proporcionados a los empleados por el patrón. Ya para las primeras décadas del siglo XX, esta figura empezó a ser transformada por los Departamentos de Bienestar que distribuía la asistencia a partir de beneficios sociales y no a premios de nivel individual.

⁹ Si bien este tipo de comportamiento podría percibirse como bueno ya que se procuraría el bienestar de los subordinados, varios escritos al respecto demuestran que es una estrategia para generar una mano de obra eficiente y productiva.

Del mismo modo, ya adentrado más el siglo XX y a partir de las diferentes modificaciones en el sistema capitalista y de su expansión, fue que en América Latina se comenzó a discutir y a implementar nuevas prácticas de control inspiradas en las estadounidenses.

Así en algunas de las industrias más grandes, los empresarios industriales comenzaron a incorporar una serie de beneficios sociales que buscaban complementar el salario. Se diseñaron y construyeron viviendas, escuelas y otros servicios sociales y urbanos tanto para el trabajador como para su familia (Vergara, 2013: 119).

Las características más importantes del paternalismo latinoamericano son las siguientes:

- El patrón o la empresa pretendía moldear y ejercer el comportamiento de la familia, como las costumbres y las relaciones dentro de ésta.
- Se creaba un ambiente entrelazado del espacio de trabajo y del doméstico o familiar.
- Se buscaba que los trabajadores tuvieran mayor involucramiento con los objetivos de la compañía.
- La figura autoritaria asumía los comportamientos de un padre y esperaba de sus “subordinados” que éstos le respondan con lealtad y obediencia.
- La empresa o el dueño actuaba como un padre que deseaba promover el bienestar de sus subordinados y protegerlos de cualquier peligro o riesgo. Por ejemplo, al crear las ciudades-fábrica o villas obreras, se les quería proteger de las “malas influencias” de cualquier tipo y de enfermedades como el alcoholismo.
- En diversas ocasiones las prácticas de este sistema se volvían de tipo represivo.

(Vergara, 2013)

Tomando en consideración estos elementos claves del sistema paternalista, se puede deducir que era un sistema rígido, dependiente, que creaba un vínculo emocional jerárquico entre el jefe y el trabajador, pues se buscaba crear una actitud de obediencia y respeto hacia el patrón o la empresa; además era, de cierta manera, coercitivo.

Habiendo descrito ya los elementos del paternalismo en el periodo industrial, propongo un término que exponga y enmarque ciertas actitudes paternalistas propias del

biocapitalismo, las cuales fueron develadas en el proceso de trabajo de campo de este estudio y que pueden observarse en empresas en donde la materia prima es el conocimiento, éste es el *paternalismo posmoderno*.

Se trata de un tipo de paternalismo que, a diferencia del anterior, busca que sus subordinados sean sujetos libres y autónomos en cuanto a la toma de decisiones y a la implementación de propuestas nacientes de su creatividad. Lo surgido del proceso creativo beneficia directamente a la empresa y por lo tanto al o a los dueños, puesto que genera al mismo tiempo productos materiales o inmateriales que generan valor y una imagen novedosa de la empresa, lo cual se ve expresado en el discurso y en la publicidad que se da sobre ésta. Por esta razón es que la imagen autoritaria se ha convertido en una más relajada, una que inspire cierto grado de confianza, una que vista como los mismos empleados, de zapatos deportivos y jeans, es decir, que se vea como un semejante. Incluso puede que éste personaje no tenga un espacio físico determinado dentro de la empresa, como una oficina diferenciada, puesto que el patrón deja mucho de la administración de la empresa en las manos de otras personas. Esta figura del jefe paternalista postmoderno tiene que ver tanto con la búsqueda de innovación en el capitalismo global como con las profundas transformaciones que han tenido las familias, las relaciones de género y las relaciones entre padres e hijos en las últimas décadas.

Sin duda alguna, este tipo de *paternalismo posmoderno* también busca que los empleados se sientan comprometidos con la empresa y que ésta se vuelva un segundo hogar para ellos, tanto en sentido figurado como en el literal (tema central del siguiente apartado), haciendo así que den más de ellos mismos para lograr los objetivos. Se siguen dando beneficios individuales y grupales tanto en especie como dinero en efectivo, viajes, cursos de idiomas o diplomados, incluso prestaciones laborales que van más allá de las establecidas legalmente, como licencia de maternidad por 8 meses, entre otras. “Bajo esta perspectiva, los frutos del ingenio (la información, la creatividad y las ideas producidas dentro y fuera de la jornada laboral), como el tiempo libre o las emociones

de los trabajadores, son reapropiados por empresas que facturan enormes beneficios” (Fumagalli, 2010, citado en Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015: 194).

Adicionalmente, los dos modelos llevan a la práctica acciones como escarmientos o castigos cuando los empleados no cumplen con las expectativas del jefe, pues son observados constantemente por otros superiores y por los mismos colegas. Tales castigos pueden incluir desde cambiarlos de área hasta no subirles el sueldo en determinado momento.

En líneas generales el paternalismo posmoderno se caracteriza por:

- Establecer ambientes más autónomos para propiciar la creatividad e innovación en los trabajadores, lo que a su vez deviene en una imagen novedosa de la empresa y sirve como buena publicidad.
- Crear una imagen de la autoridad del jefe más relajada y “buena onda”.
- Crear un vínculo emocional ente los trabajadores, los jefes y la empresa
- Generar experiencias de disfrute en diferentes sentidos a los empleados, para después apropiarse de las ideas que surgieron a partir de éstas.
- Incitar en los trabajadores un sentido de pertenencia y compromiso con la empresa.
- Sancionar las acciones que no estén orientadas a cumplir los objetivos de la empresa.

La domesticación del trabajo

Otro de los mecanismos por el cual las compañías pertenecientes al capitalismo cognitivo han logrado su éxito, es a través de la domesticación del trabajo. La domesticación del trabajo es un término que se comenzó a utilizar ya desde los años ochenta del siglo XX, a partir de estudios feministas en los inicios de la etapa post-fordista, en donde la expresión “domiciliación del trabajo” era una expresión común para describir las nuevas formas de trabajo. Esta nueva modalidad se dio a partir de la fragmentación de la cadena productiva y

su dispersión por todo el mundo posibilitado por los nuevos sistemas de comunicación y transportación. A diferencia del posfordismo, en el post-fordismo las tareas fueron externalizadas cada vez más a lugares de trabajo como pequeños talleres e incluso a los domicilios de los y las trabajadoras, así, los lugares de trabajo no siempre fueron las grandes fábricas.

De esta forma es que surge la expresión trabajo domiciliado, en el cual las estructuras familiares sustituyeron la *disciplina* fabril y se integraron a los sistemas globales de *control* de la producción. Así, surgieron en los trabajos feministas el concepto *domesticación del trabajo*.

El concepto *domesticación del trabajo* entonces incluye tanto a la domiciliación como el control basado estructuras de poder como las familiares, que son espacios de producción de la desigualdad de género. Estas unidades domésticas son al mismo tiempo unidades de producción y reproducción donde los sentimientos son centrales. Sin embargo, no todas las familias operan en un “régimen de sentimientos” basado en el amor, hay muchas otras posibilidades. (Santiago, Inédito)

Esta doble connotación que los estudios feministas le dieron al concepto de domesticación del trabajo fueron y siguen siendo de suma importancia para re-pensar en las modalidades que ha tomado el proceso productivo. Habría que decir también que en la actualidad, pueden agregarse otras dos acepciones a este término, las cuales surgen de diferentes fenómenos, los cuales se describirán a continuación.

Hasta recientemente los mundos del trabajo y de la vida quedaban definidos por su contrario: el mundo de la vida solía ser todo aquello que quedaba fuera de los espacios y tiempos propios del trabajo. Hoy en día la misma dualidad trabajo/vida se ve sacudida por los procesos de individuación y universalización tardo-modernos. (Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015: 196)

Otro de los mecanismos por el cual las compañías pertenecientes al capitalismo cognitivo han logrado su éxito, es a través de la domesticación del trabajo en una doble acepción.

Por un lado, los procesos de trabajo son cada vez más domesticados en el sentido de que gracias a innovaciones tecnológicas como el internet, redes de comunicación instantánea, móviles, portátiles, entre otros, los trabajadores son controlados y chequeados constantemente incluso en los tiempos libres. Del mismo modo, las nuevas formas de organizar el trabajo moderan en cierto grado las actitudes de una persona dentro del ambiente laboral. Por ejemplo, con los discursos en donde las actitudes son parte fundamental para calificar el trabajo, los empleados deben de convivir y compartir con los compañeros de tal forma que encajen en el grupo; o en donde la autogestión y el rendimiento del trabajador esperada por la empresa genera una auto explotación al convertirse en su propio patrón, lo cual en muchas ocasiones llega a repercutir en la vida personal y familiar de éste (McGuigan, 2009, citado en Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015). “Incluso en el trabajo más creativo, se aduce, se ha internalizado la vigilancia que antaño ejercían patrones y supervisores. Se trata de un control normativo, intrínseco o «blando», pero control al fin y al cabo” (Kunda, 1992; Florida, 2010, *ídem*).

Por la otra parte, se habla de domesticación en el sentido que en la actualidad, la esfera de lo doméstico se ha traslapado con la esfera de lo laboral y viceversa. “Se da una reimbricación entre tales ámbitos que comienza por la organización misma de los espacios, muy alejados de las fábricas y oficinas de la era industrial. Ahora son diáfanos, amables y lúdicos.” (*ibídem*: 198)

Esto se refiere al espacio físico como tal, lo cual se verá ejemplificado en el capítulo siguiente, en donde se describe cómo es que una casa habitacional ha sido adaptada para servir como oficinas, pero que ha conservado los espacios domésticos principales como la cocina y las salas de estar o de entretenimiento. Estos espacios fueron conservados “para estimular la convivencia, para compartir [...] y generar un ambiente *amigable* y *familiar*¹⁰” (*ídem*). Las amenizaciones dentro de este espacio juegan un papel muy

¹⁰ Las cursivas las utilizo para enfatizar el hecho de que se recurre a metáforas del ámbito personal como estrategias para organizar y administrar el trabajo.

importante porque hacen que el trabajo se vea entrelazado con el hogar, lo que significa que los trabajadores

experimentan una creciente disolución de las fronteras entre el tiempo laboral y el no laboral, entre la casa y el trabajo, entre los hobbies y las obligaciones, entre la identidad profesional y otros roles. [...]. Favorecen la comunicación e invitan a quedarse.” (*ídem*)

De hecho, por parte de las ciencias administrativas se reconoce el hecho de traer las figuras domésticas al ámbito de lo laboral. De este modo, lo doméstico remite a la institución de la familia, la cual es un referente del comportamiento en el mundo social que permite el reconocimiento de la existencia de jerarquías internas dentro del ámbito laboral.

Referente a la imbricación de la esfera de trabajo con lo doméstico, tenemos que gracias a las tecnologías de la información, a los viajes y a las comunicaciones, se ha dado un tipo de “trabajo móvil” en donde la noción del tiempo y del espacio resulta ser flexible y maleable. Estas adjetivaciones se dan en un contexto en donde las labores dentro del trabajo en su mayoría son por proyectos y objetivos, en los cuales hay flexibilidad horaria y por lo tanto, se puede trabajar desde casa incluso invadiendo tiempos libres y de familias o de relaciones personales (*ibídem*).

Además, parte de lo que estas empresas intentan incentivar en sus trabajadores es que se involucren realmente con sus trabajos, pues éstos les brindan recompensas y la oportunidad de autorrealizarse.

Valenzuela, Reygadas y Cruces (2015), indican que este entrelazamiento de los dos mundos se puede observar en los siguientes aspectos:

- a) en el desvanecimiento de la frontera que separa el trabajo de la vida cotidiana
- b) en la reinsertión de dimensiones afectivas en los procesos laborales
- c) en el fomento de la reciprocidad y la sociabilidad en el ámbito económico
- d) en la producción de experiencias significativas en el trabajo

Mientras que en el trabajo industrial una esfera definía a su contraria (empresa/hogar, trabajo/ocio, etc.) y los artefactos propios de cada esfera estaban claramente establecidos —desde el uniforme, las tecnologías empleadas, el espacio de trabajo o los horarios—, en el trabajo significativo se intercambian y se con(funden) continuamente (Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015: 197)

A través de las anotaciones realizadas durante todo este apartado, se observa con claridad cómo el trabajo necesita ser estudiado a partir de un concepto ampliado de trabajo, pues las diferentes transformaciones a nivel político, económico, tecnológico y social en todo el mundo han propiciado la diversificación de modelos productivos, los cuales, afectan directamente a los trabajadores, a sus experiencias y a las formas en cómo es administrada su fuerza laboral e intelectual.

Para avanzar en el estudio del tema, diversos teóricos han aportado conceptos que posibilitan la comprensión, al menos en cierta medida, de los procesos, las regulaciones y los efectos producidos por dichos cambios a nivel productivo. Subrayando los más relevantes se encuentra el *capitalismo cognitivo*, el cual ayuda a contextualizar la etapa en donde el *trabajo inmaterial* es la principal fuente de valorización del capital. Se encuentra también el concepto de *biocapitalismo* que trata sobre todo, de enfatizar la relación de explotación de las cualidades del ser humano desde las relacionales-lingüísticas hasta las afectivas-sensoriales para la obtención de ganancias capitalistas. Como parte esencial de este concepto está el *biotrabajo*, que es el tipo de labores que muchos de los trabajadores intelectuales realizan y las cuales son el resultado de la unión de facultades vitales, cerebrales y físicas de los seres humanos.

Estos conceptos develan, entre otras cuestiones, que las emociones, los sentimientos y los afectos juegan un papel central en las nuevas formas de organización del poder y la economía a nivel global. Por esta razón es que su análisis puede aproximarse desde el concepto de *regímenes de sentimientos*. Éste ayudaría comprender parte de los mecanismos que regulan a los trabajadores hoy en día en sistemas de management, como el googleísmo o la domesticación del trabajo intelectual en su doble acepción.

Habiendo ya resumido los conceptos teóricos con los que se guiará este análisis, se da paso al apartado etnográfico que busca aproximar al lector con el sujeto de estudio de este proyecto.

Capítulo II

Acercamiento al sujeto de estudio, NoBS Consultora

Historia e identidad de NoBS Consultora

NoBS Consultora es una empresa dedicada a realizar consultoría de tipo “antropológica” que fundó en 2010 Víctor García y su socio y hermano Enzo. Esto se dio a partir de la necesidad de Víctor de salir del mundo corporativo riguroso en donde se encontraba. Antes de crear a NoBS Consultora, Víctor ya había logrado establecer y posicionar a otra compañía como una de las mejores en el ramo de investigación de mercados, sin embargo él no se sentía orgulloso de lo que se había logrado dentro de la corporación en cuanto a su equipo de trabajo, ya que éste pasó a ser un conjunto de personas que tenían como máximo objetivo ganar más dinero. Dentro esta empresa Víctor se encargaba de la relación con el cliente y, según sus palabras: “estaba un poco harto de tener que tratar al cliente, harto de la parte de relaciones públicas, harto de tener que ir a reuniones [...]” (Entrevista a Víctor, realizada por Luis Reygadas el 7 de marzo de 2019)

Estas dos situaciones fueron suficiente para que Víctor tomara la decisión de dimitir a su propia empresa y regalarla a sus socios, que eran a quienes sí les importaba el dinero.

Así fue como nació la idea y necesidad de crear una empresa diferente, una que no tuviera tanto contacto con el cliente, que sólo fuera una ‘fábrica de documentos’ y en donde los trabajadores tuvieran un perfil muy diferente al que había en la empresa anterior, sí, basado en lo académico pero también en el *characterwise*¹¹, lo que le brinda a la empresa una amplia diversidad, casi como una ensalada¹². Otras de las características que esta

¹¹ *En términos de carácter.*

¹² Esta alegoría la utiliza el mismo Víctor al momento de describir cómo es que deben de ser los perfiles que se necesitan dentro de la casa: “*NoBS Consultora, una de sus fortalezas es que es como una gran ensalada, donde cada uno es un vegetal diferente, y no se trata de hacer un puré, se trata de hacer una ensalada `tú eres jitomate y ahora estás en este gran bowl llamado NoBS Consultora y tiene un sabor diferente porque tiene jitomate, pero está el jitomate y está la arúgula y está el apio, si quitas el jitomate, es otra ensalada, pero sigue siendo NoBS Consultora.*” (García O. , 2019)

empresa nueva debía de tener es que ofrecería a los trabajadores la libertad de ser creativos, libertad de tiempo, libertad de organización y aprendizaje constante, puesto que en un futuro, según la visión de Víctor, estos mismos trabajadores se volverán los dueños del lugar.

En un comienzo los negocios que se realizaban dentro de NoBS Consultora se llevaron a cabo gracias a los contactos que Víctor había hecho en su anterior empresa y a los que su hermano Enzo contaba, pues él fue vicepresidente a nivel internacional de una reconocida empresa multinacional. En la actualidad, sus contratos ya no quedan solo a nivel dirección de las firmas que contratan a NoBS Consultora

[...] nuestros clientes es al más alto nivel; ya no son ni siquiera directores, son los presidentes de las empresas, senadores, secretarios de Estado, gobernadores... Es al más alto nivel, eso a mí me da realmente mucho gusto por los chicos, yo estoy más orgulloso que ellos cuando veo que uno de ellos está presentando literalmente a un secretario de Estado o a un senador, y que además ni se arrugan, a mí me da mucho gusto por ellos. (Entrevista a Víctor, realizada por Luis Reygadas el 7 de marzo de 2019)

Por lo tanto, NoBS Consultora se ha convertido en una empresa dedicada a la consultoría muy reconocida, respetada, profunda y seria según las palabras de Víctor. Él incluso menciona que han llegado a un punto en donde las compañías consideran a Bitácora como una semejante e incluso a veces superior, pues cuando acuden a solicitar algún estudio no van con bajas expectativas, por el contrario, ellos ya confían en que la información que han generado es eficaz. Cabe destacar que la empresa se encuentra presente a nivel internacional en varios países de Latinoamérica como Brasil, Argentina, Guatemala, Colombia, Panamá y Chile, estando en este último una filial de NoBS Consultora.

Todas estas experiencias y las que están por señalarse han resultado en que NoBS Consultora sea un *bicho raro*, que es como lo describe el dueño principal. Esta definición

deviene del hecho de que la empresa no está limitada a los formatos preconcebidos del *bussiness marketing*, además de que la gente que labora dentro de la empresa es única.

NoBS Consultora y la antropología

El tipo de trabajo que se lleva a cabo dentro de esta consultora es muy particular, pues se realizan estudios de mercado con un enfoque antropológico. Esto significa que la metodología tradicionalmente utilizada en esta ciencia social, que se basa sobre todo en la realización de trabajo de campo para la obtención de información, que posteriormente pasa por la etapa de análisis y finalmente por la de interpretación, es utilizada por esta empresa para el desarrollo de diferentes proyectos con temáticas sociales, políticas y económicas, entre otras. Al utilizar esta técnica ellos se denominan así mismos como “expertos en personas y en cotidianidad” (NoBS Consultora, 2016), y de acuerdo a lo que ellos exponen, el motivo de realizar estas investigaciones es para que el conocimiento académico se aproxime a instancias empresariales, de gobierno y otras organizaciones sin fines de lucro.

El motivo de utilizar esta metodología es que “el antropólogo logrará un profundo entendimiento del estilo de vida de los consumidores al integrarse en sus espacios domésticos y cotidianos” (Orozco, 2016).

Los trabajos de investigación que se realizan en NoBS Consultora son los siguientes:

NoBS Report: Es un documento de tipo académico en el que se plasma un estudio a profundidad sobre un fenómeno social específico, ya sea solicitado por el cliente o realizado por cuenta de la empresa. Además, este documento contiene sugerencias y recomendaciones que están orientadas a aplicaciones concretas.

Tour antropológico o ruta antropológica: Se trata de que un antropólogo o algún profesional de las ciencias sociales que está especializado en un tema y un área en particular brinde un recorrido a un grupo de personas por una ruta precisa que concluye

con una visita al hogar de alguna familia que viva dentro de la zona que se esté recorriendo. El objetivo de este recorrido, como Bitácora expresa, es el sensibilizar al cliente o a las personas que acuden a observar un hecho social *in situ* (2016). Por ejemplo, existe una ruta en el oriente de la Ciudad de México que consiste en observar cómo es que la clase media-baja¹³ se organiza espacialmente, a nivel de vivienda, negocios, entre otros aspectos. Estos trayectos se llevan a cabo abordo de un microbús con el objetivo de no disturbar la cotidianidad de las personas a las cuales se va a observar.

Report: Este escrito contiene los descubrimientos primordiales de la investigación de campo.

Zoom: Es un registro antropológico visual que se crea a partir de un estudio a profundidad de imágenes y fotografías que tienen relación con un fenómeno en específico.

Etnografía situacional: Consiste en una presentación en formato Power Point en donde se muestra la convivencia con una familia al momento de una actividad en particular, por ejemplo al momento de ver un programa de televisión. Esta exposición contiene un 50% de fotografías y un 50% de descripción basada en los momentos cruciales que el antropólogo observó durante la convivencia. Para poder llevar a cabo estas asignaciones, se debe de buscar previamente el perfil adecuado del (los) participante(s), es decir, que cumpla con ciertas especificaciones como pertenecer a cierto nivel socioeconómico, número de integrantes de la familia, etcétera.

Sondeos antropológicos: Esta actividad consiste especialmente en el levantamiento de información en dos categorías: en casa y en calle. En el primero se busca el perfil del participante solicitado y se acude a su casa para realizarle un cuestionario de cierta profundidad. En el sondeo en calle se trata de concurrir a un lugar público, ya sea una plaza, un parque, etc., y realizar un cuestionario a la persona que cumpla también con

¹³ Esta clasificación es de acuerdo a los niveles socioeconómicos/culturales que la empresa ha establecido.

los requerimientos para ser participante. Este sondeo es de cierta forma menos profundo que el anterior.

El proceso por el cual pasa cada una de estas actividades consiste en tres etapas, que son justamente parte de la metodología antropológica que utiliza NoBS Consultora:

Trabajo de campo

Dentro de esta etapa un grupo de investigadores sociales como antropólogos, etnólogos, psicólogos sociales, sociólogos e incluso historiadores salen a campo con el objetivo de recabar información lo más profunda posible a partir de la capacidad del científico social de crear *rapport*¹⁴. También forman parte de esta área los coordinadores, quienes son los encargados de reclutar a los investigadores, de hacer las guías de campo, de llevar el seguimiento de los proyectos y de unir toda la información recabada en la etapa de campo para después pasarla al área de análisis.

Análisis

La segunda etapa consiste en la revisión de la información que se obtuvo en la etapa de trabajo de campo. El análisis lo lleva a cabo un grupo multidisciplinario de profesionales de diferentes áreas, antropólogos, historiadores, culturólogos, etnólogos, entre otros.

Interpretación

En este último lapso el grupo que participa también está conformado por personas provenientes de diferentes disciplinas como marketing y comunicación, ellos son consultores estratégicos y son los encargados de buscar las aplicaciones concretas para cubrir las necesidades y buscar la satisfacción del cliente. (Consultora, 2016)

¹⁴ De acuerdo a la psicología, *rapport* “se designa al acuerdo consciente y armónico que se establece entre dos sujetos y que refleja una **buena relación entre ambos**”. (Guirao, 2010)

Incorporación a NoBS Consultora

“La incorporación de saberes humanísticos, destrezas comunicativas y emocionales (empatía, afabilidad, colectivismo, etc.) a la cadena de valor es, de hecho, un rasgo fundamental de estas empresas, lo cual reproduce el sentido cohesivo y cooperativo”.

(Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015: 201)

Los perfiles que la empresa solicita se basan en la metodología de investigación que utilizan, pues es requisito fundamental ser un profesional de las ciencias sociales y las humanidades. Por ejemplo, ser egresado de Psicología, Antropología, Sociología, entre otras. También está el hecho de que los postulantes deben de tener habilidades de análisis e investigación, redacción, comunicación, gestión de personal y capacidad de trato con clientes. Otro de los requisitos de perfil es que los trabajadores hayan hecho cosas innovadoras o interesantes, pues ya no es suficiente con tener un currículum lleno de aspectos académicos para poder integrarse a la empresa, ahora también las personas tienen que haber realizado otro tipo de actividades de aspecto más lúdico y recreativo para poder aportar más valor a su fuerza de trabajo inmaterial:

El characterwise [...] es muy importante para quién entra a esta empresa, y tienes personajes como Alejandra,, que es artista y está muy locochona y que no es la más profunda académicamente, pero su personaje viste mucho y ayuda mucho a Bitácora; el ambiente que se vive en Bitácora es mucho más importante que la profundidad académica, entonces tengo que buscar a la gente que puede fluir en ese ambiente, y de ahí que las oficinas son así, no es casual: te da un ambiente, te da un personaje, te permite hacer ciertas cosas” (Entrevista a Víctor, realizada por Luis Reygadas el 7 de marzo de 2019)

El proceso de incorporación a NoBS Consultora varía dependiendo del área al que el aspirante quiera ingresar, para el caso del área de análisis el primer paso es mandar el currículum personal y un ensayo de dos cuartillas sobre el *Liderazgo según el Comisario Woody* de la película animada Toy Story; posteriormente realizan un examen que se basa en medir conocimientos no tanto académicos sino de cultura general, por ejemplo, se

ponen imágenes de importantes pinturas y se pregunta por el nombre del artista que la realizó; si el candidato pasa el examen es entrevistado por Víctor y/o por algunos “hermanos mayores”, se podría decir que éste es uno de los puntos más importantes del proceso de incorporación, pues el líder le da el visto bueno para ver si es apto para trabajar en Bitácora; si el candidato logra pasar estos filtros es puesto a prueba por tres meses con goce de sueldo y su permanencia depende de cómo se desarrolle dentro de la empresa, específicamente cómo se dé su relación con la *manada*. Para el caso del área de campo los postulantes pasan poco más o menos por el mismo proceso, sin embargo a veces éstos pueden ser invitados directamente por los coordinadores del área, ya que anteriormente han trabajado con ellos como investigadores de campo.

Casa consultora al estilo google

NoBS Consultora es diferente a las oficinas tradicionales caracterizadas por ubicarse en grandes rascacielos y por tener espacios diseñados con un tono muy sobrio, monótono y con divisiones muy visibles que forman cubículos privados para cada trabajador y que propician que la forma de trabajo sea más autónoma. Por el contrario, Bitácora ha decidido a través de su trayectoria adecuar casas típicamente habitacionales como sus oficinas. La primera casa que fue su sede principal durante unos años se ubicaba en la colonia Condesa, la cual es cercana al centro de la Ciudad de México; la segunda sede se ubicó más al sur de la ciudad en la delegación Tlalpan y ésta fue utilizada por un tiempo como la sede del área de campo. En la actualidad, la central de NoBS Consultora se encuentra unificada pues ya todas las áreas se encuentran dentro del mismo sitio.

La *casa – oficina* en la que trabajan hoy en día tiene tres plantas, cada una ha sido adaptada para funcionar como un espacio de trabajo, como oficinas y salas de negocios, pero al mismo tiempo como una casa “normal”, es decir, como una casa que cuenta con áreas para cocinar, bañarse, de entretenimiento y esparcimiento. Estas habitaciones están muy bien equipadas para que los empleados puedan utilizarlas de tal forma como si estuvieran en su casa. Por ejemplo, dentro del cuarto de cocina los empleados de Bitácora pueden encontrar un refrigerador, una cafetera, un microondas, alimentos que ellos pueden llevar o que una



Ilustración 1: Futbolito de NoBS Consultora

persona les prepara una vez a la semana, utensilios de cocina e incluso una estufa en la que ellos pueden cocinar su propia comida. Otros lugares dentro de la casa que sirven como amenidades son las terrazas, la mesa de picnic que se encuentra en el patio principal, el futbolito y la sala de estar que cuenta con T. V por cable y un X-box. Todos estos espacios se encuentran disponibles para el trabajador en todo momento, pero por lo regular son más utilizados por las tardes que es cuando tienen más tiempo libre.

A la entrada del recinto se encuentra un pequeño patio en donde se resguardan las bicicletas de los trabajadores de Bitácora, después, al entrar a la casa del lado derecho se ubica una de las salas de reuniones que está diseñada también como sala de estar y es en donde se halla la televisión con servicio de cable y el X-Box; frente a esta sala está uno de los sanitarios, más adelante se encuentra una de las escaleras que van hacia el primer piso y debajo de éstas se sitúa la recepción que es atendida por Estrella, también dentro de esta pequeña zona está el recibidor el cual cuenta con una chimenea. Pasando esta

área se ubica la cocina, el espacio del futbolito y los espacios de trabajo del área de análisis y de interpretación, esta zona que es bastante amplia está dividida por una pared y una puerta de cristal, en esta planta baja conviven alrededor de veinte personas.

Si me gusta porque o sea estás conviviendo con toda la gente, no sientes que estás en una oficina, sientes que estás en una casa, puedes subirte a la terraza, puedes bajarte aquí afuerita a trabajar y no lo sientes tan, o sea nadie me creería que estoy trabajando para una empresa si vienen acá, van a decir 'oye ¿de tú de qué trabajas?' Me imagino como a los de Google que pueden tener ciertas cosas en sus oficinas, pero ya no lo ven como una oficina, lo ven como otra extensión de su casa porque tienen comodidades, porque tienen lugares para esparcirse y todo ese tipo de cosas (Entrevista a Dulce, realizada por Yeimi Carmona el 6 de marzo de 2019).

En la primera planta se encuentran cinco habitaciones que funcionan como oficinas y tres baños, tres de dichas oficinas pertenecen a tres de las personas que están a cargo de NoBS Consultora y, de cierta forma son privadas pues solo dos personas llegan a ocupar cada oficina. Otra de las oficinas es de la persona que se encarga de la administración de los pagos al área de campo y la ocupa junto con otra persona que apoya en esta área administrativa. Finalmente, en la oficina restante reside el área de coordinación de trabajo de campo compuesta por cinco coordinadores y la encargada de dicha área. En la última planta se encuentran dos terrazas, dos baños, una de las salas de reuniones y la biblioteca de la empresa. Cuando esta planta se encuentra desocupada, los trabajadores también la ocupan para poder trabajar. De hecho, dentro de cualquier espacio de la *casa-oficina* pueden trabajar los empleados de Bitácora.

La decoración al interior de la casa tiene un estilo muy peculiar, pues éste da cuenta cómo es y puede llegar a ser la personalidad del dueño principal, Víctor. Él es un gran admirador de la Unión Soviética y esto lo expone en cada espacio de Bitácora, pues en cada pared se pueden observar referencias a esta cultura: hay carteles escritos en ruso, fotos, panfletos, e incluso los letreros que están en el baño de mujeres y hombres para señalar cuál es cuál, están en ruso; igualmente hay una sala de reuniones llamada “El Piporro” en la cual, la decoración con carteles es dedicada a este personaje mexicano.



Ilustración 2: Decoración al estilo soviético en NoBS Consultora

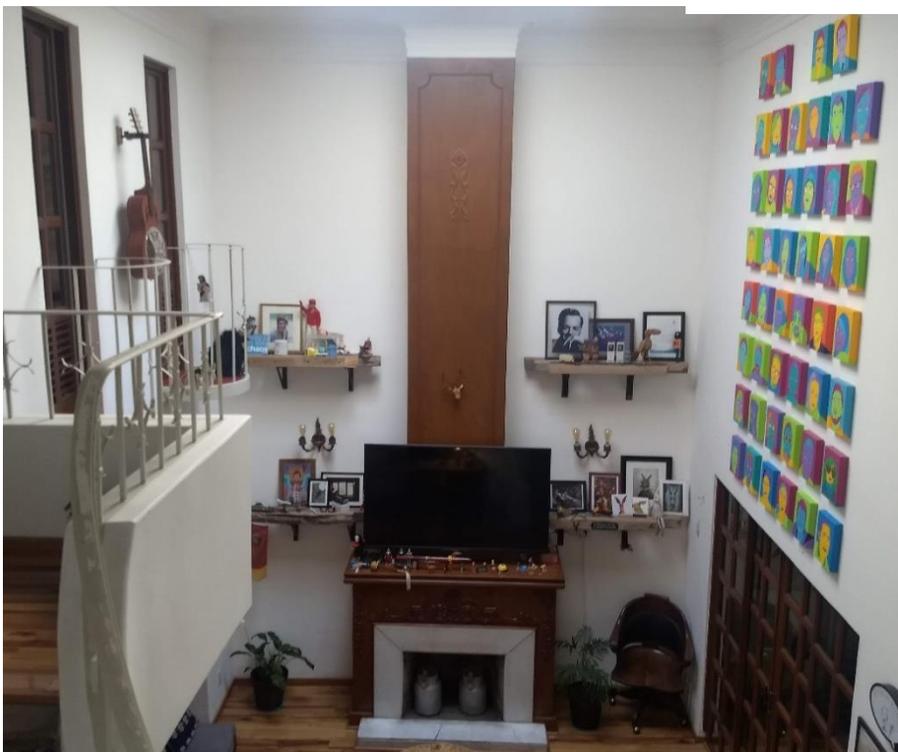


Ilustración 3: Lobby de NoBS Consultora

Dentro de esta empresa hay también áreas específicas que están dedicadas a ciertas temáticas, por ejemplo, hay un espacio específico para las cosas feas, en donde los integrantes de la empresa pueden poner artículos que tengan tal

connotación para ellos. Otra de las áreas que es muy interesante por el hecho de mostrar

parte de la visión de la empresa, es la de recepción. En este espacio se encuentra una serie de retratos de tipo familiar de cada trabajador perteneciente a la empresa. El retrato del empleado que termina su relación laboral con Bitácora es quitado de esta pared “familiar”.

Existe también un área que está dedicada a los unicornios, en ésta se encuentran diferentes artefactos que hacen referencia a estas criaturas mitológicas tales como: peluches, estampas, cuadros, muñecos, tarjetas, libretas, bolígrafos entre otros. A primer vistazo parecería que este espacio está decorado de tal forma debido a una fascinación por los unicornios, sin embargo, esta pared sirve como una zona que marca distinciones dentro de la empresa.



Ilustración 4: Pared de los unicornios

Comenzó todo con que dos integrantes del área de interpretación llevaron algunos unicornios para decorar el espacio de trabajo

[...] de repente Víctor en su coleccionismo empezó a llenarnos de unicornios y le gustó que esa fuera la identidad del equipo de interpretación, en esos tiempos era un equipo más grande en cuanto al personal y más dinámico en el sentido de que el proyecto en el que estábamos necesitaba que estuviéramos súper pilas [...] Entonces Víctor empezó a construir un mito alrededor del equipo, éramos los unicornios, el mundo dice que no existimos pero sí existimos y es difícil encontrarlos. Era de que en cada uno de sus viajes [Víctor] nos traía cosas, un paquete con peluches, libretas, plumas y así, nos fue

llenando. Esa era un poco la lógica de los unicornios y nos clasificaron así, los unicornios. (Entrevista a Karla, realizada por Luis Reygadas el 11 de marzo de 2019)

Respecto al código de vestimenta, en la empresa se acepta que los empleados vayan vestidos de una forma muy casual y libre. Un ejemplo de esto es que es regular ver a los trabajadores de jeans, zapatos deportivos, sudaderas, playeras y con mochilas tipo escolares. Es notable que los únicos que llevan un atuendo más formal son los chiefs of the board y algunos de los trabajadores cuando son partícipes en reuniones con clientes.

Dentro de esta casa también existen reglas que habitualmente se encuentran en casas familiares, tales como sacar la basura, abrir la puerta cuando alguien toque el timbre, lavar los trastes que se utilicen, limpiar el área común que se haya usado por si alguien llega de visita o por negocios, incluso ir al supermercado para abastecer a la casa de los artículos que hagan falta, ya sea para el uso de los mismos trabajadores o para las visitas. Estas actividades pueden y deben de ser llevadas a cabo por cualquier integrante de Bitácora, coordinadores, administrativos, etc. Incluso, hace un tiempo había una mascota llamada Pepino, un perro que tenía la libertad de andar por toda la casa, de hecho hay un espacio dedicado a él a la entrada de las oficinas. Pepino era cuidado por los integrantes de la manada, por ejemplo si el perro quería salir a pasear alguien lo sacaba y los fines de semana era llevado a la casa de algún empleado de acuerdo a un calendario en donde ellos se ofrecían de manera voluntaria. En la actualidad, según lo que se comenta dentro de la empresa, Pepino cambió de residencia y ahora vive en Querétaro, lo que ha causado en algunos de trabajadores una gran alegría, mientras que otros lo extrañan.

La hora de la comida

Como anteriormente se mencionó, esta casa consultora cuenta con una cocina funcional, en la cual la mayoría de los días se reúnen los trabajadores de Bitácora para comer. Ya sea que cada quien lleve algún platillo y lo compartan o que compren algo entre todos

fuera de la empresa y se dispongan a comer juntos. Aunado a esto, hay una prestación en la empresa en la que los días miércoles una persona, específicamente la hermana de Víctor, cocina para 10 empleados. Por medio de la aplicación de mensajería instantánea llamada Whats App, los interesados se apuntan a este servicio, y los primeros diez que escriben son los que tendrán el acceso a este beneficio.¹⁵

Al respecto de los tiempos de comida en NoBS Consultora, si bien existen los espacios para que los empleados se reúnan en este momento del día para generar comunidad, en numerosas ocasiones se observa una clara separación entre las áreas de la empresa. Regularmente se ve a las áreas de análisis e interpretación gozando de las mesas que se encuentran en el patio junto a la cocina, y a los integrantes de campo y del área administrativa dentro de la cocina.

Si bien estas acciones y espacios son pensados para integrar a las diferentes áreas, siguen siendo zonas que crean distinciones y separaciones.

La manada de NoBS Consultora

La plantilla interna de trabajadores de NoBS Consultora está compuesta por alrededor de cuarenta personas, distribuidas en el área de campo, de interpretación, de análisis, de apoyo administrativo y de diseño. Además está una persona que es prácticamente la mano derecha del jefe y dos personas más que son los actuales COB (Chiefs of the Board)¹⁶. Los perfiles de estos empleados son en su mayoría de personas jóvenes, con pareja y sin hijos, son muy pocos los que se encuentran ya casados y con hijos.

La historia que explica el por qué este grupo de trabajadores se asemeja a una manada es curiosa, porque precisamente no fue el conjunto de empleados el que ha adquirido

¹⁵ En 2019 esta prestación se extendió a dos días de la semana, con la modalidad de que quienes participan en esta comida dejan una cooperación para la persona que prepara la comida.

¹⁶ Su traducción procedente del inglés es “jefes del barco”, que es como Víctor ha decidido denominar a los puestos que estas personas ocupan y que se encargan prácticamente del manejo de la empresa en general, del personal, de relaciones públicas, de proyectos, etcétera.

este ideario si no el dirigente principal. Esta alegoría, de acuerdo con la narración de una trabajadora, surgió un día que Víctor llegó a la oficina después de haber visto un programa de televisión llamado ‘El Reino del Suricato’ y de hacer la comparación de la forma de organización que estos pequeños animales tienen en su grupo con la que se halla en Bitácora. Esta evocación corresponde al hecho de que en las colonias de estos mamíferos la sociabilidad y los roles son muy importantes, además,

[...] los suricatos viven en matriarcado, entonces las lideresas son 'Flor bigotes' y no me acuerdo cómo se llamaba la otra, entonces dijo [Víctor] 'pues tú eres Flor bigotes', ¿no? Entonces empezó la colección, las postales que están del lado izquierdo¹⁷ me las ha traído Víctor de sus viajes. Y por eso sale lo de la manada. Parte de lo que se planteó al principio de los tiempos era que en Bitácora no había jefes, todos teníamos igualdad de condiciones porque también eso promueve una visión distinta de acercamiento al trabajo [...] (Entrevista a Valentina, realizada por Yeimi Carmona el 5 de marzo de 2019)

Este equipo de trabajo funciona como manada también porque, de acuerdo a la descripción del líder, ellos se autorregulan, es decir, cuando hay un miembro nuevo que no está cumpliendo con el grupo, que no congenia con el pensamiento de la manada, o algún integrante que no está andando al mismo ritmo que los demás en cuanto a las responsabilidades y compromisos o que está ocasionando conflictos, en conclusión “el eslabón más débil”, la misma tribu lo rechaza y éste es excluido de la empresa. Por supuesto, al final esta importante decisión, como en casi todas las manadas, es llevada a cabo por el jefe de la tribu. Para que los nuevos integrantes puedan permanecer en la empresa o les sea más fácil que les “vaya bien”, ellos deben de ser como en esencia son, no deben de aparentar cosas, lo que se busca en Bitácora es gente auténtica, pues eso es lo que hace que la *magia* exista dentro de la empresa.

¹⁷ Las postales a las que se refiere esta persona corresponden a imágenes de suricatos que se encuentran en el lugar de trabajo de uno de los principales líderes dentro de la empresa y son parte de la decoración de dicho espacio.

Para ejemplificar de manera visual la organización de la empresa, a continuación se presenta un organigrama de NoBS Consultora.

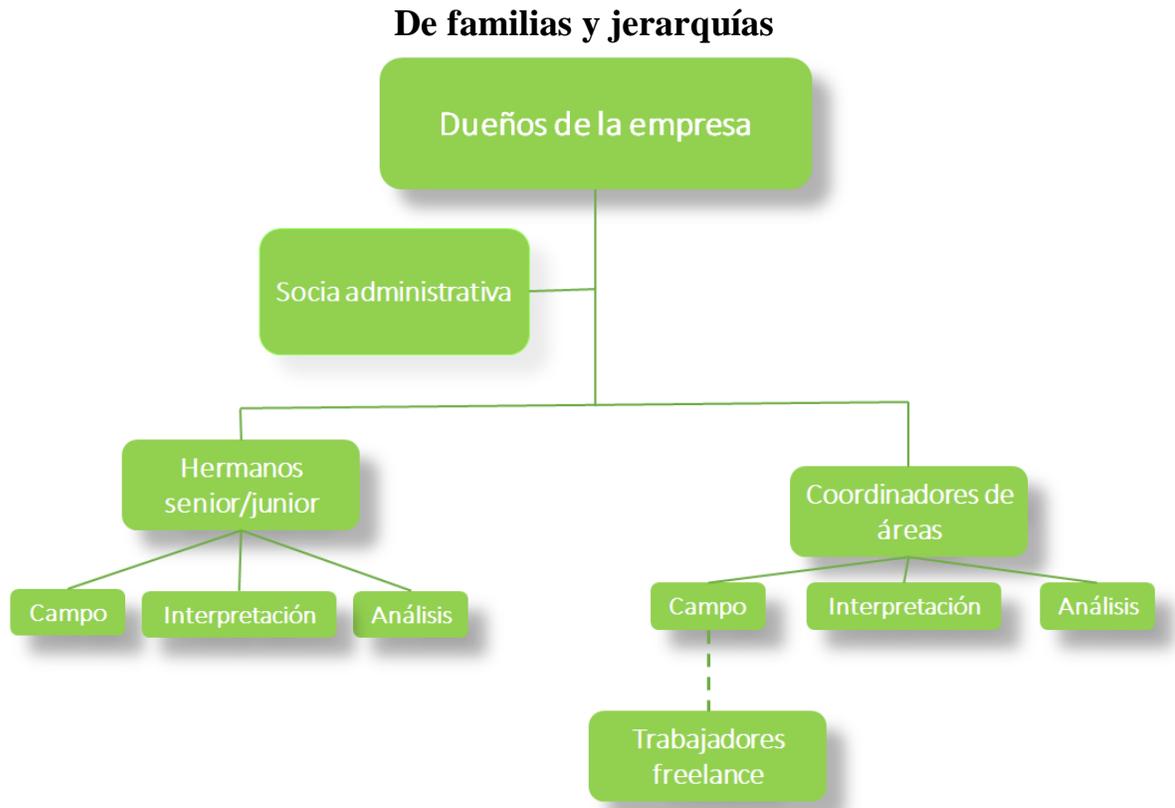


Ilustración 5: Organigrama de la empresa
Fuente: elaboración propia

Los hermanos mayores

Dentro de esta manada/tribu y como en muchas otras, existen elementos importantes que se encargan de mantener el orden dentro del grupo, en el caso de NoBS Consultora, estos entes son llamados *hermanos mayores*. El que un integrante de la plantilla laboral sea un hermano mayor significa que es uno de los principales responsables de los trabajadores en cuanto a temas de autoridad y organización. Si se quisiera traducir este cargo en términos más de organización empresarial correspondería al de supervisores,

subdirectores o coordinadores sin embargo al ser NoBS Consultora un tema tan doméstico no era conveniente presentarlos de esa manera.

Cabe mencionar que el título que estas personas anteriormente tenían era el de líderes justo para establecer una jerarquía dentro de la plantilla laboral y para cubrir las necesidades que la empresa iba adquiriendo al momento de su crecimiento. Sin embargo posteriormente se decidió cambiar al título de hermanos mayores porque *“parte de lo que se planteó al principio de los tiempos era que en Bitácora no había jefes, todos teníamos igualdad de condiciones porque también eso promueve una visión distinta de acercamiento al trabajo [...]”* (Entrevista a Valentina, realizada por Yeimi Carmona el 5 de marzo de 2019). En referencia a este testimonio, es interesante que en la consultora hay un término en específico para referirse a estas personas encargadas de actividades específicas, que en la actualidad son nueve, no obstante, no hay un término concreto para el resto del grupo de trabajo.

Los hermanos ¿menores?

A pesar de que en la empresa no existe como tal el término de *hermano menor*, este podría aplicarse al resto de empleados que se encuentran en las oficinas, los analistas, los coordinadores de campo, las personas de interpretación y el personal administrativo. Estos trabajadores se caracterizan principalmente por haber ingresado después que los hermanos mayores, por estar bajo la dirección de dicho grupo y por tener menor participación en la toma de decisiones.

Justo al no utilizar un término para llamar a este grupo, el cual es prácticamente la mayoría, se han generado reflexiones al respecto por los mismos trabajadores. Así lo expresa una trabajadora cuando se le preguntó acerca de esta división doméstica del trabajo: *“o todos hijos o todos entenados”. Si unos son hermanos mayores, ¿los otros que son?, ¿son entenados o qué?* (Entrevista a Claudia, realizada por Yeimi Carmona el 15 de febrero de 2019)

Los ilegítimos

Así como se habla de hermanos mayores, menores y manadas, en NoBS Consultora también existe un grupo de personas que podrían identificarse como “los ilegítimos” de la empresa pues no son parte de la tribu de manera oficial, pese a ello, este grupo de personas son una parte muy importante del proceso de trabajo que se lleva a cabo en esta consultora, pues son los encargados de recabar la materia prima, este conjunto son los investigadores de campo. En total suman alrededor de 400 investigadores¹⁸ provenientes de diferentes disciplinas de las ciencias sociales como historia, psicología social, sociología y principalmente de antropología. Estos profesionales trabajan esporádicamente para la consultora y son conocidos dentro de ésta como trabajadores freelance, 200 están distribuidos por casi todos los estados de la República Mexicana y los restantes están localizados en diferentes países de Latinoamérica.

Los investigadores de campo oficialmente no forman parte de la manada que es NoBS Consultora pues su trabajo se encuentra esencialmente en campo, a las afueras de la oficina y su presencia en estas no es regular más que cuando se realiza el ‘brief’¹⁹ de algún proyecto. El que estos trabajadores se encuentren en este estado tiene distintas implicaciones, una de las que sobresalen por ser la más inquietante es que las condiciones laborales en las que se encuentran son bastante desfavorables pues son precarias.

Para especificar el contexto laboral en cuanto a las condiciones sustanciales²⁰ en las que están inmersos tanto los trabajadores “freelance” como los que sí forman parte de la

¹⁸ Esta cifra corresponde al primer semestre del año 2018

¹⁹ Su traducción específica proveniente del inglés es “breve” y este término es utilizado por la empresa para hacer referencia a las juntas de arranque de cada proyecto que pueden ser presencial o de manera virtual y que se caracterizan por ser de hecho breves y en donde se presentan las metodologías y los objetivos de cada investigación.

²⁰De acuerdo a su definición legal, condiciones de trabajo son aquellos beneficios que constituyen la base sobre la cual se sustentan las relaciones laborales y que se convierten en derechos, por lo que la ley prohíbe fijar condiciones inferiores a las establecidas en la ley. Las condiciones de trabajo deben de ser proporcionales a la importancia de los servicios prestados y otorgados de forma equitativa a los trabajadores, sin que puedan hacerse diferencias por motivo de raza, nacionalidad, sexo, edad, religión o doctrina política (Legalmag, 2016).

manada, seguidamente se presentarán cuáles son y cómo es que funcionan tales condiciones.

Condiciones sustanciales del trabajo

Con respecto a las condiciones laborales en las que se encuentran los trabajadores de NoBS Consultora, es indispensable hacer una categorización de los tipos de empleados que hay dentro la empresa, que básicamente se dividen en los trabajadores de planta y los “freelance”, pues a partir del grupo al que se pertenezca, se tendrán (o no) condiciones laborales específicas.

A fin de exponer las condiciones de trabajo que hay en esta consultoría, se toman en cuenta las que de acuerdo a la OIT en su artículo llamado *23 Condiciones de trabajo* (2016) son “*condiciones humanitarias de trabajo para construir sociedades sostenibles y pacíficas*”; igualmente se tomará en cuenta la forma en que se establece la relación de trabajo, es decir, la forma de contratación en NoBS Consultora.

Cabe mencionar que la movilidad dentro de Bitácora es posible, en ocasiones esto depende más de las decisiones de superiores que deciden transferir a los empleados a otras áreas, en el mismo rango:

“me han cambiado, aquí es muy dinámico. Cuando ven que ya eres bueno en algo te mueven a otra cosa para que aprendas a hacer otras cosas, entonces eso es bueno porque entonces no nada más te quedas solo con algo sino que ya empiezas a hacer más cositas [...]” (Entrevista a Dulce, realizada por Yeimi Carmona el 6 de marzo de 2019).

Adicionalmente, existe en la empresa una regla muy específica relacionada al salario de cada trabajador. Los empleados tienen prácticamente prohibido hablar entre ellos sobre cuánto gana cada quien, pues esto podría generar temas de envidia o de competencia dentro del equipo de trabajo. Esta norma fue implementada por Víctor, sin embargo, es común que los trabajadores hablen de esto sin que existan tales tipos de actitudes.

Condiciones Laborales en NoBS Consultora		
Condiciones en:	Trabajadores de planta	Trabajadores "freelance"
Forma de contratación	Firman un tipo de contrato escrito que es renovado cada 3 meses por diferentes empresas que se dedican al outsourcing.	Firman solamente un contrato de confidencialidad respecto a los proyectos en los que participaran, así que no firman ningún tipo de contrato que establezca una relación laboral con la empresa. Esto responde a que su trabajo es únicamente por proyecto, así que después de terminado el proyecto se termina la relación laboral.
Negociación colectiva	No cuentan con sindicato dentro de la empresa	No cuentan con sindicato
Seguridad de empleo (lo que incluye)	Finiquito ante los abogados de la empresa	Al no tener contratación directa con la empresa y al ser un trabajo atípico en donde trabajan por proyecto, no tienen forma de estar protegidos ante la falta de empleo.
Salario	Al entrar a la empresa los trabajadores comienzan ganando \$8,000 mensuales, salario que puede ir incrementando de acuerdo al desempeño en su trabajo (el cual es medido por criterios de Othón y él es el único que puede decidir a quién se le sube el sueldo), éste puede ser de hasta \$14,000 aproximadamente. También depende del grado de estudio que los empleados tengan, es decir, si el o la trabajadora tienen algún posgrado, su salario es más alto que el de los demás. "Hay un reconocimiento a que eres curioso" (Martha, 2019).	Su salario es muy variable pues al trabajar por honorarios, su ingreso depende de la cantidad de proyectos y del número de actividades que realicen mensualmente, que puede ser desde los \$450.00 hasta los \$18,000.00 mensuales aproximadamente. Además, este tipo de trabajadores la mayoría de ocasiones tiene que esperar 15 días o incluso meses a que su salario sea liquidado.
Horas de trabajo	Si bien el horario es flexible pues los empleados tienen la opción de llegar a la hora que ellos decidan, a veces su jornada se prolonga más de las 8 horas regulares de trabajo.	Las horas de trabajo al igual que su salario, es variable, puesto que depende de la duración de proyectos y del número y tipo de actividades a realizar. La duración puede ser desde mínimo 3 horas hasta alrededor de 10 o más. Esto puede ser en un día o distribuidas a lo largo de varios.
Trabajo y vida familiar	En repetidas ocasiones después de las jornadas de trabajo los empleados aún llegan a casa a seguir trabajando debido a la cantidad excesiva de trabajo que tienen.	Los tiempos de descanso, disfrute o de aprendizaje son alternados con periodos de trabajo exhaustivos. Esto debido a las características de ciertos proyectos en donde las entregas se realizan en cuestión de pocos días.
Seguridad en el lugar de trabajo	Dentro de la empresa no existen riesgos de trabajo en sí, pero cuentan con seguro social y seguro de vida que puede expandirse por un costo extra que cubren los mismos trabajadores.	No cuentan con ningún tipo de seguro y al ser su trabajo en campo, el riesgo de accidente o de cualquier otra índole es mayor.
Capacitación y adiestramiento	Reciben clases de inglés dentro de la empresa, tienen la posibilidad de que Bitácora los apoye para tomar un diplomado o cursos.	Solamente reciben instrucciones en los brief, no tienen otro tipo de capacitación o adiestramiento.
Prestaciones adicionales	Equipo de cómputo cuando entran a la empresa; Obsequios repentinos por parte de Othón; Rifastas; Fiestas de celebración de fechas ferias;	Ninguna
Vacaciones	Los trabajadores pueden tomar 6 días de vacaciones en cualquier momento, siempre y cuando no interfiera con fechas de trabajo importantes, incluso si se acaba de entrar a la empresa.	No aplica
Aguinaldo	No tienen como tal aguinaldo, sólo les otorgan un bono correspondiente al pago de una quincena.	No aplica
Días de descanso/Días de trabajo	Los empleados de esta área se supone trabajan 5 días a la semana de lunes a viernes en el que uno lo hacen en modalidad de "home office", empero, en numerosas ocasiones tienen que utilizar sus días de descanso para laborar.	Los días son variados por la naturalidad del tipo de trabajo que llevan a cabo, pueden ser entre semana o los fines de semana, de hecho hay proyectos en los que específicamente son necesarios los fines de semana para trabajar.

Tabla 1: Condiciones laborales en NoBS Consultora
Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la información proporcionada en la tabla 1, se vuelve fundamental comentar que a pesar de que ambos tipos de trabajadores (sin contar a los hermanos mayores) se encuentran en condiciones laborales desventajosas, son los investigadores de campo o “freelance” los que las viven en mayor magnitud.

Las diferencias más notables son que, por un lado, los trabajadores de planta sí cuentan con al menos un contrato, que si bien, se renueva cada tres meses, al menos les permite tener una relación un poco más regulada con la empresa, aunque ésta sea por outsourcing; estos empleados gozan de un sueldo mensual fijo, el cual puede verse acrecentado por ciertos bonos o beneficios en especie adicionales proporcionados por la empresa; tienen ciertas prestaciones como seguridad social, vacaciones, capacitación y días de descanso establecidos.

Por el otro lado, los investigadores de campo no tienen ningún tipo de contrato más que el de confidencialidad. Al ser su trabajo por honorarios, la débil relación laboral que establecen con NoBS Consultora termina una vez que el proyecto para el que fueron solicitados se acaba; su ingreso mensual es muy variable, justamente por la situación previamente descrita, estos trabajadores tienen que participar o en muchos proyectos o realizar varias actividades para tener un ingreso significativo; no cuentan con ningún tipo de protección contra cualquier accidente dentro o fuera del trabajo, contra despidos, o contra cualquier otra situación, no hay ninguna responsabilidad por parte de la empresa; tampoco tienen ninguna prestación laboral.

Aun cuando estos dos tipos de trabajadores presentan ciertas diferencias en sus condiciones laborales, también presentan algunas similitudes. Para ambos grupos las jornadas de trabajo pueden ser extenuantes, prologándose a más de 8 o 9 horas; los fines de semana pueden ser invadidos por tareas relacionadas al trabajo e incluso el ámbito personal.

Todas estas situaciones responden precisamente a un marco en donde el mercado de trabajo y las regulaciones de contratación han sido flexibilizados.

Un jefe muy *padre*

Para completar este apartado que expone al sujeto de estudio de este proyecto de investigación, se vuelve necesario hablar de la figura que representa el líder de la manada, Víctor García, pues ésta es uno de los elementos más importantes de este universo de estudio.

A través de este capítulo se ha podido tener un acercamiento a los ideales de Víctor respecto a NoBS Consultora, pues desde que esta empresa fue creada sus características estructurales y organizacionales no correspondían a las tradicionales de la organización empresarial en donde los empleados deben de registrar su llegada, de seguir un horario rígido, en donde hay un departamento de recursos humanos, entre otras, puesto que 1) el espacio de trabajo si bien está ubicado en una casa habitacional, también se ha convertido en un espacio domesticado; 2) el perfil de trabajadores intelectuales que son buscados no se basa tanto en la formación académica sino en las habilidades sociales y en el *characterwise* de cada persona; 3) la empresa está pensada para que sea auto regulada por los mismos trabajadores en diferentes sentidos y 4) el servicio de consultoría que se ofrece está basada en una reinterpretación de la antropología desde una perspectiva de mercado.

De manera análoga, hace falta agregar otra peculiaridad de la empresa dado que es un factor clave en la manera en cómo se llevan a cabo parte de las relaciones laborales dentro de NoBS Consultora. Me refiero a las interacciones de Víctor con los empleados, que desde fuera, éstas pueden ser apreciadas como un comportamiento de tipo paternalista posmoderno. Hablando de comportamientos específicos relacionados con este concepto, está el caso de cuando este personaje del jefe muy *padre*, decidió otorgar a una de las trabajadoras un permiso de maternidad por diez meses con goce de sueldo completo debido a que la mujer presentaba complicaciones en su embarazo. Esta situación encaja con otro concepto aportado por Valenzuela, Reygadas y Cruces (2015)

que es el de la *división emocional del trabajo*, el cual se refiere a que los aspectos personales son considerados a la hora de distribuir tareas en los lugares de trabajo.

En otra ocasión se dio el acontecimiento de que a las personas que viven cerca del lugar de trabajo y que les gusta andar en bici, el líder les regaló bicicletas profesionales para que así su llegada al trabajo fuera más eficiente; se presentó otra ocasión en que a todas las mujeres de la plantilla laboral les dio como regalo unas botas valuadas en aproximadamente 2,500 pesos; así como estas acciones también ha obsequiado viajes como regalo de luna de miel a ciertos trabajadores que han contraído matrimonio, con todos los gastos pagados a distintos destinos. No obstante, así como hay premios para los trabajadores, también hay castigos que se imponen por el jefe:

Pues justamente llegó el futbolito justo como al mes y medio más o menos de que entré y yo sí jugaba mucho y además yo tenía un X-Box en mi casa que ya no usábamos y me lo traje para acá, entonces las veces que Víctor estaba de visita me vio como muchas veces distraído y sin trabajar, pero eso porque yo ya había acabado lo que tenía que hacer, entonces pues como a manera de castigo y como, no sé si de reformación pues me dijo que me iba a ir a campo por tiempo indefinido, [...] (Entrevista a Giovany, realizada por Yeimi Carmona el 28 de febrero de 2019)

Existe otra práctica curiosa que lleva a cabo el líder y que es parte de las denominadas como “esas cosas de Víctor” por los trabajadores, ésta es la “rifasta de reyes”²¹, que tiene lugar a principios de cada año en donde a través de la dinámica de responder ciertos cuestionarios los empleados adquieren boletos, los cuales son utilizados para apostar a ciertas bolsas que contienen diferentes regalos, estas bolsas contienen pistas y el trabajador decide a cuál apostar. Los regalos abarcan desde fotos de la bandera de un país, un boing de medio litro, hasta un celular de la marca Apple del año, 2500 dólares o un viaje internacional, por ejemplo a Islandia con todos los gastos pagados para el

²¹ Esta palabra surge de conjugar *rifa* y *subasta*.

ganador y un acompañante. De la misma forma, en un día cualquiera puede llegar Víctor y regalarle a cada uno de los integrantes cualquier cosa y de cualquier índole:

[...] entonces le entregué absolutamente a todos -desde la señora de la limpieza hasta otros que son los más senior-, le entregué a todos dos mil quinientos pesos cash, a todos, y les dije que con una condición: `no lo pueden ahorrar, se lo tienen que ir a gastar porque se trata de festejar, todos mundo tiene que ir a entregar las notas y decir en qué se gastó el dinero, y si no te lo gastaste, lo tienes que regresar, entonces saca a comer a la familia, cómprate unos zapatos, llévate a la novia al San Angel Inn, haz lo quieras, festejemos, se vale de vez en cuando`. Ese tipo de estupideces es lo que yo tengo que hacer de vez en cuando: saber cuándo premiar, saber cuándo poner a alguien en el pedestal para que todo mundo vea que le está yendo bien, ser parte de la estúpida fiesta de Halloween y organizar y empujarlos, es importante hacer este tipo de cosas, y eso hago yo (Entrevista a Víctor, realizada por Luis Reygadas el 7 de marzo de 2019).

Para él, el dinero no es un tema, se trata más de hacer algo que le enorgullezca.

Habiendo ya conocido al sujeto de estudio de esta investigación y destacando las particularidades más interesantes de éste, es momento de pasar al último apartado de esta investigación. En el próximo capítulo se busca dar cuenta de las experiencias y las tensiones que se generan a partir de esta particular forma de organizar el trabajo, la cual tiene sin duda alguna, varios rasgos provenientes de formas de organización del trabajo en épocas anteriores. Además, existen varios aspectos que generan efectos contrarios a los del discurso, por ejemplo, la libertad (en horarios, en creatividad) en ocasiones genera más control; el protagonismo de la antropología (el cual es el principal elemento de la publicidad de la empresa) en los estudios llevados a cabo en NoBS Consultora se pierde en el proceso de creación; los acciones realizadas para generar situaciones de igualdad y de convivencia a veces propician más diferenciaciones y lejanías; el sentido de la autogestión que produciría más libertades para el trabajador, se convierte en un sistema de autoexplotación; así, entre otras cosas.

Capítulo III

Experiencias y tensiones dentro de NoBS Consultora

¿Por qué entrar a NoBS Consultora?

Los perfiles dentro de NoBS Consultora son vastos. Tomando en cuenta que son alrededor de cuarenta personas los integrantes de la plantilla laboral, aproximadamente el 80% cuenta con alguna licenciatura en ciencias sociales, el 10% con algún posgrado (específicamente maestrías, de las cuales algunas aún están inconclusas), y el otro 10% no cuentan con ningún título, debido a que o son estudiantes o se encuentran aun realizando su proceso de titulación.

Estos son datos importantes, porque de acuerdo a varias conversaciones uno de los principales problemas para ellos durante y al concluir sus estudios, fue que no sabían exactamente a qué se dedicarían. Muchas de las expectativas eran dedicarse al ámbito académico (hablando de los casos en que estudiaron alguna rama de la antropología) ya sea dando clases o siendo investigadores. No obstante, a partir de la experiencia personal de cada sujeto, fue que tomaron las decisiones de llegar a NoBS Consultora:

*“Ya me urgía trabajar yo también porque ya me faltaba el dinero y el niño **[el hijo de la persona entrevistada]** ya estaba entrando a la primaria, ya eran gastos más fuertes, ya el uniforme era más caro y todo eso [...]. Ya estando yo aquí de planta pues ya tengo un salario seguro, cada quincena me pagan”* (Entrevista a Dulce, realizada por Yeimi Carmona el 6 de marzo de 2019).

“[...] lo que yo venía buscando es ejercer la profesión de alguna manera, no de esa manera idealizada de que vas a ser un pinche académico, que vas a ser un profesor, un investigador, que vas a ser profesor-investigador y vas a tener tu beca del SNI [...] esto fue en el año en que te digo que estaba sin nada, y bueno pues es que qué chingados voy a hacer, o sea soy antropólogo y ¿qué hago? Me espero a terminar el doctorado, me voy con un investigador, me acerco de nuevo al colegio, me acerco de nuevo a la universidad, estoy ahí detrás de un investigador como segundón ahí dando

mi trabajo y siendo al final de cuentas talachero ¿qué hago, no? Que o sea sí había la posibilidad y era una opción, pero se abrió primero esto, que fue la oportunidad de ejercer como antropólogo, y dije 'bueno va' (Entrevista a Iván, realizada por Yeimi Carmona el 27 de marzo de 2019)

[...] me contacta Susana y me pregunta qué estaba haciendo, que ella estaba buscando un asistente de investigación y así es como llegué. [...] y si ella dice que Bitácora es tan bueno como parece pues vale la pena darle una oportunidad, y no era una cuestión de lana, o sea era mucho más de lo que yo tenía en ese momento porque yo estaba ganando no más de tres mil pesos al mes, más la tienda y lo del tae, y pues aquí entré ganando como todos, 8 500 de base y dije 'no pues ya es mucho', o sea ya es mucho más de lo que tengo. (Entrevista a Valentina, realizada por Yeimi Carmona el 5 de marzo de 2019).

[...] somos de la generación todavía, esta generación millennial ¿no? Yo sí creo que algo que nos ha costado mucho trabajo es que nos digan qué hacer, qué no hacer [...] sí, el dinero es importante cómo no- y más ahorita que no me está llegando la cuarta transformación- a mí me está yendo de la fregada. Pero el punto al que voy es que de mi carácter hay cosas que sí priorizo, sí ok lo económico, porque pues sí me gusta viajar, sí me gusta ahí chacharear, como buena vieja ir y comprarme cosas que sé yo, pero también me gusta mucho mi libertad, o sea yo levantarme a tal hora [...], hacer mis cosas, sacar al perro, tener calidad de vida ¿no? nunca me he visto en un trabajo "godín", pero nunca me he visto ahí porque pienso que es como darles tu vida y es algo que me he resistido y eso es por ideología mía, eso es también por una cuestión pragmática, saco más freelanceando que siendo godín; hay meses que no, hay meses que sacó para mis gastos nada más, pero hay meses en que me va muy bien [...] (Entrevista a Lourdes, realizada por Vianey Hernández y Yeimi Carmona el 25 de febrero de 2019)

Con éstos y otros testimonios, se expone que las motivaciones por las que cada sujeto decidió entrar a NoBS Consultora dependen principalmente del momento de vida en que se encuentre cada uno, así como de las necesidades que tengan por cubrir, ya sean a nivel

familiar, personal, académico, etcétera. Sin embargo, en muchas de las conversaciones se encuentran cinco constantes:

- 1) Encontraron en NoBS Consultora la *oportunidad* de tener un trabajo estable con un salario seguro que les permitió cubrir necesidades particulares.
- 2) En Bitácora pueden desarrollar y aplicar su carrera en ciencias sociales, lo que era menos probable hacer en el ámbito académico. Esto lo dicen de acuerdo a sus experiencias o a mitos dentro del círculo profesional, y aceptaron el trabajo aunque esto en ocasiones implica “ir en contra” de los ideales de la disciplina en la que estudiaron.
- 3) Muchos conocieron a la empresa gracias a nexos con conocidos o amigos que ya se encontraban trabajando en la empresa, y a partir de sus experiencias compartidas se generó cierto deseo de querer trabajar en Bitácora. Al mismo tiempo, las recomendaciones por parte de los que ya se encontraban trabajando tuvo un efecto positivo a la hora de contratación.
- 4) Otros más, entraron a la empresa como recurso para adquirir experiencia y otras habilidades mientras encuentran algún otro trabajo. Empero, muchos de los que ofrecen este discurso ya llevan poco más de dos años en Bitácora.
- 5) Los investigadores de campo que trabajan en modo “freelance” en su mayoría decidieron trabajar de esta forma porque la empresa les brinda la oportunidad también de ejercer la antropología, recibir remuneraciones y tener “libertad” para desarrollarse en otras áreas y hacer otras actividades. Al mismo tiempo otros trabajadores en esta modalidad mencionan que es porque no han conseguido otro empleo.

Estas constantes advierten que incluso desde el momento de hacer la elección de dónde se va a trabajar, del proceso de incorporación y decidir si quedarse o irse de la empresa, opera cierto *régimen de sentimientos*. Por ejemplo, en la primer constante se puede inferir que los sentimientos que guiaron a los actuales empleados a trabajar en Bitácora fueron la “confianza”, la “seguridad” y el “alivio”. Éstos están relacionados directamente con el aspecto monetario del trabajo, puesto que en esos momentos se encontraban en

situaciones desventajosas en cuanto a ingresos y el tener una entrada de dinero fija podría resolver problemáticas económicas específicas.

En la segunda constante se puede conjeturar que lo que los llevó a trabajar en Bitácora fue principalmente sentimientos como el “alivio” al saber que había una opción para desarrollar su carrera más allá de lo académico y podrían desarrollar su “superación”; además en ocasiones surgió cierto sentimiento de “culpabilidad” por trabajar en una consultora, puesto que va en contra de los ideales de disciplinas como la antropología o la sociología, según comentarios e ideas del círculo académico y profesional de donde provienen:

“Es capitalismo, o sea yo entiendo, la antropología anteriormente tenía como esta idea de reivindicar las cosas, de reivindicar a los sujetos, yo no digo que no, o sea está bien pero pues también hay otras cosas, o sea una compañera me decía: 'es que ¿cómo puedes trabajar en eso?' Y le digo 'los ideales no me van a dar de comer amiga, neta, o sea podré tener el ideal en el corazón pero a mi hijo el ideal no lo va a llenar, y si él se enferma mis ideales no lo van a llevar al doctor, mis ideales no le van a dar de comer vaya, tengo que hacer algo'. Y en la academia es muy difícil, los puestos son muy pocos, las oportunidades son como no sé, tienes que juntarte con alguien de buena vara para que tú puedas acceder a algunos lugares en la academia y así no se puede” (Entrevista a Dulce, realizada por Yeimi Carmona el 6 de marzo de 2019).

Respecto a la tercera constante, figuran sentimientos y e-mociones como el “interés” hacia el trabajo, el cual fue descrito a partir de la experiencia de cada empleado y percibido tal vez de una forma novedosa por parte de los receptores de la información; y la “consideración” entre iguales, por ejemplo el hecho de que en el mismo círculo de compañeros o amigos se recomienden el trabajar para Bitácora, pues los consideran aptos para los puestos, incluso se podría hablar de una red de solidaridad entre antropólogos en busca de trabajo:

Como investigadora llegué por un compañero, un compañero de la universidad, él fue como el que se enteró a través de un anuncio de empleo, [...], él llega, va a una

entrevista, en ese entonces las oficinas estaban en la Condesa, se entrevista con Eduardo, él lo conoce, Eduardo sabe de la universidad por Ramón y Ramón en ese entonces creo que fue una pieza bien importante para que Bitácora se infestara de la universidad de dónde vengo. (Entrevista a Claudia, realizada por Yeimi Carmona el 15 de febrero de 2019)

En la cuarta consideración se podría deducir que parte de lo que orienta a quedarse en la empresa son sentimientos como el estar “a gusto” o incluso alguno relacionado al “miedo”, tal vez por la incertidumbre de qué hacer en un contexto en donde el trabajo para algunos científicos sociales es limitado; o de no encontrar algún lugar en donde poder seguir desarrollando su carrera.

Por último, acerca de la última consideración que está únicamente enfocada a los trabajadores freelance, se encuentra el hecho de que ellos trabajan así porque se sienten “libres” y satisfechos de hacer otras cosas interesantes para ellos y no estar atados a una empresa. Por otra parte, también está en ellos el sentimiento de “inseguridad” pues en ocasiones no tienen la “certidumbre” de si van a tener proyectos en los cuales participar.

Estas situaciones concuerdan con lo que Besserer propone acerca de la función de las *emociones*, que “son tácticas que nos proponemos para enfrentar con alegría, resignación, agresividad o entusiasmo el quehacer cotidiano. Son un poder productivo, político, que nos hace responder con agencia” (2014: 62).

Relaciones laborales

Parte del análisis de este estudio se enfocó en examinar las diferentes formas en que los trabajadores y las figuras de autoridad establecen vínculos. Las disimilitudes se aprecian sobre todo en la cercanía o lejanía que hay entre distintos grupos que se conforman dentro de las áreas.

Recordemos que dentro este tipo de empresas que procuran el trabajo creativo, “se comparte la idea de que [...] la autoridad y las estructuras rígidas son más un estorbo que una ayuda” (Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015: 202). Por esto es que Bitácora se presenta como una anarquía, en donde no hay jefes ni estructura ni nada; sin embargo, esto sólo es parte de la peroración pues como bien señala un directivo *“sólo hay tres jerarquías en Bitácora: o eres hermano mayor, o eres hermano menor, o eres jefe. Si tenemos un problema es que no puedes crecer”* (Entrevista a Martha, realizada por Luis Reygadas el 11 de marzo de 2019).

Recordando que parte del discurso y de la forma de llevar la empresa por parte de los directivos es, utilizando metáforas como la de la manada o la familia, basándose en las características funcionales de dicha institución, también hay que tener en cuenta que hasta en las “mejores” familias hay conflictos, jerarquías rígidas y pugnas por el poder.

Relaciones verticales²²

Las relaciones que Víctor García tiene con los diversos integrantes el equipo de NoBS Consultora son muy distintas. Éstas dependen mucho de si los trabajadores estuvieron desde los inicios de la empresa, de si en realidad se han “puesto la camisa” de la empresa, y de cierta manera también del área a la que correspondan los trabajadores. El siguiente mapa describe el grado de cercanía que diversos actores de la empresa tienen con Víctor.

²² Este término se refiere a las interacciones en las cuales los entes que participan se encuentran en diferente nivel de posición en la organización, por ejemplo, un jefe y sus empleados.

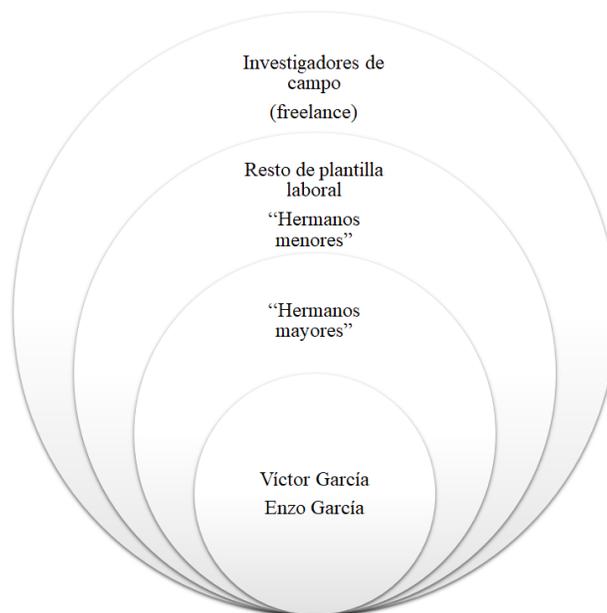


Ilustración 6: Relaciones verticales
Fuente: elaboración propia

Como se puede observar, las personas más allegadas al jefe y que prácticamente son su mano derecha, son los que están en su mismo círculo, a excepción un poco de Enzo quien no tiene tanto protagonismo dentro de la empresa. El siguiente grupo más cercano a él, es el de los hermanos mayores, de los cuales dos son los “jefes del barco” actualmente. Estos dos grupos de personas que comparten su círculo tienen una relación más íntima con Víctor y gozan de ciertos privilegios y de mejores condiciones objetivas en el trabajo y tienen más posibilidades de desarrollarse en otros ámbitos.

a mí de verdad me encanta que me paguen por ver telenovelas y entender porque la gente ve telenovelas y cuando no tengo nada que hacer voy y me junto con mis amigos de la universidad y me invitan a participar en seminarios de investigación de sociología y la sociología académica y ahí está, y tengo las puertas abiertas, eso es una ventaja que no tienen muchos aquí, que como yo soy muy flexible y voy y vengo, o sea trabajo en sociedad civil también soy parte de un consejo de asociación civil [...] entonces, eso es mío [...] (Entrevista a Valentina, realizada por Yeimi Carmona el 5 de marzo de 2019).

El siguiente nivel de cercanía está representado por los que en teoría serían los “hermanos menores”, aunque en realidad no son llamados así, no tienen un nombre en específico. Para referirse a ellos los dirigentes simplemente utilizan el término de “áreas” o de “los chicos”. Con éste grupo de trabajadores Víctor no suele establecer vínculos muy cercanos, solamente se ve qué pasa por ciertas áreas como observándolos, sin embargo se le ve recurrentemente platicando en las áreas de análisis e interpretación.

El conjunto que más lejano está de Víctor son los investigadores de campo. Ellas y ellos prácticamente no tienen ninguna relación con el jefe. Todo contacto que tienen con la empresa lo hacen a través del área de campo. Visto de esta forma pareciera ser que entre más cerca se esté de Víctor, mejor son las condiciones laborales.

Otro tipo de relacionamiento que el dueño tiene con los trabajadores es el que se explicó en la sección del capítulo dos, llamada *Un jefe muy padre*, uno con tintes muy marcados de paternalismo en su versión posmoderna. Recordando a esta figura y ejemplificándolo con Víctor, él busca que las personas de Bitácora se independicen de él. Tal vez el acto más ejemplar de estas conductas es que Víctor planea que en el futuro NoBS Consultora pertenezca a algunos de los trabajadores y por eso es que poco a poco ha dejado de involucrarse en los procesos de decisión:

Una de las cosas que yo he tratado de hacer en Bitácora, es que Bitácora me supere a mí, porque si no, Bitácora no tiene ningún valor. Y si yo desaparezco seis meses, yo creo que ya no pasa nada; [...] en términos del valor per se de lo que hace Bitácora, ya no pasa por mí y me da muchísimo gusto. Estos procesos ya funcionan y nunca pasaron por mí, la maquinaria ya es mucho más compleja de lo que yo la vi en una primera instancia, y me da mucho gusto (Entrevista a Víctor, realizada por Luis Reygadas el 7 de marzo de 2019).

Aquí surge nuevamente la idea de la familia, pues prácticamente la organización está pensada como una herencia para los hijos. Esta acción puede ser percibida hasta cierto punto como una repartición, y de acuerdo a Jacques Godbout (1997) “la repartición

aparece como una modalidad del don el sentido de que hay abandono voluntario de los objetos, experiencia fenomenológica fundamental del don” (67).

Sin duda alguna, parte del relacionamiento entre jefe y empleados dentro de NoBS Consultora, puede ser estudiada a partir de la teoría del don propuesta por Marcel Mauss a principios del siglo XX, lo cual tratará de explicarse en el siguiente apartado.

El don moderno

Marcel Mauss (1979) en su ensayo sobre el don postuló que los dones, es decir los regalos, constituyen un *fenómeno social total*, pues en éste se expresan distintas instituciones como las religiosas, jurídicas, morales, políticas, familiares y económicas. Así mismo, el intercambio de dones materiales o simbólicos junto con su principio de reciprocidad que lo estructura es el gran pilar de la cohesión social. El dar, recibir y/o devolver un regalo vincula a los unos con los otros. El hecho de otorgar un regalo

tiene un carácter voluntario, por así decirlo, aparentemente libre y gratuito y, sin embargo es, obligatorio e interesado [**puesto que en muchas ocasiones**], en ese gesto que acompaña la transacción, no hay más que ficción, formalismo y mentira social, y cuando en el fondo lo que hay es la obligación y el interés económico. (íbidem: 157)

Parte de la obligación de devolver se fundamenta en que al aceptar un regalo también se acepta parte de su naturaleza y sustancia, lo que los maorís llaman *hau*, el espíritu de los objetos. El *hau* hace ver cómo los dones u objetos recibidos tienen una propiedad activa ya que cuando alguien regala un objeto (tonga), la persona que recibe este obsequio «debe» dar algo en pago. Para el autor, el hecho de romper el esquema dar-recibir-devolver provoca conflictos, ya que esto sería contraponerse a la ceremonia, a la alianza y al orden social.

El ejercicio de estas posiciones del dar y del recibir, en algunos casos fomenta la igualdad social y en otros consolida posiciones desiguales de poder. La desigualdad, en estos casos se puede compensar si la secuencia continua (recibir-devolver); si la secuencia no

continua, es decir, si hay una mayor proporción de donaciones en una dirección, se refuerza el poder. (Maillo & García, 2014)

Justamente es aquí en donde cabe señalar una situación en donde la teoría del don se incorpora de una manera muy acertada, cuando más de un trabajador se ha visto en la obligación de devolver a la empresa algo de recibido:

Yeimi: Y por ejemplo, ¿tú qué opinas de estas rifas y los regalos? ¿A ti te tocó lo de las botas?

Dulce: ¡Aquí las traigo! Mis botas. Sí, sí me ha tocado, o sea, yo digo está bien porque son como cosas que te ganas, a lo mejor no te dan bono en efectivo pero te dan tus botas y yo dije 'sí, pues cuándo me voy a comprar unas como esas'. O los chicos que les dieron las bicicletas ¿no? ¿Cuándo te vas a comprar una bicicleta como esa? Los viajes que luego se ganan tú dices pues está chido, a lo mejor en ninguna otra empresa te van a dar eso. Entonces yo siempre dije 'pues hay que aprovecharlo, hay que disfrutarlo', pero eso también implica compromiso ¿no? O sea, si yo me gané un premio pues es obvio que también tengo que responder de la misma manera, haciendo bien mi trabajo, no faltando, o sea procurando, desde que yo entré aquí fue así como de, yo no voy a fallar porque ellos no me han fallado hasta ahorita, entonces si yo me comprometo lo entrego y lo hago, y lo hago bien. Esa fue mi idea cuando entré a trabajar y el caso más extremo que tuve, así de que se dieron cuenta de que sí era un compromiso mío también de mi parte, fue que falleció uno de mis tíos, entonces había mandado un documento, pero tenía que modificarlo, entonces yo me salí del velorio y estaba ahí en la calle y con el teléfono modificando la propuesta. Entonces yo estaba ahí trabajando yo desde mi celular y es que yo les decía a ellos es que o sea independientemente de si yo tengo algo que hacer, yo lo hago, o sea busco la manera [...] entonces doy lo que me dan también, de una o de otra manera lo trató de compensar (Entrevista a Dulce, realizada por Yeimi Carmona el 6 de marzo de 2019).

Yo entré a Bitácora con un voto de confianza de Víctor porque no me había titulado y Víctor me dio la oportunidad por la experiencia que tenía, y entonces he vivido como tres transiciones muy fuertes, obviamente el tema de los viajes [...] Entonces yo entré

en agosto y en noviembre tuve la oportunidad de estar en Buenos Aires y en Santiago la primera vez, entonces desde sacar el pasaporte y viajar, o sea son expectativas que nunca me había planteado en la vida tan tan tangibles. Se oye muy mal pero eso de ser socióloga internacional, era como un regalo plus ¿no? [...] Estoy en deuda con este lugar por todo lo que he aprendido y todo lo que he visto para transmitírselo a las nuevas generaciones, se oye muy tía, lo sé y no me importa, y que ellos tengan la oportunidad, o sea yo trabajo para que otras personas tengan la oportunidad de vivir lo que yo viví, si tengo oportunidad de seguir viajando y así, que bueno, pero si para que ellos crezcan tienen que hacer un lugar ya no mandándome a mí, que lo hagan. (Entrevista a Valentina, realizada por Yeimi Carmona el 5 de marzo de 2019).

Estas dos declaraciones muestran cómo ejercen los dones dentro del ámbito laboral. En estos casos, las trabajadoras se han sentido obligadas a devolver parte de lo adquirido material e inmaterialmente dentro de la empresa.

Este tipo de don corresponde a lo que Jacques Godbout (1997) llama el *don moderno*, porque es una esfera del don entre extraños y no entre personas del ámbito doméstico, el cual es considerado como el lugar natural del don en la sociedad moderna en donde su principio base es la “lealtad”. Sin embargo, hay una cuestión interesante dentro del ejercicio del don en NoBS Consultora, y es el hecho de que si bien, la empresa es un lugar en donde los individuos que ejercen el don no comparten lazos familiares, es común encontrar las características del don de la esfera doméstica, posiblemente porque se trata justo de un espacio domesticado.

Con esto me refiero a cuando Godbout menciona que en la esfera de lo doméstico es en donde el don es “más allá del derecho y al mismo tiempo condición de los derechos” (1997: 43). El autor presenta un ejemplo de cómo una madre le enseña a su hijo a compartir una rebanada de pastel que le fue otorgada precisamente con la condición de compartirla con un amigo. Hubo un caso muy similar en Bitácora:

[...] les dije `van dos meses, vamos bien, poquito a poquito, no la hemos hecho, pero vamos bien, vamos a festejar`, entonces le entregué absolutamente a todos -desde la

señora de la limpieza hasta Emilio que es el más senior-, le entregué a todos dos mil quinientos pesos cash, a todos, y les dije que con una condición: `no lo pueden ahorrar se lo tienen que ir a gastar, porque se trata de festejar, todo mundo tiene que ir con Angie a entregar las notas y decir en qué se gastó el dinero, y si no te lo gastaste, lo tienes que regresar, entonces saca a comer a la familia, cómprate unos zapatos, llévate a la novia al San Angelín, haz lo quieras, festejemos, se vale de vez en cuando (Entrevista a Víctor, realizada por Luis Reygadas el 7 de marzo de 2019).

Otro caso es el siguiente:

Los diplomados, si tú quieres hacer un diplomado, tú tienes que pagarlo, pero te lo reembolsan siempre y cuando ese diplomado o esa formación académica que hayas tenido puedas argumentar como que puede servir para algo dentro de aquí. ¿Qué quiere decir esto? Yo apenas vi el diplomado de peritaje antropológico ¿no? Bueno, pensaba inscribirme, ¿cuál es el argumento que debo yo dar para que pague Bitácora? Bueno, un argumento que sepan que en términos de credenciales va a servir, al menos en términos de presentación ante el cliente o algo así. ¿Por qué? Porque no hacemos peritaje antropológico y porque no importa si eres perito o no, [...], no pasa nada, el peritaje o la validez de la antropología que no se da a través de ciertas credenciales académicas, sino cierto discurso de venta, nada más. (Entrevista a Iván, realizada por Yeimi Carmona el 27 de marzo de 2019)

Incluso se puede encontrar a partir de los casos anteriores que hay un tipo de reciprocidad bilateral, pues Víctor también recibe de vuelta ciertas cosas, él da y recibe. Por ejemplo cuando él ofrece pagarle un diplomado o un curso a alguien, como bien lo señaló Iván, el beneficio también es para Bitácora, pues con estas referencias pueden generar más publicidad o una buena imagen, que se ve reflejada posteriormente en términos económicos.

El ejercicio del don, en donde se llevan a cabo intercambios contractuales y no contractuales, es algo que se tiene que tomar en bastante consideración, al menos con empresas de este estilo y ambiente, ya que promueven que los trabajadores se involucren con su trabajo, al entenderlo como una actividad que brinda oportunidades y

recompensas que pueden posibilitar la autorrealización, o sea, a que reciban para después devolver.

Relaciones horizontales²³

Valenzuela, Reygadas, y Cruces, (2015) mencionan que es muy común que las organizaciones dedicadas a la generación de conocimiento como NoBS Consultora, procuren promover relaciones horizontales (201) dentro del trabajo, llegando incluso a utilizar alegorías sobre la familia debido a su gran poder simbólico. Sin embargo es común que esta representación sólo sea un discurso “con poco anclaje material” (Reygadas, 2010), lo cual puede desembocar en relaciones poco fuertes y de comunidad. Sin embargo, para el caso de esta empresa, ocurre un caso contrario, debido al hecho de que existen bonos, beneficios adicionales, recompensas, etcétera, se generan buenas relaciones y cierto anclaje material. Sin embargo, esto no quita que existan ciertas tensiones y contradicciones dentro del ámbito laboral de NoBS Consultora.

La forma en como los colegas establecen vínculos dentro de la empresa desde hace tiempo es tensa. Esto se debe principalmente a dos cosas: la primera es que ciertas acciones que lleva a cabo Víctor como las rifastas o regalos, en ocasiones ha coincidido en que sólo se les brinda a un área específica (véase el caso de los unicornios), y por lo tanto, provocan que ciertos grupos se sientan desplazados, al inferir que sólo se reconoce el trabajo de cierta área; la segunda es que existe la idea de que al área de campo se le tiene menos consideración por tratar con cuestiones más de planeación y seguimiento de proyectos, y por no estar involucrados en el análisis y el producto final que se le entrega al cliente.

Antes había más conflictos entre áreas. Cuando nos decían los unicornios estábamos muy consentidos, Víctor nos traía unicornios, detallitos, muchos regalitos, se ve que sí

²³ Las relaciones horizontales son las que involucran a dos o más personas o a un grupo, los cuales se hallan en un nivel laboral similar dentro de la organización. Por ejemplo los colegas.

tenía una conexión fuerte con él área. También tuvimos varios viajes (Entrevista a Priscilia, realizada por Luis Reygadas el 6 de marzo de 2019).

Estas tensiones se ven más reflejadas, de acuerdo a las opiniones y sentires de algunos trabajadores, desde que la empresa se encontraba en dos sitios diferentes, Tlalpan y Condesa, pero se ha hecho más evidente a partir de que todo el equipo ya se encuentra en un solo lugar.

Cuando se abre Tlalpan, cuando ya eran demasiadas personas en Condesa una de las ideas era 'que se vayan allá los que menos tienen que hacer acá, y los que tienen más que hacer allá'. Y a los primeros que mandan allá es campo, ¿por qué? Porque en Condesa es un lugar de recibimiento del cliente, donde no necesariamente está campo, donde no necesariamente está aquel que va a hacer el trabajo, la talacha, sino está quien te va a decir las cosas. Yo a veces lo veo como aquel trabajo en equipo donde hay un güey que no hace nada, pero como sabe hablar es el que expone y es el que se lleva los laureles, a veces pasa así, muy seguido. [...] 'Bueno, a quiénes más mandamos allá, es una casa grande, ¿quiénes más son los apestados? Los del equipo 1'. Antes había un equipo para cada proyecto nada más, y si no les caías bien a todos, te ibas para el equipo 1. Te lo platico como se platica acá que fue, como un compañero (Entrevista a Iván, realizada por Yeimi Carmona el 27 de marzo de 2019)

Incluso mencionan que desde el espacio físico que ocupa cada área se puede observar la tensión.

*La segregación espacial es muy importante a la hora de percibir cómo se trabaja dentro de la empresa. El hecho de estar divididos en ciertos lugares, en ciertos sectores, que pudieran parecer estratégicos habla mucho de cómo se constituye la empresa. [...] Es bien diferente cuando se cambia para acá porque esa segregación espacial continúa, pero ya en una especie de distribución doméstica, en una sola casa, como el cuarto del hijo que no se quiere, que es un cuarto chiquito aunque hay un chingo de personas [**habla del espacio en donde se encuentra el área de campo**], la sala principal donde están todos- y los ves 'ah, aquí está campo' (Entrevista a Iván, realizada por Yeimi Carmona el 27 de marzo de 2019).*

Referente a esta declaración, dentro de la casa hay ciertos elementos que refuerzan esta idea, pues la imagen 1.22, es de un letrero que se encuentra justo a la entrada del pasillo que conecta el lobby con el área de campo y de interpretación, con la inscripción “*warning: no stupid people beyond this point*”, lo que significa que a partir de ese punto permite la entrada de gente

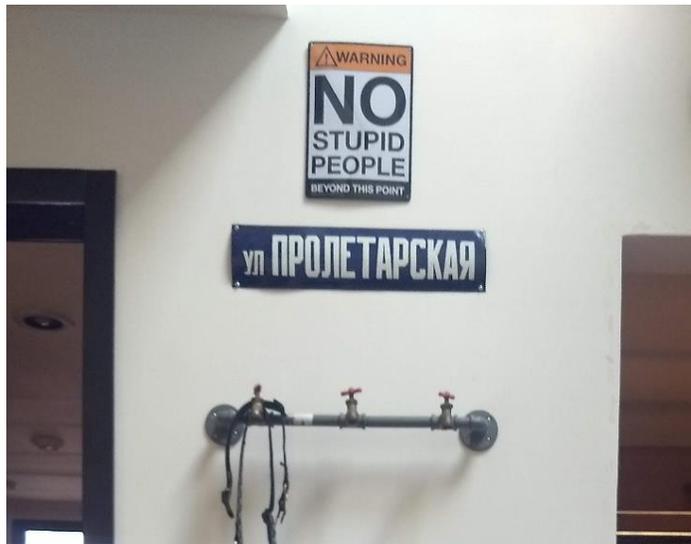


Ilustración 7: No se permite gente estúpida más allá de este punto

estúpida, lo cual advierte que esta sea una de las razones por las cuales diversas personas declaran que sí existe cierta división y preferencias por ciertas áreas.

Estas situaciones también han provocado que como parte de los chistes internos de Bitácora, se haga una referencia a la clasificación con la que trabaja la empresa, la llamada de niveles socio económicos y culturales, al decir que el área de campo es como si fuera la clase media baja, los de análisis clase media media y los de interpretación clase media alta. Esta situación es curiosa, porque hay una interesante correlación en donde los que se encuentran dentro del área de campo, la mayoría proviene de escuelas públicas y muchos de las otras áreas fueron formados en escuelas privadas como el Tec de Monterrey, la Universidad Iberoamericana, entre otras. Parecería que hay una correspondencia de clase, casi como lo planteaba Bordieu, en donde los capitales sociales, económicos y culturales, es decir el *habitus*, determinan el espacio a ocupar, por lo menos dentro de NoBS Consultora (Bourdieu, 2011).

Por último, otra de las situaciones que causa constantemente tensiones es que muchos afirman que hay personas que trabajan de más y hay otros que trabajan muy poco, lo cual se ve influenciado por la forma tan flexible que se trabaja en Bitácora en cuanto a los horarios y en cuanto a la ‘no estructura’ jerárquica dentro de Bitácora.

Tal vez me escuche contradictoria, pero esta delimitación del tiempo laboral, si pienso que aquí o necesitamos más gente o necesitamos más eficientar las cosas porque no acabas tu trabajo en 8 horas. Por más que te organices no se acaba y creo que ahí están las desigualdades; yo no acabó mi trabajo en 8 horas, Claudia no lo acaba, Valentín tampoco lo acaba, Mateo tampoco lo acaba y al contrario ves a gente que lo acaba en 5 (Entrevista a Karla, realizada por Luis Reygadas el 11 de marzo de 2019)

Pero todo es muy raro, Víctor me dijo que el horario es de 10 a 5, Alberto me dijo que el horario es de 10 a 5, Valentina me dijo que el horario es de 9 a 6:00, Ismael me dijo llega a las 8 y te vas a las 6:00. Entonces ¿a quién le hago caso?, y el no saber quiénes son los mandos también es complicado, o cómo tomar las palabras de cada quien, si eres nuevo es complicadísimo. Me parecería que no tendrían por qué ser tan cerrados. (Entrevista a Carolina, realizada por Luis Reygadas el 5 de marzo de 2019)

Como parte de estas tensiones, en repetidas ocasiones los trabajadores mencionaron que “un poco más de estructura” ayudaría a mejorar la experiencia laboral, pues esto les permitiría tener mayor certeza en cuanto a los tiempos y así no habría tantos afectados; también les ayudaría a saber de qué manera llevar el trabajo para poder desarrollarse profesionalmente y no sentirse estancados; además posibilitaría tener mayor igualdad de condiciones.

Justamente en Bitácora existen ciertos beneficios y libertades generales que terminan teniendo un efecto colateral en los mismos trabajadores, pues la carga de trabajo recae en sólo algunos y llega a invadir sus tiempos fuera del trabajo. Esta temática tan importante se desarrollará en el siguiente apartado.

Precariedad

Luis Reygadas (2011), menciona que es común que se piense a los trabajos atípicos como sinónimo de trabajos precarios, pues ambos han estado presente en las mismas empresas o en las mismas ramas, sin embargo esta co-presencia no significa que sean lo mismo.

De esta forma es como se pueden encontrar distintas combinaciones, por ejemplo de trabajos atípicos que no necesariamente se han vuelto precarios, o de trabajos precarios que no son atípicos.

Por estas razones se vuelve necesario distinguir al trabajo precario del trabajo atípico, pues el primero es el que se trabajará en este apartado.

[...] en el marco de la globalización, los procesos de ajuste estructural y la ruptura de muchos de los pactos laborales que se presentaron en la época del Estado de bienestar, han proliferado los trabajos *precarios*, es decir, empleos inestables, sin contrato, con salarios bajos, sin prestaciones, con jornadas irregulares, a tiempo parcial o demasiado largas, con malas condiciones de trabajo, carentes de seguridad social, violatorios de los derechos laborales, con nula o reducida negociación colectiva. (Reygadas, 2011: 22)

En esa misma obra, el autor menciona que se pueden identificar cuatro dimensiones principales de la precariedad del trabajo: 1) la inestabilidad en el empleo, 2) la desprotección y el incumplimiento en los derechos laborales, 3) las deficiencias en la seguridad social y las prestaciones asociadas al trabajo, y 4) los bajos salarios (Reygadas, 2011: 33). A estas dimensiones de la precariedad me parece pertinente agregar una dimensión más, una que tome en cuenta cómo los límites entre lo laboral y lo personal o doméstico se han difuminado, propiciando una carencia de tiempo libre, disfrute y de recreación, al mismo tiempo que explotación y o auto-explotación de los trabajadores; esta dimensión sería la de la imbricación de la esfera laboral con la esfera de la vida personal.

La relevancia de distinguir este concepto, así como sus dimensiones, es que permite analizar la tabla 1, en donde se expusieron las condiciones de trabajo en las que se encuentran los distintos tipos de trabajadores de NoBS Consultora, pues éstas exponen que la precariedad se experimenta en diferentes niveles, siendo los investigadores de campo (freelance) los más afectados.

Los investigadores de campo son los que presentan más condiciones de precariedad laboral, puesto que, su empleo es muy inestable al estar condicionados por los proyectos en curso en la empresa, por competir contra una red muy amplia de investigadores sociales registrados en la base de datos de NoBS Consultora, así como por la duración de proyectos. Son prácticamente trabajadores a destajo y muy pocos son los que tienen trabajo constante en la empresa, por lo que suele pasar que laboren para otras consultoras o en otros lados; se encuentran totalmente desprotegidos, no existe aún una institución que defienda los derechos de este tipo de trabajadores para asegurarles por lo menos los derechos básicos de un empleo digno; no cuentan con ningún tipo de seguridad social que les garantice atención médica, protección contra accidentes u otro tipo de prestaciones como vacaciones, aguinaldo, u otras; las remuneraciones por actividad son bajas, estos trabajadores tienen que participar en distintos proyectos y acumular actividades para poder tener un ingreso que cubra sus necesidades, lo que implica que sus periodos de trabajo puedan ser muy intensos por la cantidad de tareas a realizar, además, en varias ocasiones tienen que esperar semanas o hasta meses para recibir su pago; su lugar de trabajo es en parte su casa y en parte casas de otras personas, las calles y lugares públicos, claramente su mundo de trabajo y su vida están imbricados.

Porque en la freelanceada no puedes quedarte en tu casa tomando café para ver cuando te hablan, no, tienes que estar en contacto constante, quitarte la pena y decirles: -oye, qué crees estas semanas las tengo dos libres ahí si tienes algo pues dime- y así, o sea estar tocando las puertas todos los días, hay temporadas muy buenas que no te la acabas, yo lo que hago es luego rolar las chambas, yo ya me he probado y no puedo llevar más de tres proyectos alternos, porque si no los entrego con las patas y no me quiero quemar, es algo que no te puedes permitir [...].esa es otra como freelancero parece abonero pasan dos, tres meses y no te pagan,bueno en el caso de bitácora no, cuando recién empezaba si se tardaban más pero por ahí andábamos los que éramos como los de la vieja guardia, o sea no mamen tengo la mala costumbre de tragar tres veces al día no jodan [...]

Yeimi: ¿Cómo solucionas? por ejemplo estas cuestiones de no sé (...) cuando te enfermas.

Lourdes: ¡Ayyy no! eso es horrible mana, ajaá (...) porque no tienes lo de prestaciones de ley [...] O sea sí también como freelancer como sabes que no tienes eso, te tienes que cuidar aún más. Lo que sí veo es que en las consultoras cuando tú haces campo no te cuidan, es muy raro [...] En una de las consultoras, no, en dos, no, ya casi en todas nos dan seguro en el campo ¡eh! Nada más me falta Bitácora que es yo creo más bien por codez del dueño ¿no? (...) Porque le va a salir más barato pero a veces no lo dimensiona ¿no? En las otras cuando yo estoy en campo e incluso hasta en CENEVAL también, los días que tú cubras laboralmente, te dan un seguro de vida, o sea, si te pasa que te dio chorrillo porque tragaste un panucho en Mérida y te hizo mal, no importa, ahí está el seguro y lo haces efectivo (Entrevista a Lourdes, realizada por Vianey Hernández y Yeimi Carmona el 25 de febrero de 2019).

[...] mira, de entrada cuando el trabajo es freelance, sabes a qué condiciones te estás metiendo ¿no? Porque entrar a trabajar de freelance pues sí, sí es sensible a ciertas cosas en las que pues eres trabajador independiente, no dependes de un contrato, no dependes de un sueldo base, no dependes de seguridad y de bueno, todo lo que te corresponde por ley. Entonces, yo creo que de antemano si es como una decisión personal quién decide trabajar así, más allá de las condiciones que te pueda brindar la empresa, porque la empresa pues no, no tiene contemplado eso por lo mismo ¿no? [...] Entonces si se llegara a romper más bien, con esta idea del freelance y las consultoras tuvieran que operar ya dentro de la formalidad, hacia sus empleados, pues si te tienen que brindar o sea todo lo que son todos los servicios ¿no? Todo lo de ley que te corresponde, desde una seguridad social. Que eso es lo primordial, incluso no estando de manera formal en las consultoras, es decir no teniendo un contrato, sí te deberían de brindar seguridad social, definitivamente ése es principal porque si te mandan a zonas de mucho riesgo, estás en la calle, a veces estás entrevistando a gente que ni conoces, o tienes que entrevistar a gente que ni conoces, y realmente es un riesgo latente por las mismas condiciones en las que hoy en día vivimos. (Entrevista a Gabriela, realizada por Yeimi Carmona el 29 de marzo de 2019)

Esto responde precisamente a que

[...] ha aparecido una división significativa en el campo de los procesos laborales inmateriales: por una parte, surgen trabajos basados en una economía del conocimiento que para llevarse a cabo requieren manipulación creativa de símbolos; por la otra, y al lado de ellos, prolifera el subempleo, que exige escasa y rutinaria capacidad de manipulación simbólica y suele implicar precariedad (Nieto, 2017:41)

Respecto a estos testimonios, algunos de los trabajadores que coordinan el área de campo han mencionado que justo la empresa trabaja con compañías de seguros, y que bien podrían establecer cierto acuerdo para brindar a los investigadores de campo un seguro por proyecto, sin embargo, no se han tomado cartas en el asunto por parte de la empresa.

El hecho de que los investigadores de campo sufran las más desventajosas condiciones laborales dentro de NoBS Consultora de hecho es interesante, pues si consideramos que la empresa es una consultora de tipo antropológica y el valor que ellos proclaman está justo en la antropología, son los antropólogos los que enfrentan los obstáculos más grandes. Esta situación invita a reflexionar acerca del discurso ofrecido por la compañía y hacer la pregunta ¿en realidad la antropología es tan valiosa para la empresa, o es meramente parte de su publicidad? El análisis de esta escenario se expondrá más adelante.

No obstante, los empleados que se encuentran en la modalidad “de planta” también experimentan ciertas dimensiones de precariedad, principalmente las relacionadas a la inestabilidad del empleo, a la desprotección laboral, a las limitaciones en la seguridad social y las prestaciones y la de la invasión de la esfera laboral en la esfera de la vida personal²⁴.

[...] de inicio las condiciones laborales no te las pintan claras, no te dicen que vas a ser contratado por outsourcing, no te dicen que a los tres meses van a cambiar ese outsourcing y te van a cambiar a otro, o sea te van a liquidar de tres meses o cada seis

²⁴ Ésta última es una de las más preocupantes dentro de este estudio, por lo tanto, se desarrollará a fondo en la siguiente sección.

meses, depende de cómo se mueva para no crear antigüedad. Cuando yo firmé, decía que renuncias a cualquier tipo de demanda laboral y etc, etc., y son condiciones que son bastante desventajosas al momento que te despiden porque tú no tienes la posibilidad de hacer nada. El hecho de que estés por outsourcing, ahorita a mí me pagan 12 mil pesos, de esos 12 mil pesos, cuatro mil pesos son los que se declaran, el resto son como compensaciones, o sea si a mí me despiden de aquí, la posibilidad que tengo de que me den una liquidación va a ser basado en lo que se declara legalmente que son 4 mil pesos, que son dos salarios mínimos ¿no? El hecho de que tenemos un salario base, supone que en el mes puedes ganar mucho más, pero a través de otras cosas, te regalan una bicicleta, de repente en tu cumpleaños te dan 15 mil pesos, en las rifas rifan 80 mil pesos, o sea, el dinero como en todas las empresas que están por outsourcing, lo que no se declara, hay ahí de repente una ganancia que no puede no ser gastada y que se debe de dar pero que no puedes decir que es salario, entonces parte de las compensaciones van ahí, en especie (Entrevista a Iván, realizada por Yeimi Carmona el 27 de marzo de 2019)

No creo que Bitácora tenga la estructura de que sea algo seguro, puede desaparecer mañana. Si tuviera dinero y Víctor necesitara dinero no dudaría en meter dinero como inversionista en Bitácora. Hacerlo como un plan mío de retiro y entonces comprar tres accioncitas para que cuando crezca, no, yo sé que esto se puede acabar mañana o puede crecer el triple. [...] Puede quebrar esta empresa mañana, sí, la puede cerrar Víctor porque se quiere ir a correr la carrera panamericana, sí. Las certezas son ilusorias. Se puede cerrar la empresa. Yo no les puedo prometer (Entrevista a Martha, realizada por Luis Reygadas el 11 de marzo de 2019).

A partir de estas aseveraciones, se puede considerar que en gran parte estas situaciones están reguladas por la incertidumbre y por el sentimiento de inseguridad en el ámbito laboral, “un fenómeno asociado al nuevo modelo de acumulación y se configura como una característica estructural de los mercados laborales en la actualidad [...]” (Mancini, 2011). Las implicaciones de esta condición se pueden ver reflejadas, en el caso de los trabajadores de NoBS Consultora, en las distintas formas en cómo afrontan tal

sentimiento, siendo la auto-explotación un mecanismo que ayuda a contrarrestar la incertidumbre sobre el futuro de su trabajo.

Vida y trabajo: límite difuso

Como bien señalan Valenzuela, Reygadas y Cruces (2015), recientemente los mundos del trabajo y de la vida han ido perdiendo esa particularidad que los diferenciaba, la oposición, pues todo lo que era parte del mundo de la vida solía ser lo que quedaba fuera de los espacios y tiempos del trabajo. Sin embargo, a partir de los procesos de individuación y universalización tarde-modernos, tal dualidad se ha visto sacudida (196). Esto ha sido en gran medida debido al desarrollo tecnológico, como las computadoras personales, los teléfonos móviles, las redes de comunicación, etcétera.

Este es el caso justamente de los empleados de NoBS Consultora, quienes además de ser parte de un grupo que necesita tal tecnología para llevar a cabo sus tareas, se encuentran dentro de un marco regulativo desestructurado como ellos lo llaman. Con esto se refieren netamente al hecho de que en la compañía no hay reglas establecidas en cuanto a los horarios, a las jerarquías, a las formas en cómo alguien puede ascender dentro de la empresa, a las formas de trabajo, etcétera. Este escenario es común en empresas que realizan trabajo inmaterial, de hecho en un estudio realizado en España por un grupo de investigadores en empresas de la misma índole, encontraron lo siguiente:

Puesto que se trabaja por proyectos y objetivos, con flexibilidad horaria, no es infrecuente ausentarse o trabajar desde casa. Sin embargo, no es común que se abuse de tales libertades. Al contrario, los empleados tienden a trabajar en exceso porque lo importante, más allá de cumplir con un horario, es «hacer las cosas bien». El uso del tiempo es más intensivo que extensivo, debido a un esfuerzo laboral discontinuo y fragmentario que fomenta la multitarea y conlleva picos de estrés considerables cuando los plazos son ajustados. (Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015: 199)

Dichas situaciones, al menos para el caso de NoBS Consultora, se enmarcan en un ámbito en donde se ejercen activamente los dones modernos, en donde la estrategia de domesticar el trabajo es puesta en práctica y en donde también existe un discurso de *autogestión*. Este último tiene que ver principalmente con la administración del tiempo de acuerdo a la carga de trabajo, lo que es algo que se espera por parte de los trabajadores:

Yo ya tuve un proceso de aprendizaje, de desarrollo y de maduración en mi vida profesional, algo que mucha gente no valora en Bitácora, y te lo digo con toda honestidad, es la administración del tiempo, ¿por qué? Porque aquí nadie te obliga a venir a las nueve y nadie te obliga a salirte a las siete, tú puedes administrar tu tiempo siempre y cuando tengas bien claro el objetivo a nivel de tus proyectos, de tus lecturas, de tus entregas. Y algo que yo no he visto en mucha gente es que cuando no sabes administrar tu tiempo entonces terminas sobre trabajando, o sea terminas como sobredimensionando el tema social en Bitácora, o sea ya es más importante lo social que lo laboral y terminas sobre trabajando en tu casa. Y eso es un tema, porque entonces se quejan del tema del trabajo pero no administran bien su tiempo de trabajo, es un tema de pura madurez social y de pura madurez profesional. Cuando tú sabes que llegas al trabajo y le vas a invertir, ya ni siquiera te digo ocho, con que le inviertas 4, 5, 6 horas efectivas de trabajo, no terminas trabajando ni los fines de semana, ni en tu casa (Entrevista a Eduardo, realizada por Yeimi Carmona el 4 de febrero de 2019)

Esta atestación corresponde a un miembro del equipo que ya lleva bastante tiempo de la empresa. Las aseveraciones que él hace de hecho sí pueden observarse dentro de Bitácora, sin embargo algo que no se toma en consideración al decir esto, es que en repetidas ocasiones la carga de trabajo rebasa el rango de actividades que un trabajador puede abarcar:

Aquí me siento cómoda, me gusta relacionarme con muchas personas, debatir, estar aprendiendo todo el tiempo. La contraparte es que le dedico mucho tiempo a lo que hacemos aquí y a veces me gustaría dedicarle menos tiempo. Ya no me estreso por las entregas, pero es 'quisiera hacer estas otras cosas'. Todavía no encuentro un equilibrio, porque me gusta lo que hago, no son dos partes, pero es tan inestable que

no tienes horarios fijos, no sé ni siquiera a qué hora voy a salir. La semana pasada, por más que la planeé, cambia abismalmente, sobre todo en Banco. Yo suelo trabajar en casa todavía después de salir aquí. Hoy me levanté a las seis, mandé correos, a las nueve ya teníamos junta; voy a llegar en la noche a revisar otras cosas. La semana pasada también me fui tarde por los proyectos. No puedo dedicarle dos horas seguidas a algo, mis tiempos para las cosas que tengo que entregar casi siempre las hago fuera de aquí, porque aquí es más la organización de la logística, los proyectos de los otros. Los domingos en la noche yo trabajo, me pongo a avanzar lo más posible para ya empezar el día con ciertas cosas avanzadas. No me da tiempo para estudiar, tomar cursos, traté de entrar a un gimnasio, pero no pude ir. Ahorita ya entré a otro a ver si me da chance de ir, ver a los amigos, la lectura, he alargado mucho los tiempos de lectura de un libro, películas, antes iba mucho a los museos. Y ahora mi fin de semana es 'me quiero quedar en casa', quiero descansar. (Entrevista a Rebeca, realizada por Luis Reygadas el 11 de marzo de 2019)

[...] o sea creo que hay muchos compañeros pues que sí disfrutan o no sé si sí disfrutan pero, ya están habituados a dar más tiempo desde mi perspectiva, del necesario para el trabajo, [...] es un hecho de que muchos por las circunstancias que sean o porque se tengan al trabajo, o porque tuviste mucho, o porque de plano te confiaste no planificaste bien, no te administraste en tiempos, se da el trabajo en fin de semana, pero creo que muchas veces se ha dado también esta cuestión de pensar muchas veces tanto, digamos como trabajador, como autoridad dentro de las organizaciones, muchas veces se llega a malinterpretar esta famosa frase de 'hay que ponerse la camiseta' ¿no? Muchas veces se confunde eso de generar un sentido de arraigo, de pertenencia, de gusto lo que estás haciendo con literalmente entregarle todo tu tiempo, toda tu atención, y yo creo que muchas veces llegamos a caer en esto ¿no? Repito, algunos lo hacen más que otros, yo siempre he tratado de poner un límite. También ha habido situaciones en las que eso evidentemente se ve como disidencia, ese tipo de actitudes se llega a ver como no tienes la actitud, como que te empiezan a señalar ¿no? (Entrevista a Isaac, realizada por Luis Reygadas el 11 de marzo de 2019)

La dinámica que hago es que a veces puede ser que tenga semanas muy tranquilas y pues que tengas semanas muy muy apretadas porque llegan propuestas y entonces tienes que armar propuestas, tienes que estar que estar llevando campo y tienes que estar revisando esto, y tienes que estar revisando el otro. Entonces ya, tiempo para ti bye, aunque yo quiera tener tiempo ya no puedo, o sea tengo tiempo para mi mamá, tengo tiempo para mi hijo, o sea, todo mi tiempo lo tengo que dividir entre trabajo, familia y escuela; o sea ya con la escuela me refiero a si me siento a hacer la tesis o no. Entonces llego, aquí trabajo, llego a mi casa, los días que tomo mi home office es ser ama de casa, es hacer comida, es hacer que hacer, es llevar al niño a la escuela, es estar atendiendo cosas de aquí de la oficina y en la noche si te queda tiempo pues ya, pero no me queda tiempo, en serio no me queda tiempo, llego cansada, llego a dormir, luego cuando he salido tarde de aquí de la oficina, llego a cenar y a veces mi hijo me pega el postit, ya hasta tiene sus postits él también, me pega el postit en la puerta y me pone: 'mamá, tengo tarea, despiértame', y yo de 'ay no, es que yo quiero llegar a descansar, no llego a descansar, llego a hacer tarea' (Entrevista a Dulce, realizada por Yeimi Carmona el 6 de marzo de 2019).

Las mismas situaciones se repiten en muchos casos, principalmente en la gente que se encuentra a cargo de un área, lo cual se puede entender a partir de lo que nos dicen algunos autores:

Mediante la autogestión, el empleado deviene su propio patrón, quizás el más exigente, que se autoimpone control laboral tanto en su casa como en su tiempo libre, descuidando su vida personal y familiar (McGuigan, 2009) y dando lugar a problemas de salud, abuso de sustancias nocivas, colapso mental o suicidio (Kunda, 1992). (Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015)

Es bien sabido que mucha gente ha salido de la empresa debido a este tipo de situaciones, en donde las personas se estresan, se enferman por tanta presión, etcétera. Por esta razón es que ciertos personajes mencionan constantemente que NoBS Consultora no es para todos, pues los que quieran entrar y quedarse deben de ser resistentes a los momentos de fuerte carga de trabajo y por lo tanto del estrés:

depende de la persona, pero si no estás dispuesto a re-inventarte como Madonna todos los días, no hay nada que hacer aquí, o sea no es para cualquiera, si es para locos [...]sí está de locos, y eso de no tener horarios, no tener puestos, tener autogestión... No tenemos aplicaciones por ejemplo de administración de proyectos, para el nivel de información y de proyectos que tenemos, no tenemos más que un chat para ponernos de acuerdo, yo no tengo un excel para organizarme, no tengo reloj ni agenda güey. Es como si la gente es muy estricta consigo misma en este lugar revientas, entonces no vengas si lo que quieres es estabilidad, si quieres el horario de 9 a 6 y que tu vida pase, dicen los chilenos, que pase piola, que esté tranquila no, aquí es muy intensa. (Entrevista a Valentina, realizada por Yeimi Carmona el 5 de marzo de 2019).

Esto responde también a un hecho particular en donde

[...] en el marco de la acumulación flexible se demanda de los sujetos una disposición emotiva positiva (entusiasta, llena de energía, capaz de contender con el “estrés” que genera la complejidad de los sistemas en los que se trabaja); se trata, como dijimos antes, de un sistema que privilegia la euforia y la “manía” por sobre el desasosiego y la “depresión” (Martin, 2009, citado en Besserer 2014: 62).

Justamente, es por estas circunstancias que se opta crear una “hibridación difusa de elementos laborales y vitales” (Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015: 203), por domesticar el espacio de trabajo al estilo de Google, para crear un ambiente familiar en donde el trabajador pueda sentirse “como en casa” y no resentir así, tan profundamente los periodos de presión.

Y: ¿A ti te gusta este formato de la casa o tú preferirías que fuera como las oficinas, como el cubículo para ti?

D: No, sí me gusta porque o sea estás conviviendo con toda la gente, no sientes que estás en una oficina, sientes que estás en una casa, puedes subirte a la terraza, puedes bajarte aquí afuerita a trabajar y no lo sientes tan... O sea nadie me creería que estoy trabajando para una empresa si vienen acá, van a decir 'oye ¿de tú de qué trabajas?' Me imagino como a los de Google que pueden tener ciertas cosas en sus oficinas pero ya no lo ven como una oficina, lo ven como otra extensión de su casa porque tienen

comodidades, porque tienen lugares para esparcirse y todo ese tipo de cosas, aquí también (Entrevista a Dulce, realizada por Yeimi Carmona el 6 de marzo de 2019).

[...] una de las cosas que, en las que se va volviendo Bitácora es que trasciende la parte laboral, se vuelve parte de tu vida en general y no solo es trabajo eh, trabajo per se, no es una actividad que solo refleje lo que hago en un momento del día, sino que se ha interiorizado tanto en mi vida que en gran medida es parte de lo que yo soy. Entonces cuando lo veo así, muchas de las cosas que hago afuera también están regresándose a Bitácora y viceversa, eh, yo te diría que entonces lo que significan ratos libres tiene que ver con otras cosas que hago además de lo que pasa acá, eh, pero que siempre tienen repercusiones en los dos lados (Entrevista a Valentín, realizada por Yeimi Carmona el 5 de febrero de 2019).

En este mismo contexto, se evidencia que sentimientos y e-mociones relacionados a la incertidumbre y al estrés, son lo que guían en muchas ocasiones determinadas posiciones que se tiene frente al trabajo, las cuales pueden ser desde la reflexiva hasta las de auto-explotación.

Si a todo esto se le suma el hecho de que la mayoría de los trabajadores comparten un perfil de trabajador de acuerdo a su ciclo vital y condiciones familiares, lo cual no es casualidad y que favorece la proliferación de estos ambientes, al ser personas solteras, con ausencia de cargas familiares como hijos o gente adulta, se puede afirmar que “lo emocional, lo psicológico y lo social se traen al campo del trabajo y, a la inversa, los proyectos, la producción y la autorrealización laboral se llevan al terreno doméstico y familiar, constituyendo una sola identidad indisociable (ibídem: 203).

Antropología y consultoría: un discurso publicitario

El propósito de este apartado es dar cuenta de un escenario muy importante, el cual se relaciona al uso que le dan a la antropología dentro de NoBS Consultora.

Como ya antes se expuso en el apartado llamado *NoBS Consultora y la antropología*, parte del discurso que utiliza la empresa para atraer a sus clientes es que a partir de la metodología antropológica ellos logran un conocimiento amplio y profundo sobre las dinámicas cotidianas de las personas. Al tener ese entendimiento, se obtiene información o hallazgos que no son evidentes, que están bajo la superficie, que otra metodología y otro tipo de profesión difícilmente podrían obtener, y es precisamente ahí en donde se encuentra el gran valor de la antropología para las empresas dedicadas al estudio del mercado (Orozco, 2016).

Por esta razón es que el trabajo de los antropólogos se vuelve tan significativo dentro de todo el proceso; empero, para el caso de NoBS Consultora la labor de estos científicos sociales queda reducida a armar propuestas, a dar seguimiento a equipos de más antropólogos y a la recopilación de la información. Teniendo en cuenta esta dinámica, es que se afirma que la antropología justo sólo es un instrumento publicitario para atraer a clientes. Al respecto, se tienen opiniones similares dentro de la misma empresa:

Sin duda se vende la antropología porque engancha al cliente, pero no es lo que se vende. Tú a la antropología la vendes como aquella herramienta con la que vas a agarrar los pescados, pero obviamente tú no le vas a vender esa herramienta con la que estás agarrando los pescados, tú no les vas a vender la red, pero tú le vas a decir 'yo tengo una red mejor que aquel cabrón porque aquel cabrón tiene una red más grande y está agarrando números, yo tengo una red súper micrométrica que te va a agarrar incluso a los pescados pequeños, y la percepción de los pescados'. Así es como se vende. Agarras, sacas los pescados y lo que le vas a vender a la persona o al cliente no es la red, es la forma en la que tú vas a utilizar esa red y lo que va a ir en esa red. Y eso no es antropología, eso no lo es lo que se vende, porque lo que se vende ahí es un discurso de implicación de mercados, una cosa así. Se venden recomendaciones, se vende la interpretación y eso es lo que te compran, y convence porque obviamente les estás diciendo 'ah, la antropología es esto mira'. El hecho de tener el discurso de venta de enganchar a través de ello, es lo que se ocupa aquí, es lo que se llama antropología aquí. El hecho de decirnos consultora antropológica, pues sí porque eso es el plus que

se tiene de otras consultoras de mercado. Que al final de cuentas dicen 'no, no somos una consultora de mercado, lo que hacemos es conocer la cotidianeidad de las personas. Eso es lo que se vende, ese es el gancho. (Entrevista a Iván, realizada por Yeimi Carmona el 27 de marzo de 2019)

[...] no es sólo en Bitácora, en todos lados pasa que no se valora a la gente de campo, cuando la verdad es que el antropólogo ya te lo da súper asimilado, ya que da el análisis, es más si se valorara al antropólogo se ahorrarían al área de análisis que son un chorro de mercateros que no saben ni qué onda (Entrevista a Lourdes, realizada por Vianey Hernández y Yeimi Carmona el 25 de febrero de 2019).

[...] hijole, no sé si me voy a escuchar mal diciéndolo pero realmente el trabajo de los investigadores, el trabajo es lo que sostiene a toda la empresa, o sea sin la intervención de campo no es nada la empresa, porque pues prácticamente somos nosotros quienes muchas veces sacamos la chamba real ¿no? Que es el fuerte de lo que se está analizando o lo que se está trabajando. Si el investigador no hace un buen trabajo, pues todo lo demás se quiebra. Entonces, yo creo que pues se debe como revalorizar mucho lo que hace el antropólogo en campo, que no es nada fácil. Desde ir a convencer a la gente para hacerles entrevistas, desde irles a quitar el tiempo, desde irte a meter a zonas de riesgo; o sea en la cuestión monetaria yo creo que sí tendría que valorarse más al investigador de campo (Entrevista a Gabriela, realizada por Yeimi Carmona el 29 de marzo de 2019)

De acuerdo a estos testimonios, pareciera que para las agencias de inteligencia de mercado, el antropólogo y la antropología son útiles al reducirse a la parte técnica de la disciplina, es decir, la realización de trabajo de campo con la aplicación de ciertas herramientas metodológicas, como entrevistas a profundidad, encuestas, observación participante, etc. (Orozco, 2016: 132)

El conjunto de todas las situaciones presentadas a lo largo de este capítulo expresan parte de lo que significa vivir en el mundo de NoBS Consultora. A manera de un balance breve, podría decirse que los trabajadores de esta empresa aprecian el poder poner en

práctica la carrera que estudiaron, pues la inserción en el campo laboral puede ser complicada; también valoran parte de las condiciones laborales en las que se encuentran como el horario flexible y los regalos por parte del jefe. Sin embargo, estas mismas situaciones pueden llevar a que el trabajador se vea obligado a devolver lo que recibe, es decir a ejercer prácticas del don, las cuales se enmarcan dentro de las estrategias que se utilizan dentro de la empresa para generar mayor compromiso en los individuos. Como resultado, se tienen trabajadores que están dispuestos a trabajar más por la empresa y permiten la invasión de la esfera laboral en su esfera de lo personal, reproduciendo así, condiciones de precariedad.

Conclusiones

El objetivo de esta investigación ha sido descifrar los propósitos buscados por las empresas al utilizar nuevas formas de organización del trabajo como parte del management, así como identificar cómo es que éstas operan, desde las tácticas y estrategias que utilizan, hasta las repercusiones que puedan tener en las experiencias de los trabajadores.

De tal forma, lo que se analizó fue la dimensión subjetiva del trabajo, que más que tomar en consideración solo elementos relacionados con los mercados y los procesos de trabajo, se enfocó en desenmarañar los regímenes que organizan el capital humano, los vínculos y las reflexividades en torno al trabajo. Desde esta perspectiva, se puede hablar de un estudio sobre el trabajo a partir del contexto del modelo de producción en que se encuentra, pues éste puede brindar elementos que ayuden a descifrarlo. Este fue el caso de NoBS Consultora, pues a partir de la forma en cómo está organizada, pudo realizarse un amplio análisis.

Ante todo, esta empresa es un claro ejemplo de que las nuevas formas de organización del trabajo en las empresas, enmarcadas en la etapa del capitalismo cognitivo, promueven un sistema de producción en donde el trabajo inmaterial es la principal fuente de valorización del capital. Tal valorización es el resultado de los procesos del biotrabajo, que más allá de generar conocimiento, producen también nuevas ideas, propician la creatividad, la imaginación y nueva información, las cuales son apropiadas posteriormente por la empresa.

Hay que mencionar, además, que el ámbito en donde se desarrolla el biotrabajo debe de tener características singulares. Con esto me refiero a que deben de existir las condiciones necesarias para que éste se lleve a cabo, por ejemplo, ser un lugar en el que los trabajadores se sientan felices, a gusto, en confianza, pues esto genera mayor productividad en ellos.

De esta forma, surgen modelos y estrategias que llevan lo doméstico, lo cotidiano, lo personal, los idearios de superación, lo emotivo y lo sentimental a la esfera de lo laboral.

Los mejores ejemplos podrían ser primeramente, el googleísmo. Este modelo con sus prácticas innovadoras busca situar a los empleados en un no lugar de trabajo, en lugares que propicien la creatividad y la imaginación, desarrollarse en proyectos personales, para así tener a los mejores empleados. También se encuentra la domesticación del espacio y del proceso de trabajo, en donde la imbricación de los mundos de trabajo y de lo personal se con(funden) (Valenzuela, Reygadas, & Cruces, 2015) para colocar al trabajador en un ambiente más amigable y familiar. Incluso podría hablarse de la domesticación a partir de la autogestión, capacidad que el empleado debe de tener para realizar de manera efectiva su trabajo, siendo los más valiosos aquellos que pueden dominar sentimientos y emociones negativas como el estrés y/o la presión. Por último (sin ser menos trascendental) se halla el paternalismo posmoderno, una estrategia que estimula a los trabajadores a ser libres en cuanto al proceso de creación de nueva información, de curiosidad y de creatividad tanto dentro como fuera de la jornada laboral, a partir de incentivos peculiares, lo que permite crear vínculos emocionales ente los trabajadores, los jefes y la empresa, todo esto genera posteriormente valor en el trabajo.

La importancia de dichos modelos y estrategias, radica en que dentro de éstos, el trabajador adquiere una situación de obligación, en donde se ve y se siente obligado a devolver parte de lo que le fue dado. Es decir, entra en dinámicas del don. Por supuesto, también existe el caso de que los empleados en vez de aceptar, decidan marcharse, pues no quieren aceptar los dones, probablemente por desconfianza, o simplemente, no se quieren ver en la obligación de devolver. Sin embargo, es recurrente que aquellos que deciden aceptar y son parte del ejercicio del don, muchas veces den más de lo que reciben.

De hecho, la información etnográfica presentada confirma que es común que haya trabajadores que con el fin de hacer bien su trabajo, permiten que lo laboral traspase la esfera de lo personal, utilizando los tiempos supuestamente dedicados al ocio, a la

recreación o al descanso para trabajar. Así, se da paso a una nueva dimensión de lo precario, que es la invasión de la esfera laboral a la esfera de la vida personal, la cual repercute directamente en la auto-explotación y explotación del empleado, y a su vez, genera estados y sentimientos relacionados con el estrés y la incertidumbre. Incluso puede provocar situaciones de conflicto con los círculos sociales más cercanos (familia, amigos, pareja).

Estos efectos se relacionan al mismo tiempo con otras dimensiones de la precariedad, las cuales también tuvieron presencia dentro del estudio. Estos indicadores pueden verse en ocasiones minimizados debido al hecho de estar mezcladas con condiciones de trabajo que a simple vista son buenas. Sin embargo, vale la pena replantearse qué es lo que están tratando de compensar tales beneficios, los cuales pueden no encontrarse regulados y generan un efecto contrario, en vez de desencadenar un ambiente igualitario, produce desigualdades y tensiones en el espacio de trabajo. Una posible solución a esto, es justo regular de manera transparente los beneficios y las condiciones laborales, lo cual evitaría afectaciones colaterales a terceros.

El conjunto de todas las circunstancias presentadas dentro de esta investigación indican que:

- a) las estrategias y modelos de organización del trabajo ya mencionadas, funcionan, ya que se apropian de elementos y características del ser humano para generar ganancias y valor
- b) los afectos, las emociones y los sentimientos son centrales para comprender el funcionamiento de las nuevas formas de organización del trabajo, pues éstos están implícitos en las estrategias utilizadas por el poder
- c) el discurso ofrecido en las nuevas formas del management regularmente tiene un trasfondo, pues, la forma en que opera es para el beneficio propio de las empresas
- d) existen tanto ventajas como desventajas de trabajar en estas nuevas modalidades; lamentablemente, hasta el momento son más las del segundo tipo

De tal forma, las nuevas formas de organización del trabajo pueden ser vistas como una reconfiguración de distintos modelos de producción y de fenómenos vistos en décadas pasadas. Las diferencias que presentan pueden observarse sobre todo en los propósitos de su aplicación, pero también en los enfoques que éstos siguen. Sería muy interesante observar otros estudios que presenten distintas configuraciones en la forma de organizar la empresa, para sí contrastar y enriquecer esta línea de investigación.

Referencias

Fuentes primarias

- Adriana. (25 de enero de 2019). Entrevista 18. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Alberto. (21 de marzo de 2019). Entrevista 28. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Alejandra. (05 de marzo de 2019). Entrevista 22. (L. Reygadas, Entrevistador)
- Alejandro. (28 de enero de 2019). Entrevista 14. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Alfonso. (28 de marzo de 2019). Entrevista 27. (L. Reygadas, Entrevistador)
- Alondra. (05 de marzo de 2019). Entrevista 23. (L. Reygadas, Entrevistador)
- Antonio. (21 de marzo de 2019). Entrevista 31. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Carina. (08 de marzo de 2019). Entrevista 24. (L. Reygadas, Entrevistador)
- Carolina. (5 de marzo de 2019). Entrevista 26. (L. Reygadas, Entrevistador)
- Claudia. (2019 de febrero de 2019). Entrevista 11. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Dulce. (06 de Marzo de 2019). Entrevista 15. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Eduardo. (4 de febrero de 2019). Entrevista 1. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Eliza. (02 de abril de 2019). Entrevista 8. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Gabriela. (29 de marzo de 2019). (Y. Carmona, Entrevistador)
- Giovanny. (28 de Febrero de 2019). Entrevista 32. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Isaac. (11 de marzo de 2019). Entrevista 16. (L. Reygadas, Entrevistador)
- Ismael. (06 de marzo de 2019). Entrevista 20. (L. Reygadas, Entrevistador)
- Iván. (27 de marzo de 2019). Entrevista 13. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Josué. (24 de marzo de 2019). Entrevista 7. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Karla. (11 de marzo de 2019). Entrevista 30. (L. Reygadas, Entrevistador)
- Lorena. (09 de abril de 2019). Entrevista 10. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Lourdes. (25 de febrero de 2019). Entrevista 6. (V. Hernández, & Y. Carmona, Entrevistadores)
- Mariana. (28 de febrero de 2019). Entrevista 17. (Y. Carmona, Entrevistador)
- Martha. (11 de marzo de 2019). Entrevista 29. (L. Reygadas, Entrevistador)
- Mateo. (06 de marzo de 2019). Entrevista 5. (Y. C. Reygadas, Entrevistador)
- Priscila. (2019 de 06 de 2019). Entrevista 21. (L. Reygadas, Entrevistador)
- Rebeca. (11 de marzo de 2019). Entrevista 33. (L. Reygadas, Entrevistador)
- Rosa. (26 de febrero de 2019). Entrevista 19. (L. Reygadas, Entrevistador)
- Uriel. (02 de abril de 2019). Entrevista 12. (Y. Carmona, Entrevistador)

Valentín. (05 de febrero de 2019). Entrevista 2. (Y. Carmona, Entrevistador)
Valentina. (5 de Marzo de 2019). Entrevista 3. (Y. Carmona, Entrevistador)
Verónica. (25 de febrero de 2019). Entrevista 25. (L. Reygadas, Entrevistador)
Víctor. (7 de marzo de 2019). Entrevista 4. (L. Reygadas, Entrevistador)

Bibliografía

- Badillo, K. C., & Cetre, K. N. (septiembre de 2018). Uso de la metodología “Justo a tiempo” en las empresas de servicios". *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Recuperado el noviembre de 2019, de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/metodologia-justoatiempo-empresas.html>
- Besserer, F. (marzo de 2014). Regímenes de sentimientos y la subversión del orden sentimental. Hacia una economía política de los afectos. *Nueva Antropología*(81), 55-76.
- Bourdieu, P. (2011). *Capital cultural, escuela y espacio social*. México: Siglo XXI .
- Consultora, N. (2016). Recuperado el 20 de noviembre de 2018
- De la Garza Toledo, E. (2000). La flexibilidad del trabajo en América Latina. En E. (. De la Garza Toledo, *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo* (págs. 148-178). México: El Colegio de México; Facultad Latinoamericana de Ciencias sociales; Universidad Autónoma Metropolitana; Fondo de Cultura Económica.
- De la Garza Toledo, E. (2011). Hacia un concepto ampliado de Trabajo. En E. Pacheco, E. De la Garza, & L. (. Reygadas, *Trabajos atípicos y precarización del empleo* (págs. 49-80). México: El Colegio de México.
- De la Garza Toledo, E., & Nefta, J. C. (2010). Modelos económicos, modelo productivo y estrategias de ganancia: conceptos y problematización. En E. T. De la Garza, & J. C. Nefta, *Trabajo y modelos productivos en América Latina : Argentina, Brasil, Colombia, México y Venezuela luego de la crisis del modelo de desarrollo neoliberal*. (págs. 15-52). Buenos Aires, Argentina: CLACSO.
- Escuela Europea de Management. (Octubre de 2016). *Qué es la administración científica: concepto y principios*. Recuperado el 7 de noviembre de 2019, de Escuela Europea de Management.eu: <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-de-empresas/que-es-la-administracion-cientifica-concepto-y-principios>
- Fumagalli, A. (2010). *Bioeconomía y capitalismo cognitivo. Hacia un nuevo paradigma de la acumulación*. . Madrid: Traficantes de sueños.
- García, B. (2011). Las carencias laborales en México: Conceptos e indicadores. En E. Pacheco, E. De la Garza, & L. Reygadas, *Trabajos atípicos y precarización del empleo*. México.

- García, M. A. (2005). *El concepto y la justificación del paternalismo*. Alicante: Universidad de Alicante.
- Godbout, J. T. (1997). *El espíritu del don*. México : Siglo xxi.
- Guirao, M. (10 de Marzo de 2010). *Psicoterapeutas.eu*. Recuperado el 30 de noviembre de 2018, de <https://psicoterapeutas.eu/rapporrt/>
- Jauregui, M. (17 de enero de 2016). *Apreniendo Administración*. Recuperado el noviembre de 2019, de <https://apreniendoadministracion.com/que-es-el-management/>
- Legalmag.* (2016). Recuperado el 27 de Julio de 2019, de <https://definicionlegal.blogspot.com/2015/05/condiciones-de-trabajo.html?m=1>
- Levaggi, V. (9 de agosto de 2004). *Organización Internacional del Trabajo*. Recuperado el 20 de Junio de 2019, de OIT: <http://www.oit.org/global/topics/decent-work/lang-es/index.htm>
- Lins, G. R. (2018). El precio de la palabra: la hegemonía del capitalismo electrónico-informático y el googleísmo. *Desacatos*(56), 16-33.
- Maillo, H. M., & García, J. L. (04 de octubre de 2014). *Canal UNED*. Obtenido de <https://canal.uned.es/video/5a6f762eb1111fbc7d8b4720>
- Mancini, F. (2011). *Asir incertidumbres. Experiencias de inseguridad laboral en sociedades latinoamericanas complejas y periféricas*. México: El Colegio de México.
- Mauss, M. (1979). *Sociología y Antropología*. Madrid: Tecnos.
- Méndez Fontus, M. (2019). *El valor de la cultura en la consultoría antropológica*. Tesina de licenciatura, México.
- Morini, C., & Fumagalli, A. (2010). Life put to work: Towards a life theory of value. *ephemera*, 10, 234-252.
- Nieto, R. (enero-junio de 2017). Trabajos emocionales y labores afectivas. *Alteridades*, 27(53), 35-46.
- OIT. (11 de noviembre de 2016). Recuperado el 13 de septiembre de 2019, de <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-es/index.htm>
- OIT, D. d. (2019). *OIL.ORG*. Recuperado el 16 de septiembre de 2019, de OIT 100: <https://www.ilo.org/100/es/story/conditions>
- Oliver, D. R. (2011). *Regímenes de sentimientos. Trabajo en ciudades turísticas*. Tesina de Mestría, México.
- Orozco, R. A. (2016). La antropología al servicio del marketing. *EntreDiversidades*, 121-142.
- Piore, M. (1990). Dos concepciones sobre la flexibilidad del trabajo. En E. G. (Coordinadora), *La ocupación del futuro: flexibilización del trabajo y desreglamentación laboral*. Nueva sociedad.

- Reygadas, L. (2010). Paternalismo, abandono y recomposición de la comunidad laboral: el uso de metáforas familiares para la comprensión de la cultura fabril. *Cuaderno de Investigaciones Etnográficas*(2).
- Reygadas, L. (2010). Paternalismo, abandono y recomposición de la comunidad laboral: el uso de metáforas familiares para la comprensión de la cultura fabril. *Cuadernos de Investigación etnográfica*(2), 25-28.
- Reygadas, L. (2011). Trabajos atípicos, trabajos precarios: ¿dos caras de la misma moneda? En E. Pacheco, E. De la Garza, & L. (. Reygadas, *Trabajos atípicos y precarización del empleo* (Primera ed., págs. 21-43). México: El Colegio de México.
- Ribeiro, G. L. (enero-abril de 2018). El precio de la palabra: la hegemonía del capitalismo electró-informático y el googleísmo. *Desacatos*, 16-33.
- Santiago, A. (Inédito). *Las caras de la sujeción y desujeción en el trabajo doméstico en México*. Tesis doctoral, Ciudad de México.
- Touron, J. (26 de septiembre de 2016). *Sistemas oee / Technology to improve*. Recuperado el 7 de noviembre de 2019, de <https://www.sistemasoe.com/lean-manufacturing/>
- Valenzuela, H., Reygadas, L., & Cruces, F. (2015). Mi trabajo es mi vida. La incrustación de los mundos de la vida y del trabajo en empresas españolas. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*(150), 191-210.
- Valero, E. (2013). *Paternalismo empresarial en la industrialización de Colombia y Venezuela*. Tesis doctoral, Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Humanas, Bogotá. Recuperado el Septiembre de 2019
- Vergara, Á. (2013). Paternalismo industrial, empresa extranjera y campamentos mineros en América Latina: un esfuerzo de historia laboral y transnacional. *Avances del Cesor*(10), 113-128.
- Zuccarino, M. (julio-diciembre de 2012). Modelos estadounidense-fordista y japonés-toyotista: ¿Dos formas de organización productiva contrapuestas? Un estudio de caso: trabajadores bolivianos afiliados a la Federación Obrera Local (FOL) en la primera mitad del siglo XX. *Historia Caribe, VII*(21), 197-215.