

# **Trabajo no Clásico, Organización y Acción Colectiva**

**Tomo I**

**Enrique de la Garza Toledo (Coord.)**

## **Indice**

**Introducción: construcción de la identidad y la acción colectiva como problema en los trabajadores no clásicos.**

**Capítulo I: Crítica de la Razón Parapostmoderna**

**Capítulo II: La Identidad y la Acción Colectiva en los Vagoneros del Metro**

**Capítulo III: Persistir en el Centro Histórico: el Ambulantaje como Trabajo no Clásico**

**Capítulo IV: El Problema de la Identidad y la Acción Colectiva en los Microbuseros**

**Capítulo V: Trabajo Cognitivo y Control sobre el Proceso de Trabajo: la producción de software**

**Capítulo VI: Trabajo e Identidad entre los trabajadores de Wal Mart**

**Capítulo VII: Trabajo, Identidad y Acción Colectiva en MacDonaldis**

## Presentación

**La investigación colectiva Trabajo, Identidad y Acción Colectiva, los trabajadores no clásicos, realizada desde el postgrado en estudios laborales de la UAMI fue realizada analizando las siguientes ocupaciones y con los responsables que se agregan para cada una de estas:**

- 1. Vendedores ambulantes del centro histórico de la ciudad de México (Miguel Angel Olivo)**
- 2. Tinaguistas (José Luis Gayosso)**
- 3. Taxistas (Leticia Pogliaghi)**
- 4. Microbuseros (Carlos León)**
- 5. Operadores de Metrobus (Carlos Clemente Martínez)**
- 6. Vagoneros (Sandra Ruiz)**
- 7. Call Centers (Inés Montarcé)**
- 8. Wal Mart (Juan Hernández)**
- 9. MacDonalds (Gustavo Garabito)**
- 10. Software (José Rodríguez)**
- 11. Extras de televisión (Azucena Feregrino)**

**En este volumen I presentaremos los casos de Vendedores ambulantes, Microbuseros, Vagoneros, Wal Mart, MacDonaldis y diseño de Software, en el volumen II se tratarán los casos restantes.**

## **Introducción: construcción de la identidad y acción colectiva entre trabajadores no clásicos como problema.**

**Enrique de la garza Toledo**

Durante casi todo el siglo XXI los estudios del Trabajo privilegiaron la línea que iba de los mercados de trabajo a los procesos de trabajo, a la regulación de la relación laboral y a los actores colectivos vinculados con el trabajo asalariado. Sin embargo, la permanencia o bien la extensión de las actividades no asalariadas, así como la extensión de trabajos informales, precarios, inseguros, flexibles, no estructurados, atípicos, llevaron a una parte de los estudiosos a pensar que estas categorías antiguas y nuevas de trabajadores eran incapaces de constituir identidades colectivas amplias, proyectos o sujetos colectivos, que el futuro era de la fragmentación y la reducción a lo individual o a los pequeños sujetos. Sin embargo, al mismo tiempo que las organizaciones tradicionales de los trabajadores asalariados decaían en casi todo el mundo, nuevos movimientos sociales aparecían a partir de la década del ochenta (nuevo indigenismo, cocaleros, caceroleros, los sin tierra, etc.). Una parte de estos sujetos no tenían aparente relación con el mundo del trabajo, pero otros sí se relacionaban con este, aunque no en la forma clásica de la relación entre el capital y el trabajo, como son los movimientos de vendedores ambulantes por defender su lugar de trabajo, de los taxistas piratas por su fuente de empleo, de los microbuseros por las rutas, etc. Es decir, hay la necesidad de explicar las fuentes de la identidad y la acción colectiva entre trabajadores situados en relaciones no claras de asalaramiento o bien con la intromisión de clientes, usuarios y llegar a un concepto ampliado de Trabajo que no se restrinja al trabajo asalariado..

Dos concepciones teóricas, relacionadas con el avance del Trabajo asalariado en las sociedades modernas, llevaron a la visión restringida del concepto de Trabajo, una fue la Neoclásica para la cual no hay otro Trabajo a considerar sino el asalariado, el que se compra y se vende por un salario. La otra fue la marxista clásica, para la cual el concepto de Trabajo no quedaba restringido al asalariado y se reconocía como Trabajo a toda actividad relacionada con la riqueza material de la sociedad, no solo con la generación de valores de cambio. Sin embargo, el fenómeno socioeconómico de avance del trabajo asalariado capitalista en el siglo XIX, que sirvió de terreno empírico a los neoclásicos para

pensar el concepto restringido de Trabajo, implicó para el marxismo no la exclusividad pero sí el privilegio del Trabajo asalariado capitalista, que es una de las formas del trabajo asalariado, el que implica, además de la compra venta de fuerza de trabajo, el que el Trabajo genere valores de uso dedicados al intercambio en el mercado. Por otra parte, la producción capitalista en el siglo XIX se podía realizar sin implicar el maquinismo o en forma maquinística, este tipo de trabajo que se realiza maquinísticamente con grandes concentraciones de obreros fue privilegiado en los análisis y teorizaciones porque se suponía que habría una línea evolutiva moderna hacia estas formas de producción y de empleo. Lo anterior no implicaba que se ignorase que coexistían con el obrero industrial de la gran empresa otros trabajadores en empresa capitalistas de servicios y agricultura, e incluso ubicados en formas productivas no capitalistas al mismo tiempo, pero estas serían marginales en la línea evolutiva del capitalismo industrial.

La Sociología del Trabajo en sus orígenes también privilegió como objeto de estudio al obrero industrial de la gran empresa, se preocupó por sus reestructuraciones, pero poco dirigió la mirada hacia otros sectores de trabajadores. De tal manera que la mayoría de los conceptos acuñados por esta disciplina siguen arrastrando sus orígenes industriales y modernos. En estas preferencias también había un evolucionismo explícito o implícito, la gran empresa barrería con formas precapitalistas de producción y el proceso de proletarización casi se universalizaría con el desarrollo del capitalismo. Pero desde hace varios decenios el empleo en la industria en el mundo ha disminuido en favor de los servicios, las micro y pequeñas empresas en el tercer mundo no han tendido a disminuir, los trabajos precarios se han incrementado, junto a la aparición de nuevas calificaciones. Es decir, la importancia de los Trabajos no clásicos se ha incrementado.

La importancia clásica del Trabajo asalariado en la gran industria derivaba también de la constatación de su relevancia en la creación del producto nacional, al menos en los países desarrollados, pero también de la identificación entre estructura productiva y sujeto. Esto frente a la decadencia en el primer mundo del empleo agrícola y la aparición todavía incipiente de servicios modernos. Y, efectivamente, países desarrollados como los del norte de Europa se convirtieron en la primera mitad del siglo XX en sociedades de asalariados industriales.

En América latina los conceptos de marginalidad y de informalidad se pretendió dar cuenta de “anomalías” en el desarrollo mencionado, con coexistencia de sectores tradicionales y modernos sin clara substitución de unos por los otros. Posteriormente en los países desarrollados se han desarrollado los trabajos atípicos, o bien no estructurados. Así, han interesado las nuevas formas de precariedad, de exclusión, de inseguridad en el trabajo o de flexibilidad. Es decir, existe hoy una gran diversidad conceptual para captar nuevos y en América Latina antiguos trabajos distinguibles de los trabajos clásicos. Por trabajos clásicos no habría que entender necesariamente los que fueron o son mayoritarios en la población ocupada (situación que nunca fue cierta para los países subdesarrollados) sino aquellos que fueron considerados en la teorización e investigación empírica como la línea principal de evolución del trabajo (industrial, fordista, estable, regulado).

En países como México, los trabajos no clásicos siempre han sido mayoritarios y sin embargo su estudio ha sido despreciado al menos en dos de las tres líneas en que se han desarrollado los Estudios Laborales:

1). La perspectiva de estudio del Trabajo como ocupación y como actividad, es decir el trabajo en el proceso mismo de trabajo, que significa salario, número de empleados, pero específicamente como se trabaja para producir y las relaciones que entablan los actores productivos (los típicos, obreros, supervisores y jefes, gerencia). En esta perspectiva el concepto ordenador clásico ha sido el del Control sobre el proceso de trabajo. Control de tiempos de trabajo, de métodos, de movimientos, de tiempos de intervención, de herramientas o equipo, de ritmos, de calidad, de productividad.

Para los trabajos que hemos llamado no clásicos, las categorías de análisis de complican en varios sentidos:

- a). Para procesos de generación de servicios en los que el cliente, derechohabiente, usuario está implicado en el propio proceso de producción y por tanto el control sobre el proceso introduce a un tercero que no es obrero ni empleador en el propio proceso de cómo se produce.
- b). Los trabajos desterritorializados, como la venta a domicilio, que subvierten los conceptos de jornada de trabajo y de espacio productivo.
- c). La producción meramente de símbolos, como la generación de espectáculos públicos o de software

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

2). El enfoque Económico y el Sociodemográficos del Mercado de Trabajo. Este enfoque es el que más se ha desarrollado en el estudio de antiguos trabajos no clásicos y algunos de los nuevos. Sin embargo, el nivel de análisis (por género, estratos de edad, de escolaridad, de región, de ingreso, estados civiles, etc.) muchas veces no permite distinguir las antiguas ocupaciones y las nuevas al subsumirlas en variables genéricas como las mencionadas. En este enfoque han prosperado los conceptos de informalidad, de precariedad, de exclusión, de riesgo, de trabajo no decente, y nuevamente el nivel de análisis no siempre permite captar lo que nos interesa como trabajos no clásicos. Una complicación sería que en sentido restringido una parte de los trabajos “otros trabajos” o no clásicos no forman parte de un mercado de trabajo, en el sentido de compra venta de fuerza de trabajo por un salario, sin embargo, visto en su globalidad en la compra venta de fuerza de trabajo influyen las trayectorias laborales y estas trayectorias pueden implicar trabajo asalariado o no. Asimismo, el encuentro entre oferta y demanda de trabajo puede ser enfocado como una construcción social de vendedores y compradores de trabajo con intervención de otros actores como la familia, el Estado, etc. Es decir, el enfoque de mercado de trabajo también puede analizarse como de actores que se mueven en ciertas estructuras que dan sentido a su situación de vender o comprador y que ejercen acciones.

3). Finalmente el enfoque de la regulación del trabajo que tradicionalmente ha interesado a especialistas en derecho laboral, en relaciones industriales, administración, sociología, ciencia política. Aquí el énfasis es puesto en la construcción de las reglas de cómo trabajar al nivel de toda una sociedad, de una rama, una empresa o de un lugar de trabajo. Los actores clásicos son los sindicatos, empresarios y Estado. Sin embargo, cuando pasamos al trabajo no clásico aparecen problemas importantes como los siguientes: los derechos de los derechohabientes, usuarios, clientes frente a trabajadores y empresa; las reglas escritas o no para los trabajos no asalariados, por ejemplo los vendedores ambulantes; los problemas de la regulación del trabajo para las actividades sin un territorio o un tiempo de trabajo determinadas. De cualquier forma, la regulación del trabajo sea explícita o implícita, puede ser analizada también como construcción entre



actores que se mueven en estructuras que los constriñen, pero que dan sentido a su situación, negocian o no e interaccionan.

**Es decir, en este texto se trata de presentar los resultados de investigación de trabajos no clásicos en México, unos tradicionales y otros modernos, desde el punto de vista de construcción de los actores del control sobre su trabajo, de sus ocupaciones y de las regulaciones de estas**

### **El enfoque teórico**

El concepto de Trabajo ha cambiado históricamente, en esta medida, conviene recapitular acerca de la construcción de su significado. En su aspecto más básico, el trabajo puede entenderse como la transformación de un objeto de trabajo como resultado de la actividad humana utilizando determinados medios de producción. Esta actividad no es aislada sino que implica cierta interacción con otros hombres, como resultado de la misma, el hombre mismo se transforma. Además, el trabajo implica cierto nivel de conciencia, de las metas, en cuanto a los resultados y la manera de lograrlos. Esta definición tan general tiene que ser contextualizada históricamente:

1. Primero, en cuanto al objeto de trabajo. Antes de que adquiriera importancia la producción inmaterial, el objeto de trabajo provenía de la naturaleza de manera inmediata o mediata como resultado de trabajos anteriores. Sin embargo, sí algo caracteriza y modifica los anteriores conceptos de trabajo y de procesos de trabajo a fines del siglo XX, es la extensión de la producción inmaterial y la transformación y generación de objetos puramente simbólicos. La producción inmaterial es aquella en la que el producto que 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. Esta compresión del proceso económico pone en relación directa en el acto mismo de la producción al productor con el consumidor-cliente, complejizando las relaciones sociales de producción al hacer intervenir a un tercer sujeto de manera inmediata en el proceso de producción junto al trabajador y su patrón. Son los casos de los servicios de salud, los educativos, los de esparcimiento, los de viajes, etc. En una parte de la producción inmaterial el objeto material sigue siendo importante, sin embargo, el proceso completo implicar

la participación directa del consumidor en al menos una parte de la producción del servicio.

Por otra parte, cada vez más objetos no provienen de la naturaleza sino que son productos puramente simbólicos y aunque se plasmen en forma material, este sustrato es poco relevante frente al aspecto simbólico del producto. Por ejemplo la creación de conocimiento que puede encarnar en programas de computadora o fórmulas en un papel, su valor e importancia estriba en el campo simbólico hasta cierto punto independiente del soporte material que sirve para la transmisión. Estos objetos inmateriales con cada vez más útiles para satisfacer determinadas necesidades humanas, y la naturaleza es menos importante para su generación

2. En cuanto a la actividad de trabajar. Esta implica el desgaste de energía de trabajo, sin embargo la gran transformación viene por la mayor importancia del aspecto intelectual del trabajo con respecto del físico, sin suponer que el trabajo físico pueda realizarse sin la intervención de lo intelectual. Sin embargo, el concepto de trabajo intelectual resulta extremadamente abstracto frente a las complejidades del aspecto subjetivo del trabajo. De tal forma que cabría hablar mejor de trabajo en sus caras objetiva y subjetiva con un producto objetivado, pero que muchas veces, como en la producción inmaterial, no es posible separar el producto ni siquiera en dimensiones objetiva y subjetiva ni del acto mismo de creación. La objetivación se da de manera automática en otro sujeto, el cliente o usuario y no en un objeto separado de los dos. Aspecto subjetivo del trabajo implica conocimiento pero también valores, sentimientos, estética, formas de razonamiento y discursos. La actividad laboral es a la vez interacción inmediata o mediata entre sujetos, el cara a cara en la actividad productiva sigue existiendo, pero no es una condición necesaria de los procesos productivos actuales. Cabría mejor hablar de una comunidad simbólica del trabajo que puede todavía tener lazos materiales mas o menos fuertes. De esta forma el sentirse parte de esta comunidad del trabajo no depende ya del cara a cara sino de la intensidad subjetiva y material de los lazos. 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.

Es decir, la diferencia histórica entre Trabajo y no Trabajo no puede ser determinada por el tipo de actividad o de objeto, sino por su articulación en ciertas relaciones sociales de subordinación, cooperación, explotación o autonomía. Esta ubicación permite, junto a otros niveles de la cultura y el poder, conferir además significación social al Trabajo, definir que es Trabajo frente a lo que no lo es, valorar el trabajo en términos morales y también valorarlo en términos económicos.

3. Trabajo y reproducción social de la fuera de trabajo. La producción es también reproducción social, pero hay una parte de la reproducción que se considera fuera de la producción capitalista. Se trata en parte del Trabajo de reproducción en la familia para satisfacer necesidades de alojamiento, alimentación, esparcimiento, cuidado de los niños que no adquieran un carácter mercantil. Por otro lado, en muchos lugares del planeta se expanden o mantienen los trabajos mercantiles y de subsistencia no capitalistas: el campesino, el por cuenta propia, el trabajo familiar para la venta. Algunos trabajos no salariales para la venta finalmente han llegado a ser reconocidos por organismo internacionales como trabajo, las teorías feministas reivindican el reconocimiento del trabajo doméstico no mercantil como Trabajo, relacionado por ejemplo, con el concepto de doble jornada. Hay actividades en las que no es posible separar tajantemente producción de reproducción externa, por ejemplo en el trabajo a domicilio, en muchos trabajos familiares para la venta, en el autoempleo, en el trabajo doméstico, en la venta callejera y a domicilio.

La emergencia primero de los servicios modernos y precarios, y luego de muchas otras actividades precarias, asalariadas o no, abren una brecha en las teorizaciones y conceptos clásicos sobre el Trabajo. Por un lado, la necesidad de incorporar a los servicios al análisis de las ocupaciones y los procesos productivos introduce especificidades, que hacen dudar de algunas de las características clásicas del Trabajo como algo universal: sí una parte de los servicios implican que el producto no es separable de quien lo produce o quien lo consume, es decir, que el proceso productivo implica la compactaciones entre la actividad del trabajador que lo produce en el momento de su generación, con la distribución a los consumidores y el acto mismo del consumo, esto implica una reformulación de quienes son los actores en el proceso productivo, sí el servicio es capitalista seguirán presentes

trabajadores asalariados y empresarios, con los respectivos mandos medios, pero entrará de manera directa en el proceso de producción un tercer actor que no se presenta en el mismo como asalariado ni como patrón, que es el consumido, usuario, derechohabiente, etc. Y, entra de manera directa porque el producto –salud, educación, servicios bancarios, de restaurante, de transporte – no se puede generar sin su presencia al menos en momentos clave del proceso de producción. Porque estos servicios no se pueden almacenar, tienen finalmente que consumirse en un momento de la producción. De tal forma que la manera de consumir es al mismo tiempo forma de producción y, especialmente, complica el problema de las relaciones sociales y de poder dentro del proceso de producción.

Por otra parte, el surgimiento de muchos “servicios productivos” para las empresas –de reparación, diseño, ingeniería, etc. – abre la posibilidad de una extensión de la manufactura directamente hacia servicios que incorporan valor al producto material o inmaterial final y que, vistos en forma aislada, habría que separarlos de la manufactura, cuando forman en realidad parte integrante de la valorización en la misma. Es decir, dentro de la propia manufactura se complica la noción de proceso productivo y de cuales son sus límites y esto sin considerar las labores ahora frecuentes de subcontratación.

Otro tanto sucede con el campo de la reproducción de la mano de obra diferenciada de la producción material fabril o de los *servicios fabriles*. Concepto que puede ser discutible pero que remite al originario de fábrica, acuñada para la industria, el concepto de dependencia de la máquina puede mover a ampliar dicho concepto de fábrica a los servicios, para no subsumir a los servicios modernos simplemente en el de empresa que es sin duda menos analítico que el de fábrica. De antaño el trabajo del campesino o del artesano, pero en general en las unidades micro, en el trabajo a domicilio, en el del autoempleado, en el del trabajo familiar, los espacios reproductivos con creación de valor y los de reproducción genérica de la fuerza de trabajo, como alimentarse, dormir, esparcimiento, cuidado de los hijos, se traslapan. Y este antiguo fenómeno, opacado ante la fábrica capitalista que segmentó los tiempos y espacios de producción de los de reproducción genérica, no recibió la debida atención desde el punto de vista productivo, del reproductivo y para la constitución de subjetividades y acciones colectivas.

Finalmente, la sociología y la antropología, específicamente aquellas corrientes críticas de la alienación del trabajo, tuvieron en mente la dorada época de la comunidad pequeña, con

relaciones cara a cara, y vieron en estas las fuentes de la constitución de la sociedad y de la propia subjetividad. Los conceptos de mundo de vida, contrapuesto al del Trabajo en Habermas, interacción simbólica e intersubjetividad de Shutz, remiten a estos microniveles en las relaciones sociales que son vistos como constitutivos del todo social. Pero la constitución de subjetividad y de identidad, incluso la conformación de formas de acción colectiva pueden no requerir del cara a cara entre los sujetos individuales, esta identidad puede surgir a través de los medios de comunicación masivos, de las telecomunicaciones, del internet y no necesariamente tener que cristalizar en la manifestación o el motín callejeros (Castells, 1999). Así sucede con una parte de los trabajos actuales todavía minoritarios, en los que los canales de constitución del colectivo de trabajadores se da a través de una red virtual sin el cara a cara de antiguos trabajos, que por otra parte siempre fue exagerado sobre todo en empresas muy grandes tradicionales cuya distribución funcional de tareas limitaban el cara a cara a los trabajadores de la misma sección. Es decir, en los teletrabajos se transita del cara a cara a la pantalla-pantalla, aunque detrás están hombres y no simplemente sistemas informáticos.

Las interfases entre Trabajo y no Trabajo y la nueva importancia de los trabajos no industriales lleva sin duda al concepto ampliado de Trabajo: implica un objeto de trabajo, que puede ser material o inmaterial, en particular la revalorización de objetos simbólicos de trabajo; una actividad laboral que no solo implica lo físico y lo intelectual sino más analíticamente las caras objetiva y subjetiva de dicha actividad, esta es finalista, supone que el producto existe dos veces, una en la subjetividad y otra objetivada, aunque las objetivaciones pueden serlo también de los significados y en significados. La conexión entre medios y fines en el Trabajo pone en juego a todos los campos de la subjetividad y no solo los de carácter cognitivo o bien científicos, en particular porque Trabajar es relación con objetos que pueden provenir de la naturaleza o no, pero específicamente interacción social de manera inmediata o mediata, con sus componentes físicos y subjetivos. Pero la especificidad de cada Trabajo no proviene de las características del objeto, ni de las actividades mismas, ni del tipo de producto sino de la articulación de este proceso de producir con determinadas relaciones sociales amplias, con relaciones de poder, de interés, de influencia, culturales. Finalmente, los límites entre Trabajo y no Trabajo no son

naturales o universales sino dependen de las propias concepciones sociales dominantes en este respecto

En teorías estructuralista en desuso se pensó que la situación estructural, en particular en determinadas estructuras productivas era lo más determinante en la constitución de sujetos sociales, de sujetos por esto laborales. Es decir, las condiciones de explotación, de alienación y de control sobre el proceso productivo determinarían la conformación de uno o más sujetos laborales. Hay gran consenso en que no bastan las situaciones estructurales para explicar la identidad y la acción colectiva. Que al menos falta al estructuralismo la mediación cultural y subjetiva, aunque la postmodernidad tampoco prueba en forma suficiente que el mundo del trabajo ha dejado de ser importante para muchos habitantes de este planeta.

El problema de fondo siempre ha sido que en la constitución de identidades y movimientos sociales no solo influye el mundo del trabajo sino otros mundos de vida y otros niveles de realidad de segundo o tercer orden, diferentes del cara a cara, que de estos niveles pueden importar sus presiones estructurales, pero la conformación de sujetos colectivos no dependen solo de aquellas, porque entre estructura y acción social media la subjetividad, entendida como proceso de dar sentido que hecha mano de códigos culturales a través de la formación de configuraciones de sentido para las situaciones concretas, en un espacio viable de significaciones más que de determinación cultural. En esta medida, la eficiencia de las estructuras y vivencias del mundo del trabajo pueden ser variables en la conformación de identidades y acciones colectivas, porque un trabajador no solo comparte con otros el espacio laboral sino tiene interacciones y experiencias en otros mundos, articulados de manera inmediata o no con el del trabajo. Además, la identidad no se da en abstracto sino que es con respecto a determinado problema, espacio de relaciones sociales o enemigo. De esta forma un mismo individuo puede compartir identidades colectivas con diferentes sujetos y en esta medida accionar colectivamente en diversos espacios. De tal forma que la eficacia de la vida laboral tendrá que probarse en concreto más que suponerse en todos los casos. Punto de vista que no coincide con el opuesto a la determinación laboral, el de nuevas determinaciones identitarias en el consumo, en el ocio o en la familia: para estos mundos de vida también estamos obligados a probar su pertinencia en los movimientos sociales concretos. Las identidades y acciones colectivas pueden tener

relación intensa o débil con la vida del trabajo (De la Garza, 1999), además los mundos del consumo, del esparcimiento, en la familia pueden reconocer traslapes con las actividades productivas (De la Garza, 1997). Es decir, a un concepto de trabajo ampliado debe seguir otro de sujetos laborales ampliados. Los sujetos laborales ampliados no son aquellos cuya acción colectiva depende fundamentalmente de la experiencia, organización, demandas laborales, específicamente en torno de la relación capital-trabajo, esta es la concepción estrecha de trabajo y de sujeto laboral. Lo ampliado implica que puede haber eficiencia identitaria también en los trabajos no capitalistas, con sus demandas y formas de lucha y organización, pero también que los sujetos se pueden constituir en territorios y tiempos no laborales, aunque teniendo un pie, o una uña de vinculación con lo laboral ampliado. Puede ser el caso de movimientos de desempleados que no lucha por su reinstalación sino por la apertura de nuevas fuentes de empleo, su actividad e identidad no se conforman en torno de una relación laboral específica; su espacio y tiempo de protesta no es la empresa ni el tiempo de trabajo, sino la calle, el barrio, la plaza pública. Detrás, aunque no de manera inmediata, están sus experiencias laborales, pero también en la familia, el barrio, el consumo; a veces los sindicatos pueden ampliar su organización para incluirlos, pero esto no es necesario para que lleguen a realizar acciones colectivas; sus demandas no van en contra de un patrón en particular sino en contra de la sociedad de los ganadores.

Vivir del trabajo supone que se participa en un mundo de vida que es importante aunque solo sea por el ingreso recibido a través de esta actividad. Se pueden tener sentimientos diversos con respecto del mundo del trabajo, de amor, odio, indiferencia, pero su eficiencia en el individualismo, la solidaridad, lo comunitario, la acción colectiva tendrá que investigarse en situaciones concretas más que pretender generalizarse en abstracto. Asimismo, seguramente no basta analizar las presiones y experiencias en un solo mundo de vida para explicar la emergencia de la acción colectiva. En otras palabras, la diversas de experiencias de trabajo y de no trabajo, no obstante compartidas en determinados niveles de abstracción, pueden contribuir junto a las formas de dar sentido de los participantes en estos espacios de relaciones sociales a la conformación de sujetos sociales diversos. Estos sujetos no por principio postmoderno tienen que permanecer desarticulados, la desarticulación de su cara a cara puede llegar a articularse a través de sus prácticas, en formas virtuales o simplemente imaginarias (De la Garza, 2002).

**Segunda recapitulación: se trata en este texto de exponer resultados de investigación de las determinantes, productivas, de mercado de trabajo, de regulación laboral y reproductivas de trabajadores no clásicos que han originado acciones colectivas reconocidas públicamente relacionadas con el trabajo.**

Es decir, los objetivos fueron:

1. Analizar las condiciones productivas, de mercado de trabajo, de regulación de ocupaciones no clásicas de servicios con un producto final material sin relación cara a cara entre productor y consumidor (Call Center); de servicios con producto final material con interacción cara a cara entre productor y consumidor en el proceso de producción (MacDonalds, vendedores ambulantes, vagoneros); de servicios de productos simbólicos con interacción cara a cara (extras de televisión); y ocupaciones de producción simbólica sin interacción cara a cara entre productor y consumidor (software y una parte de Wal Mart)); así como servicios tradicionales (Taxistas, Microbuseros y metrobuseros).

Descubrir en cada uno de los tipos de trabajo seleccionados la eficacia de otros espacios de la reproducción como el de la familia en la conformación de identidades colectivas.

2. También, analizar el efecto de la presencia de organizaciones de productores en las ocupaciones seleccionadas cuando existan en la conformación de identidades colectivas.

Explicar la emergencia de acción colectiva a partir de cómo las interacciones en determinadas estructuras como las mencionadas pasan por un proceso de dar sentido que puede en ciertas condiciones convertirse en acción colectiva.

Esta investigación se realizó en el área metropolitana de la ciudad de México a través de cuestionarios, entrevistas, grupos de discusión, observación directa y participante, análisis de estadísticas y de documentos, recibió un generoso financiamiento del Conacyt, que permitió reunir a un grupo de 15 investigadores y estudiantes del postgrado en Estudios Laborales de la UAMI durante dos años bajo la dirección del Dr. Enrique de la Garza Toledo.



## **Bibliografía**

Castells, M. 1999 *La Era de la Información*. México: Siglo XXI.

De la Garza, E. 1997 “Trabajo y Mundos de Vida” en H. Zemelman (coord.) *Subjetividad: umbrales del pensamiento social*. Madrid: Anthropos.

De la Garza, Enrique 1999 “¿Fin del trabajo o Trabajo sin Fin?” en J.J. Castillo (ED.) *El Trabajo del Futuro*. Madrid: Editorial Complutense.

De la Garza, Enrique 2002 “Problemas Clásicos y Actuales de la Crisis del Trabajo” en

# Capítulo I: Crítica de la Razón Para-Postmoderna (Sennet, Bauman, Beck)

Enrique de la Garza Toledo

Juan Carlos Celis Ospina

Miguel Angel Olivo Pérez

Martín Retamozo Benítez \*

## Introducción

Hasta los años setenta del siglo anterior muchas de las teorías acerca de la Sociedad (Marxismo, Accionalismo, Fenomenología)(Garfinkel, 1986) consideraban al Trabajo como eje articulador del conjunto de las relaciones sociales y de la constitución de la identidad social o bien de clase (Berger, 1958). Sin embargo, en dicha década, la emergencia de nuevos movimientos sociales, empezando por el movimiento estudiantil, no claramente vinculados con el Trabajo, agregado a la extensión de la tercerización, a las muestras de conservadurismo del trabajador industrial típico en los países desarrollados y las decepciones del socialismo real, sirvieron de base a los primeros planteamientos acerca del fin del Trabajo como venero de sujetos y proyectos de sociedad alternativos. La sociedad postindustrial era la de los servicios y del conocimiento en la que el eje de la conflictividad no sería por la explotación sino por apoderarse del modelo cultural (Touraine, 1973); las nuevas luchas serían por el no trabajo y las encarnarían la no-clase (Gortz, 1982), porque toda forma de trabajo sería por principio alienante, la posibilidad de una sociedad sin trabajo la daría la tercera revolución tecnológica; el capitalismo habría subsumido reproducción a producción y la mayor parte de la humanidad sería generadora directa o indirecta de plusvalía, por tanto, no habría privilegio para la clase obrera industrial típica (Negri, 1980). Es decir, los planteamientos acerca del fin de la centralización del

---

\* Miembros del grupo de investigación sobre trabajo a-típico del Postgrado en Estudios Laborales de la Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa en México, D.F. (egt@xanum.uam.mx)

trabajo industrial se traducían en el fin de la centralización de todo tipo de trabajo y sin embargo las visiones de futuro no dejaban de ser en esos años optimistas. Al dar la vuelta el tiempo hacia la década del ochenta, con el establecimiento del neoliberalismo, que cuestionó los pactos socialdemocráticos de la posguerra y las garantías de la capa alta del proletariado, que debilitó o excluyó de las decisiones estatales a sus organizaciones, las deslegitimó ante la población y cambió instituciones protectoras de los trabajadores, junto a las primeras formas de la reestructuración productiva, las tesis del fin mundo del trabajo se volvieron pesimistas o bien desligadas de toda idea de proyecto alternativo.

El pesimismo acerca del futuro y papel del trabajo anidó inicialmente en dos concepciones teóricas: la Postmodernidad y las tesis propiamente del Fin del Trabajo (De la Garza, 2000).

Las concepciones Postmodernas, por supuesto, no se refieren solo al futuro del Trabajo sino que hunden sus críticas en el concepto de Modernidad, entendida como aquella sociedad en la que la razón aparecía como única e invariable; razón vinculada a las ciencias naturales, que permitiría acuñar un sistema de conocimiento universal, deductivo y verificable; razón que llevaría al dominio del mundo, natural y social; dominio que se traduciría en progreso a través del cambio social racional (Cassierer, 1970). Esta concepción moderna tuvo su clímax en el Positivismo, como proyecto de alcanzar la ciencia universal, como sistema deductivo que permitiría la calculabilidad del universo. Esta ciencia universal implicaría el conocimiento de las Leyes que rigen los comportamientos humanos, que abriría el camino hacia el predominio del Estructuralismo en la mayoría de las ciencias sociales en casi todo el siglo XX.

Pero en los años setenta, además de la emergencia de sujetos sociales no previstos en las grandes teorías sobre la sociedad, esta turbulencia coincidió con la crisis práctica, en cuanto a incapacidad de predicción de las grandes Teorías sociales regionales como el Keynesianismo, el Funcionalismo y el Conductismo, que se daba casi sincrónica con la crisis epistemológica del positivismo. Lo anterior llevó a la desconfianza, como estado de ánimo, acerca de la idea de razón, de sujeto transformador y de progreso. Detrás estaba también el inicio de la crisis ecológica vinculada con la industrialización, la extensión de la pobreza, la crisis del Estado interventor en la Economía y Benefactor. El clima social, económico, cultural e intelectual de los setenta también afectó al marxismo, primero lo disgregó en infinidad de corrientes, que en su mayoría no apoyaban al socialismo realmente

existente y ya en la década del ochenta, la caída de ese socialismo colocó la puntilla a las esperanzas de reforma de los regímenes socialistas (Bell, 1988).

Es decir, la Postmodernidad nace de un cambio de estado de ánimo de la intelectualidad progresista, socialdemócrata o comunista, que se tradujo en pérdida de imaginario, de idea de futuro, de proyecto, de organización y en especial de reivindicar a la clase obrera como sujeto privilegiado para la transformación del capitalismo. Este pesimismo, producto de la gran decepción, se trató de atemperar con la reivindicación de un nuevo individualismo, visto como sinónimo de libertad frente a estructuras o concepciones totalizantes que aprisionaban a los individuos, lo mismo en el socialismo real que en el capitalismo organizado. Por esto coincidimos con Callinicos cuando dice: “La Postmodernidad no es un conjunto de hipótesis verificables, sino una declaración autobiográfica, el estado actual del espíritu de un sector de la intelectualidad occidental traumatizada por las decepciones del socialismo real y que fue crítica del estado benefactor” (1998).

El concepto clave Postmoderno es el de fragmentación, del Yo, de la cultura, del Sujeto, de las relaciones sociales, de la historicidad, la vivencia en lo sincrónico, su substitución por el simulacro (Braudillard, 1988). La sociedad de masas sería la de la desaparición del Sujeto, la masa no tiene estructura, no sigue leyes, rechaza la Historia y a lo Universal, se refugia en el consumo. La sociedad Postmoderna inauguraría un nuevo individualismo, con imprecisión en la vida privada, en las creencias y en los roles, con la fractura de la personalidad disciplinaria fordista, es la sociedad de la máxima elección y del máximo deseo (Vattimo, 1986).

La otra clave de la Postmodernidad es la crisis de la razón científica que fundamentó en el pasado la idea de progreso, que encarnó en grandes discursos y en diversas concepciones de Totalidad. La verdad es substituida por el simulacro, con una reivindicación de la Teorías de los juegos lingüísticos del último Wittgenstein, la verdad se impone en juegos de poder y no tiene que ver con el “reflejo” del mundo real (Lyotard, 1982).

El discurso Postmoderno, como dice Callinicos, no se preocupa por verificar sus proposiciones, posiblemente porque la creencia en las capacidades de la ciencia también fue cuestionada, y juega con el impresionismo y la exageración. Por ejemplo, del todo articulado de las concepciones modernas al todo desarticulado, ambas son igualmente ontológicas y se pueden esgrimir muchos contraejemplos en contra de la desarticulación

universal, tales como la articulación entre cadenas de subcontratación o de clientes y proveedores. Acerca del fin de los grandes discursos, sin duda que entre los setenta y los ochenta hay una gran transformación de los paradigmas dominantes en casi todo el siglo XX, el marxismo y el estructuralismo, pero, a la vez, la emergencia de antiguos y nuevos grandes discursos, las teorías de elección racional, de la Agencia, las Hermenéuticas y la misma Postmodernidad. Las ideas de progreso socialista o de capitalismo interventor sin duda que entraron en crisis, pero fueron substituidas por una nueva idea de progreso, la neoliberal. El positivismo estaba en crisis desde los sesenta, con mayor razón en los setenta, pero la epistemología de la ciencia reconoce al menos tres corrientes poderosas actuales, la postestructuralista, la analítica y la Hermenéutica no radical; además, los investigadores sociales contemporáneos no pueden ser postmodernos extremistas, implicaría su extinción como científicos, de tal forma que siguen investigando a la manera positivista o han adoptado una postmodernidad **lite** a través de la reivindicación de métodos comprensivos para interpretar.

Es decir, el programa postmoderno extremista es inviable y, como dice Alexander, a la euforia postmoderna de los ochenta lo que le siguió fue la cruda del Neoliberalismo, que polariza, no elimina la pobreza, en esta medida las tesis de hombre postmoderno hedonista han tendido a desaparecer.

Offe (1996) fue uno de los primeros en tratar de articular proposiciones postmodernas con las del fin del trabajo en los ochenta. Para Offe el Trabajo dejó de ser eje articulador de relaciones sociales y fuente de identidad, con su consecuencia en fragmentación de identidades, sujetos, proyectos. En este caso los argumentos pretenden ser de un nivel más sociológico: a). La tercerización, la revolución tecnológica y la precarización implican mayor heterogeneidad de las ocupaciones y, por tanto, la imposibilidad de crear identidades amplias, b). Además, habría una fragmentación de los mundos de vida con respecto del trabajo, y pérdida de importancia de este último, el resultado sería la pérdida de importancia de lo laboral en la identidad; c). Habría un nuevo individualismo resultado de la fragmentación de las ocupaciones. Todavía no aparecía con claridad la importancia de la flexibilidad, como inestabilidad y fragmentación de trayectorias laborales. Pero, aunque las hipótesis de Offe son operacionalizables y sometibles a verificación o falsación, el autor se conforma con postularlas lógicamente. No es convincente que la heterogeneidad de las

ocupaciones sea igual a no identidad, cuando se han generado grandes movimientos obreros siempre han sido entre heterogéneos, e incluso en grandes empresas siempre hay gran diversidad y heterogeneidad de ocupaciones, pareciera que Offe tuviera en mente más bien a los trabajadores de oficio del siglo XIX y no a los obreros de grandes empresas con diversidad de ocupaciones del XX. Por otro lado, lo que a primera vista aparece en el capitalismo actual como aumento en la diversidad de ocupaciones, por el otro es la articulación de estas en cadenas globales de producción o comercialización. Además, al interior de empresas modernas las gerencias Toyotistas proclaman la construcción de una nueva identidad colectiva con la compañía, con la productividad y la calidad, así como la articulación, como diseño gerencial, entre producción y mundo de la reproducción de los trabajadores y sus familias. Las tesis de Offe resultan muy estructuralistas, la estructura de ocupaciones (status-roles de Parsons) determinan la identidad, pero sobre la identidad influyen otras estructuras dentro y fuera del trabajo, las interacciones entre sujetos, y las formas de construcción subjetiva, dentro de las que se encuentra la de la identidad.

Una tesis alternativa de explicación de la decadencia de la clase obrera como movimiento iría por el lado de ver al neoliberalismo como resultado de una derrota histórica que la excluyó y deslegitimó. En todo caso, en los ochenta las tesis del fin del trabajo influyeron poco entre los científicos sociales que investigaban los efectos de los cambios tecnológicos, organizacionales o la flexibilidad interna en los procesos de trabajo. En el inicio de los noventa las tesis del fin del trabajo en la forma de Rifkin (1996) y Forrester (1998), popularizaron estas ideas y, a la vez, las simplificaron y vulgarizaron, al reducirlas al desempleo tecnológico, pero han perdido actualidad.

## **1. La Para-Postmodernidad**

Ninguno de los autores que mencionaremos en el resto del artículo reconoce que es Postmoderno, sin embargo, la preposición en español de “para” significa dirigirse hacia, aproximarse. En esta medida mostraremos que la denominación es justa. Una particularidad de los para-postmodernos es que enfocan sus baterías en contra del Trabajo, cuando el planteamiento Postmoderno es más general, contra las concepciones Modernas. Estos autores parten de algo ya observado en las teorías del fin del trabajo, la heterogeneidad en las ocupaciones, pero agregan lo que no quedaba claro hasta la década del noventa, que el

eje de estas transformaciones no es simplemente la heterogeneidad sino la flexibilidad del trabajo. Acerca de la flexibilidad del trabajo mucho se ha escrito, puede ser la flexibilidad dentro del proceso de trabajo y asociarse a los conceptos de movilidad interna entre puestos y de polivalencia principalmente, esta flexibilidad no necesariamente supone la expulsión de trabajadores y no es la que interesa a los para-postmodernos. Puede ser también la flexibilidad en el encuentro entre oferta y demanda de trabajo, que implica eliminar restricciones al libre flujo de trabajadores y a la libre decisión del empleador, esta flexibilidad tiene que ver con los para-postmodernos pero tampoco es el foco principal de atención. También la flexibilidad se relaciona con el sistema de relaciones industriales, es decir, de las leyes laborales, la contratación colectiva y los acuerdos marco entre Estado, sindicatos y empleadores. Pero los para-postmodernos entienden por flexibilidad a la fragmentación de carreras ocupacionales y biografías, es decir, la duración corta en una ocupación y la alternancia entre desempleo y otras ocupaciones diversificadas. Esta manera de ver la flexibilidad tiene que ver con las limitaciones actuales al pleno empleo típico, es decir, de tiempo completo, por tiempo indeterminado, protegido por la contratación colectiva y los sindicatos. En cambio, la ocupación flexible sería insegura. Esta flexibilidad en la trayectoria ocupacional provocaría una desestructuración en las relaciones de trabajo, al ser cambiantes no habría claridad en los grupos de pertenencia; también de tipo geográfico, puesto que la flexibilidad así entendida puede implicar el traslado territorial del trabajador en busca de empleo; y en las relaciones personales y familiares. Es decir, el trabajo aparecería como un colage de fragmentos de experiencias, sin arraigo a un grupo social determinado, la desestructuración del sentido del tiempo y el espacio, la superficialidad en las relaciones sociales<sup>1</sup>. Habría que añadir que:

- 1.) Las tesis para-postmodernas pueden sintetizarse en las proposiciones anteriores, utilizando metáforas como trabajo, amor, e identidad líquidos, categorías zombi, “comunidades de guarda ropa”, corrosión de carácter (Sennet, 1994)(Bauman, 2005<sup>a</sup>, 2005b). Ninguno de estos conceptos metáforas se desarrolla realmente, en el sentido

---

<sup>1</sup> Sin embargo, en ninguno de los textos para-postmodernos se demuestra, primero, que la mayoría de la población se encuentre en esas condiciones de flexibilidad; segundo, que las tendencias sean en ese sentido; tercero, no hay prueba alguna que predominarán estos trabajadores flexibles sobre los estables. Las “pruebas” se reducen a argumentos simplistas, que no constituyen ninguna teoría económica, de la globalización, del Estado o de la Sociedad seria, y datos discutibles, no sistemáticos, de fuentes heterogéneas, así como relatos escogidos para que apoyen lo que se quiere mostrar.

de precisarse su definición y la relación con otros conceptos, permanecen en su función de impresionar emotiva y a través de imágenes del lenguaje cotidiano. El uso de la metáfora no debe alarmarnos, es parte de las nociones que muchas veces anteceden a los conceptos teóricos, pero en el caso de los para-postmodernos parecieran más destinados a alimentar, impresionar e impactar un estado de ánimo propio de la derrota y pérdida de esperanza iniciado desde fines de los setenta y permanecer en este estado. La categoría Zombi es para deslegitimar a quienes planteen lo contrario al fin de los grandes proyectos y sujetos, tachándoles de “muertos vivientes”; la “licuefacción” del todo, de la identidad, la personalidad, el amor, es el debilitamiento de los vínculos sociales por la fragmentación; las “comunidades de guardarropa”, se cambian según la ocasión de la trayectoria laboral y de vida fragmentarias.

- 2.) El estilo impresionista se complementa con la inserción de frases impactantes para apoyar las proposiciones anteriores entresacadas y fuera de contexto de clásicos de la filosofía, la ciencia social, las naturales, la literatura, de dirigentes políticos, publicaciones de noticias o de la farándula, con información no sistemática de fuentes secundarias, observaciones tampoco organizadas, relatos de otras investigaciones o cotidianas. Es decir, lo equivalente a la prueba “empírica” se reduce a la argumentación sin diseño de investigación, ni cuantitativo ni cualitativo, a partir de un collage de fuentes acomodadas para que muestren lo que se quiere afirmar (Bauman, 2004, 2004a 2005<sup>a</sup>, 2005b). Otro tanto se puede decir del manejo de los datos empíricos, que está lejos de una sistematización rigurosa o de la constatación de la validez de las fuentes, lo mismo pueden ser datos sacados de un periódico, que declaraciones de empresarios, las cifras se asumen con extrema liberalidad sin aparato crítico con tal de que muestren las tesis que se desea difundir. Es decir, ninguno de los textos para-postmodernos puede presumir de ser una sistemática y rigurosa investigación cuantitativa o cualitativa, su estilo se acerca al periodismo de investigación y la función del dato no es demostrar sino impactar, utilizando también un lenguaje seductor y fácilmente asimilable por el amplio público, de tal forma que con facilidad el lector queda seducido en lo que pareciera una denuncia acerca de los males de la flexibilidad, encubriendo los supuestos más profundos (Bauman, 1998).



- 3.) Estos supuestos implican una tesis central, que durante el período del socialismo real o del Estado benefactor, el hombre estaba dominado por estructuras burocráticas y concepciones estructuralistas que le asignaban una posición en la Sociedad o una tarea histórica a desarrollar, ambas coartaban su libertad. Por ende, lo que haría infeliz al hombre sería seguir atenido a los grandes proyectos ligados a grandes utopías, estructuras, burocracias u organizaciones. Cada texto para-postmoderno dedica el 90% a desgarrarse las vestiduras acerca de la infelicidad de los nuevos hombres flexibles de la nueva economía, por eso lecturas poco cuidadosas asimilan a los para-postmodernos a los críticos del neoliberalismo.
- 4.) Pero no es así, si bien no se desconocen las penalidades de la transición de la sociedad anterior burocratizada a la flexible, se afirma sin ambigüedades que es mejor la situación actual que la jaula de hierro burocrática anterior. La nueva economía flexible tiene la potencialidad de la libertad a condición de que se opere un cambio cultural en el sentido de aceptar la flexibilidad, desprenderse de la idea de trabajo seguro de antes y adquirir rápidamente habilidades para ocupaciones fluctuantes.
- 5.) Sin embargo, reconocen que el mercado no puede hacerlo todo con la flexibilidad laboral. En esta medida se erigen en reformadores del neoliberalismo, es decir, no se trata de cambiar su esencia sino diseñar “instituciones parche”, que mitiguen los choques de flexibilidad entre los menos aptos en calificaciones y psicológicamente para esta gran transformación. Las instituciones parche que proponen, unas parecen inofensivas y de escasa efectividad, como que los sindicatos cambien de función a una suerte de agencias de colocación de sus agremiados que queden desempleados, o fomentar el espíritu de que no todo trabajo debe ser mercantil. Otras son contradictorias con sus propios supuestos, los para-postmodernos suelen proponer “categorías Zombi” propias del Estado benefactor, como asegurar a toda la población un salario básico mínimo o bien la flexiseguridad (fondos estatales para los que temporalmente queden desempleados por la flexibilización) (Bauman, 2001, 2005).  
Las doctrinas –sería exagerado llamarles teorías- para-postmodernas retoman de la Postmodernidad sobre todo el concepto de fragmentación, lo vuelven proposición sociológica, retoman fragmentos de tesis de otras teorías sobre la tercerización, las nuevas calificaciones, los trabajos informales, inseguros, excluyentes, atípicos, sin

originalidad. Muestran impresionistamente los males acarreados por esta flexibilidad, pero en su fobia en contra del Estado benefactor capitalista o socialista se vuelven sostenedores de las reformas neoliberales del capitalismo –que “llegaron para quedarse”, dice Bauman-, las cuales se pueden suavizar a través de “instituciones parche” (Bauman, 1998, 1999) como mencionamos. En esta lógica el papel del capital transnacional queda obscurecido en aras de un sistema impersonal que se impone. Es decir, la para-postmodernidad es una versión neoliberal de la postmodernidad, que no asume, al menos explícitamente la negación de la razón científica. En esta medida, sus proposiciones toman la forma de pseudohipótesis científicas que se ilustran a través de argumentos y datos escogidos a modo de afirmar las proposiciones que se quiere.

## **2. Sennet**

Richard Sennet es probablemente el tipo ideal de para-postmoderno, militante estudiantil de la nueva izquierda norteamericana, su abundante obra culmina en esta repetición de las mismas tesis ya enunciadas en *La Cultura del Nuevo Capitalismo* (2006). La sociedad actual sería resultado no de la gran crisis económica capitalista de la década del setenta, que ha recibido explicaciones finas por parte de otros autores (crisis fiscal del Estado, crisis de acumulación, crisis del Fordismo, etc.) sino simplemente de la burocratización del Estado Benefactor, del Socialismo de Estado y de la gran corporación burocrática, de tal manera que la situación actual no instaura el neoliberalismo –término que evita- sino la desburocratización. El análisis es simplista al no aclarar que en el mundo actual hay fuerzas políticas, económicas o sociales claras que impulsan el cambio.

Buscando ser original, asevera que este proceso de burocratización se originó en la estructura militar de la empresa alemana del siglo XIX preocupada por el orden social, pero se olvida de la constitución del Estado Social como producto de un gran pacto entre el trabajo y el capital, y minimiza el papel de las propuestas de Taylor en cuanto a organización científica y burocrática del trabajo. Lo anterior pretende apuntalarse con base en afirmaciones extraídas de una lectura elemental de Weber sobre el tema. Relata posteriormente, la consabida teoría organizacional de la revolución de los managers, en cuanto a la independencia entre propiedad y mando gerencial en las empresas, exagerando la autonomía de la gran corporación con el Estado y los organismos internacionales. La

emergencia de las nuevas tecnologías de la comunicación e información son también exageradas en cuanto a implicar flujo directo de información, olvidando que no se eliminan los problemas culturales de traducción. Para él, este proceso constituye una nueva elite conectada por la red y una mayoría excluida, mostrando que su conocimiento de las implicaciones de la globalización es muy precario, pues pasa por alto fenómenos elementales, como el de que los marginados también son articulados a través de la subcontratación y del consumo. Finaliza con la consabida tesis de la tendencia hacia la no linealidad en las ocupaciones, reconociendo que se trata todavía de una pequeña minoría y, sin embargo, se aventura a analizar sus efectos y proyectarlos al futuro. La inseguridad produciría tres efectos: no lealtad del trabajador, no confianza, obsolescencia rápida de los conocimientos. Además, por ahora, el riesgo, produciría stress, angustia, frustración (corrosión del carácter) y sentimientos de inutilidad (Sennet, 1994).

Hasta este punto pareciera un furibundo globalofóbico, pero no es así, porque dice que en el pasado la izquierda pensó que el enemigo estaba en el capitalismo y la ganancia y este era en realidad la burocratización. Y aunque por ahora el resultado no ha sido positivo para la mayoría, los cambios tienen una potencialidad que los individuos pueden desarrollar, como rechazo a la dependencia y trascender la propiedad<sup>2</sup>. Es decir, el remedio no es poner un freno a esta flexibilización sino un cambio cultural de los afectados para que acepten la nueva situación e “instituciones parche”. Porque la inestabilidad no viene del ciclo económico sino del nuevo modelo institucional. No hay que volver a las rigideces de la anticuada organización capitalista, sino contrarrestar algunos de sus efectos negativos por medio de reformas. La más importante es el cambio cultural, que debería implicar que los individuos aprendieran a manejar las relaciones a corto plazo, porque tendrán que vivir fluctuando entre trabajos y relaciones sociales; en adquirir rápidamente nuevas competencias para el trabajo y para las relaciones sociales; y, sobre todo, en olvidar la cultura del pasado de la seguridad que no volverá.

### **3. Zygmunt Bauman**

---

<sup>2</sup> “Los aspectos positivos que invoca el nuevo orden prometen llevar a la práctica el proyecto de meritocracia y proporcionar el modelo de reforma progresista”

La fluidez, el cambio, la fragilidad y en suma, la incertidumbre, son según Zygmunt Bauman, los signos de nuestro tiempo. Pero ¿Qué cosa significa la frase “tiempo incierto”, sino una declaración de derrota de un pensamiento débil ante una supuesta incertidumbre básica del mundo? Lo opaco, lo aleatorio, lo caótico, predominan por sobre el orden, lo claro, lo cognoscible, y en su concepción, no hay más nada que hacer.

En la visión de mundo de Bauman, el inmediatismo de la acción individual en la vida cotidiana es la principal brújula para poder sobrevivir en un mundo básicamente sometido a fuerzas inciertas, sin nombres ni apellidos, sin responsables identificables, ni mucho menos grandes fuerzas sociales capaces de marcar las nuevas tendencias. Ni siquiera el Estado, otrora entidad poderosa en el siglo pasado, es capaz de influir de manera significativa en el curso de los acontecimientos, y mucho menos de estructurar las acciones de sus gobernados.

Los proyectos de las naciones, los de las organizaciones tanto pequeñas como grandes, y los de los movimientos sociales, no son ya más posibles de realizar. Sin embargo, existe en este punto una diferencia significativa con los posmodernos de hace veinte años, y ésta es que en lugar de sugerir un placer esteticista, la sociología de Bauman, frente al supuesto derrumbe de las grandes organizaciones, incluido el Estado, promueve una ética individual responsable, y analizable a través de un curioso situacionismo sociológico mezclado con especulaciones filosóficas recuperadas a priori como bases centrales para la construcción de su discurso, tan en boga en los últimos años.

Bauman señala abiertamente que en la actualidad, la identidad se construye de manera tan fluida, que no se le puede conocer, o inclusive, no se puede creer en las identidades que la gente dice tener (o adjudicada por otros), porque -según sostiene-, su artificialidad se fundamenta en el “espectáculo de sinceridad” (Bauman, 1999), donde la retórica y la artificialidad tienen prioridad por sobre la necesidad de expresión y autenticidad de la gente. En cambio Goffman, Garfinkel y Gadamer plantearon desde hace ya más de treinta años, la necesidad de estudiar la dimensión codificadora y descodificadora (o creativa) del sujeto. Desde entonces hasta la actualidad, la sociología no ha dejado de tener importantes desarrollos a partir de múltiples valiosas recuperaciones de estos y otros muchos autores igual o menos conocidos, mismas que son ignoradas por Bauman. Al declarar sin fundamento científico, que la dimensión constructiva de los individuos es incognoscible,

dadas la infinitud y extrema fluidez que le caracterizan. Bauman se declara, más que humilde, como incompetente para abordar desde las teorías sociológicas de avanzada, esta relativamente nueva, pero compleja y fascinante dimensión del ser humano, que es la capacidad de devenir sujeto.

Vista desde de las teorizaciones del sujeto, la pretendida licuefacción de la modernidad, equivale al show emocional y sentimental, y de paso éticamente irresponsable, de la impotencia de conocer el mundo.

Evidentemente, Bauman confunde aquí el nivel ontológico-filosófico del ser, -- específicamente, el ser que, por su condición humana y antropológica, necesariamente oscila entre el controlar su propio destino y el dejarse llevar cuando no puede controlarlo o no desea hacerlo--, con el nivel sociológico. Es decir, recurre de manera gratuita a un pretexto ontológico y especulativo, para cancelar la posibilidad de estudiar, desde la ciencia de la sociología, la forma como los individuos se insertan en un contexto histórico con sus propias continuidades y discontinuidades, con un proyecto quizás bien o mal dilucidado, con mayor o menos organización social, pero que en todo caso nace de la capacidad propiamente humana de representación de las tareas siempre pendientes de lo que hagamos tanto en el presente cotidiano como en los momentos inesperados.

Con la supuesta autoridad que le da su “descubrimiento ontológico”, Bauman se atreve a llamar a un olvido de todas las ambiciones relacionadas con las ideas de “proyecto”, organización o movimiento social, así como de la intersubjetividad, conminándonos por el contrario, a hacer uso de la libertad volteando al infinito y a los derechos del “yo” interior, que sería lo único y principal que importa. Así, la dialéctica sobre el objeto y el sujeto (Bloch, 1983), que se convierte después en la dialéctica entre el yo social y el yo individual (Luria, Leontiev y Vigotsky, 2004), (Giddens, 1995), (Archer, 1997), (Sewell, 1992), entre el todo y las partes (Gadamer, 1993), (Geertz, 1992), (Thompson, 1998), (Aarón, 2001), son borradas, o mejor dicho, proscritas de toda reflexión

Sin embargo, cualquier persona informada sabe que éstas son tradiciones, todas, que siguen vivas, y con las que forzosamente Bauman tiene que dialogar y discutir desde un punto de vista teórico, si es que de verdad desea sobrevivir intelectualmente.

#### **4. Ulrich Beck**

A partir de su obra *La sociedad de riesgo* (1998), Beck no ha dejado de abundar en la idea, de cierto cariz luhmanniano, de que la sociedad se ha vuelto más compleja, el riesgo, afirma, nace de la multiplicación de los efectos perversos de la tecnología y de las opciones de acción frente a los mismos. Otro posible indicador de la herencia agazapada de las ideas luhmannianas en Beck, es el radicalismo contra la sociología de la intersubjetividad (Beck, 2003).

Tales afirmaciones pueden leerse como un rechazo radical más no tan frontal, contra la sociología colectivista tradicional: las categorías que subyacen a los puntos de vista individualistas y más dúctiles en cuanto a su temporalidad (p.e. todo cambia), son puestas sin alguna discusión teórica previa, muy por encima de las que guían los enfoques colectivistas y de mayor alcance temporal. La injustificada declaratoria de inutilidad de éstas últimas formas de análisis sociológico, alcanza todo el rango de posibles unidades colectivas de significado y acción; desde las que parten de la existencia de un todo relacionado de manera universal, sean sistémicas o configuracionistas, hasta las que conceptúan a la conciencia de la intersubjetividad presente en los individuos, como un espacio analizable por derecho propio.

Pero con la negación de una de las “mitades teóricas” con las que los sociólogos clásicos, Marx, Durkheim y Weber alcanzaban una visión relativamente equilibrada de la sociedad de sus respectivos tiempos, Ulrich Beck no puede evitar contradecirse al diagnosticar el nuestro. La dimensión de la intersubjetividad, una vez erradicada de manera puramente especulativa y enunciativa, termina entrando por la puerta trasera en su visión, cuando uno advierte que las lógicas de acción individual son en realidad formas de socialización específicas que se pueden analizar sin separarlo tajantemente del sujeto social. En este sentido las acciones que nacen de la capacidad de creatividad de la conciencia individual ¿No tienen siempre un componente social? Inclusive las mismas “formas de hacer la propia vida” que exalta Beck, cuando se extienden a muchos individuos en cuanto al estilote vida, la racionalidad, las interacciones, etc., ¿No son todas formas de socialización? Tan simple es de verlo que puede aludirse al simple ejemplo de la imitación como un proceso de conexión intersubjetiva en la que uno o varios individuos aprenden algo de otros. En tales mensajes, aparte de haber un agnosticismo para muchos procesos sociales intersubjetivos --que siguen aconteciendo quiéranlo o no los paraposmodernos--,

hay un proceso de despolitización desde el momento en que se invita a la gente a renunciar a la deliberación pública, esencia ésta del ágora (Tenzer, 1992).

Pero en la visión de Beck, la descomposición de las coordenadas maestras de la sociedad industrial y más en general de la sociedad moderna (Beck, 2000), alcanzaría las diversos áreas de lo social que perméan la totalidad de la vida cotidiana que abriría la posibilidad de la libertad (Beck, 1999).

El argumento de la libertad como acrecentamiento de las opciones, forma parte del viejo pero formidablemente persistente discurso liberal, abstracto, ahistórico y reíficador, acerca de que el ser humano individual es libre de decidir su propia forma de vida individual (Eagleton, 2006; Bloch, 1983), mismo que en Ulrich Beck y también en Bauman adquiere nuevos matices o resonancias hacia el ámbito de la inseguridad o el miedo. Estas transiciones no son gratuitas, y representan, en el fondo, peculiares intentos para insuflar de nueva vida a las tesis liberales agotadas sobre la libertad del hombre, con base en las cuales desde hace más de 150 años se le ha pretendido gobernar dentro de un Estado de Derecho. Como puede verse, lo que está en juego es la lucha por la caracterización de nuestra sociedad actual y futura; es decir, de un aspecto importante del modo como los seres humanos nos representamos nuestras vidas, tema en el cual no puede afirmarse a rajatabla, que los contemporáneos somos más libres que nuestros abuelos de elegir nuestras propias representaciones sobre el ambiente que va más allá de nuestra vida cotidiana, llamado por los sociólogos “macrosociedad”.

Es por otra parte, curioso que Beck hable de un Estado gestor de hechos consumados, o sea, como una entidad que va a la zaga ante el ejercicio intenso de una subpolítica por parte de los individuos que gobierna, cuando a quien más conviene la retirada de dichos individuos desde la política hacia la subpolítica, es precisamente a las minorías beneficiarias de las acciones del Estado tomadas discrecionalmente. En palabras más breves, se hace un llamado a la gente a interesarse y ocuparse más por la formación de su propia vida que por la generación de una vida pública. Así, detrás de la sugerencia de que el Estado debería de asistir a quienes desde una posición de vulnerabilidad tienen una libertad precaria, dotándolos de recursos materiales y culturales para gozar más de dicha libertad, el pequeño problema sería que dicha asistencia requeriría de todas formas de algún tipo de organización y acción colectiva. Dar seguimiento empírico a este tipo de medidas estatales

asistenciales, implicaría abrirse a una serie de posibilidades que Beck pasa por alto, como el que de pronto, en el proceso hubieran quienes prefirieran y exigieran asistencias de índole colectivista, pero en la lógica de los paraposmodernos, ello sería rápidamente interpretado como una violación a la tendencia dominante hacia la libertad.

Detrás del argumento paraposmoderno de la libertad como acrecentamiento de las opciones y de la inseguridad, resuenan de manera un tanto matizada los mismos argumentos liberales clásicos del hombre libre de elegir a quién delega su acción política o qué artículo consume. Pareciera que el nuevo acto sagrado recomendado por los nuevos autores paraposmodernos, fuera **elegir con cuidado**, arrojando al infinito de la metarreflexibilidad individual, la responsabilidad principal de los resultados de dicha elección. Ya no existen grandes entidades sociales burocráticas, organizaciones, autoridades ni aún procesos intersubjetivos a los cuales culpar o apelar, sino sólo individuos remitidos al infinito de su propia conciencia individual, pues en la nueva ideología de los paraposmodernos, es a los individuos, y únicamente a ellos, a quienes les corresponde la responsabilidad de formar su propia vida. Tal supuesto no está exento de múltiples contradicciones. Por ejemplo, en una afirmación tardía Beck reclama a la sociología la negación de los individuos (Beck, 2003: 58),<sup>3</sup> pero evade sistemáticamente todo intento de explicar el proceso por el que las acciones individuales toman forma. Esta negación representa, en el fondo, un modo más de negar a los individuos vedando la posibilidad de que se les pueda conocer, ya que como sus propias afirmaciones lo sostienen, parte importante de la impredecibilidad y riesgo del mundo actual, nacen del hecho de que los procesos de individualización son “arenas movedizas” (Beck, 2003: 61).

Es decir, no hay ninguna marca perdurable en las personas, ni aún los complejos psicológicos o los acontecimientos que marcan de por vida su sentido del “Yo”. Mucho menos espacio se le otorga a la posibilidad de que pueda existir un sentido de la identidad social, ya que esta muy rica dimensión del análisis sociológico, cuando Beck habla de las posibilidades de integración de nuestra sociedad actual (Beck, 1998), la reduce a un

---

<sup>3</sup> Afirmación que es a destiempo, considerando que la microsociología advirtió desde hace ya hace más de treinta años, sobre los excesos de la negación de la individualidad por parte de la sociología estructuralista dominante (Alexander, 1992)



ejercicio del pensamiento, sugerencia en cierto modo afín a la noción de comunidades imaginadas.

## **5. Negri, Holloway y la para-postmodernidad**

La corriente de Negri-Holloway guarda similitudes pero también diferencias con los para-postmodernos hasta aquí tratados, en particular se diferencian porque no renuncian a la idea de cambio social y el papel de las luchas sociales. Negri cobró notoriedad en los setenta el impacto de la reestructuración productiva sobre la clase obrera y la concepción de que el capital no sólo extraía plusvalía del declinante segmento de los obreros de la fábrica, sino también de los trabajadores flexibles y precarios, a los cuales los ex-obreristas habían condenado a la marginalidad y, en general, de casi todos los miembros de la sociedad de manera directa o indirecta. En otras palabras, el obrero social, Negri se refería a un sujeto del que se extrae plusvalía, mediata o inmediata, en la producción y la reproducción (Negri, 1980: 22). En cuanto a la subjetividad de esta nueva figura obrera, la relación obrera sería vivida y actuada en el terreno de la sociabilidad en el territorio más que en la producción (Negri, 1980: 18s).

Tiempo después, Negri en la búsqueda de un concepto de trabajo más acorde con la tercera revolución industrial (Negri, 2001), rescató la dimensión subjetiva de lo laboral y se dirigió a la recuperación de la noción de Marx de producción inmaterial, de tal forma que el concepto de obrero social fue substituido por el de nuevo proletariado y el de Multitud que reemplazó al de obrero social, aunque con componentes semejantes al primero. El concepto de Multitud estaría vinculada con la época del Imperio, donde la referencia a la producción del sujeto estaría mediada por la postmodernización (informatización) de la economía global, la hegemonía del mercado global y la creciente movilidad de la fuerza de trabajo en el mercado mundial.

En la postmodernización de la economía, o asenso de la producción biopolítica, lo económico, lo cultural y lo político se superpondrían e infiltrarían crecientemente entre sí, en concordancia con la hegemonía del trabajo inmaterial (Negri y Hardt, 2001). Por el otro lado, la emigración global incrementaría el deseo de libertad.

Negri toma en cuenta también procesos de fragmentación y flexibilidad del trabajo, como lo hacen los para-postmodernos, así como los conceptos de economía y sociedad

del conocimiento, pero para este la industria no desaparecería sino se volvería cada vez más un servicio (industriservicio), al interior de la producción intervendría directamente el consumidor, de esta manera se desdibujarían los límites entre producción y reproducción de la fuerza de trabajo. En esta heterogeneidad, la conclusión no es la para-postmoderna de fin de los sujetos sociales, de proyectos y de futuro, sino la abstracción de todas las particularidades en función de un dominio sin sujeto (el imperio) y de luchas sin territorio específico. Por esa vía se pierde distinción entre trabajo productivo, reproductivo, e improductivo, y todo el que reproduce vida es objeto de explotación (De la Garza, 2003: 28s). Es decir, la conversión de trabajo concreto en abstracto y de trabajo en valorización quedan desdibujadas y en esta medida el sujeto se universaliza, lo abstracto se vuelve concreto, la idea de sujeto universal se materializa (De la Garza, 1996: 56). El proletariado se humaniza, el ser genérico se vuelve realidad concreta.

Por esta abstracción puede incluir en la misma lucha, que no es ya en contra de la explotación, sino por nuevas formas de vida –el biopoder- a una multiplicidad de sujetos en resistencia (movimientos estudiantiles, ambientalistas, feministas, homosexuales, barriales, etc.) como manifestaciones no ya del antiguo obrero social, sino nuevo proletariado o multitud, y, a la vez, eludir investigar las determinantes concretas de su acción (De la Garza, 2003: 26)

La disolución de los sujetos en la fragmentación contemporánea propia de la paraposmodernidad adquiere en Negri una nueva unidad en el concepto de multitud. Pero el problema de los sujetos sociales que aparece como central en su teoría del poder constituyente y de la multitud tiende a diluirse en un juego de indeterminaciones conceptuales. La convergencia de las luchas sociales, de los sujetos fragmentados, se produciría por obra de la inmanencia en un terreno indeterminado, descentrado y omnipresente que es el Imperio.

La búsqueda de Negri de un sujeto para su teoría del poder constituyente, lo ha llevado a conceptos como los de pueblo y nación que pretendía superar. Esto conjugado con su opción por una vertiente de la postmodernidad le ha llevado dejar su punzante aguijonamiento al capitalismo contemporáneo, al hacer indistinguible los sujetos y poderes contra los que se dirige la lucha. La crítica implícita a la para-postmodernidad se vuelve

convergencia: en unos es la disolución de los sujetos en la fragmentación que trae la flexibilidad, en Negri es el desdibujamiento de los sujetos en la multitud.

También la relación de John Holloway con lo que hemos denominado “paraposmodernidad” reconoce algunos rasgos particulares. A diferencia de otros exponentes ex radicales de izquierda cuyas posiciones desembocan en el hedonismo, la ética del consumo, el cinismo o la resignación individualista Holloway se mantiene explícitamente dentro de la tradición marxista de crítica al capitalismo y mantiene posiciones éticas vinculadas al pensamiento emancipatorio (Borón, 2001). Es decir, el autor se reconoce en las coordenadas teóricas del marxismo y en el proyecto político de una izquierda radical con aristas posmodernas. En consecuencia, en particular en sus últimas obras<sup>4</sup>, Holloway se posiciona en una marcada tensión entre la herencia crítica y las variaciones posmodernas inscritas, a su vez, en un doble campo dónde el autor se propone debatir: el terreno teórico y el político<sup>5</sup>.

Holloway parte de la negatividad de “el grito” humano (2002, 2005). La metáfora produce efectos retóricos y llama a la indignación frente a un mundo surcado por las desigualdades, las injusticias y la pobreza a partir de interpelar la subjetividad del lector. No es poco en los tiempos que corren podrá decirse, pero lo importante de esta especie de retorno al existencialismo (Hirsch, 2004) radica menos en la apertura a discutir viejas categorías de la izquierda y más en los equívocos teóricos y extravíos políticos que conlleva. Para Holloway, la identificación de una situación –el capitalismo- frente a la que hay que rebelarse como una especie de imperativo ético humanístico produce la necesidad de pensar nuevamente en la transformación social. Frente al pesimismo político de muchos de sus compañeros de ruta, Holloway piensa en “el significado de la revolución hoy” – subtítulo del polémico libro- y desde allí construye su particular visión de las posibilidades de un proyecto anticapitalista (para)posmoderno.

El tratamiento que hace de dos conceptos basta por sí misma para incluir a Holloway en esta categoría por acercarlo al sentido común posmoderno: su crítica del Estado y del poder. Ambas se vinculan de la pregunta inicial por el significado de la revolución

---

<sup>4</sup> Toda la primera parte del desarrollo intelectual del autor se inscribió en lo que se denominó “Marxismo abierto” (Bonnet, Holloway y Tischler, 2005)

<sup>5</sup> A diferencia de los otros autores antes mencionados, los trabajos de Negri y Holloway han tenido resonancia entre sectores vinculados a los movimientos sociales latinoamericanos.

(Holloway 2002 y 2001), ambas surgen también de una crítica a la ortodoxia soviética y a las estrategias tanto revolucionarias como reformistas que se planteaban la toma del poder del Estado para la transformación de la sociedad. Los argumentos para esta afirmación son básicos: todo intento por cambiar la sociedad mediante la toma del poder ha fracasado y la prueba de ello es la caída de la Unión Soviética. Por lo tanto todo intento político que conciba al Estado como una instancia para el cambio social está condenado al fracaso. El rechazo al terreno estatal como parte del campo de luchas políticas se basa en el débil sustento de unos ejemplos breves pero de gran impacto retórico, mientras que se soslaya la investigación seria de otras experiencias históricas.

Holloway parte de la concepción del Estado como una expresión de la fetichización de las relaciones sociales del capitalismo, por lo tanto su utilización conlleva necesariamente la reproducción de las relaciones sociales. De este modo critica la visión instrumental y neutra del Estado, algo que no es para nada novedoso, como tampoco su proyecto de extinción del Estado como forma de emancipación. Holloway olvida que reconocer que el Estado es una relación social implica también identificar que en su producción histórica participaron las experiencias de luchas populares. El retiro del espacio estatal posibilita la recomposición de la hegemonía, la ampliación del espacio del uso de la fuerza pública, la sanción de leyes que impactan de lleno al estructurar el campo del conflicto de determinada manera. Es evidente desde hace años que el acceso al poder institucional no basta para una transformación de las relaciones sociales, pero también que esta vertiente cuasi anarquista abandona un campo de batalla el cuál ha sido central en las experiencias subalternas latinoamericanas. Estrategias de éste tipo acaban siendo funcionales al proyecto neoliberal en tanto comparten la ilusión de la desaparición del estado-nacional (Borón, 2001)

No obstante, Holloway cuestiona que la inviabilidad del Estado como herramienta de transformación social conlleve hacia la imposibilidad del sueño de una sociedad diferente. En efecto, su posición implica repensar para considerar que la revolución es posible siempre y cuando se la considere no como la toma del poder sino como su disolución. Sucede que “para la izquierda posmoderna el poder aparece también como un instrumento, sólo que inútil, improductivo y patológico” (Borón, 2001:15) y Holloway no es la excepción. El extravío aquí tiene consecuencias tanto teóricas como políticas. El sustento

teórico del proyecto de disolución del poder no radica en un estudio de la historicidad de las relaciones sociales, sino como dice Atilio Borón en un romántico y conmovedor deseo que condena a los sujetos subalternos a la improductividad política a la espera que cierta “astucia de la rebeldía” dé lugar a las tan citadas luchas por la disolución del poder.

La construcción del anti-poder a partir del grito inicial lleva directamente al problema del sujeto y la subjetividad, algo que el autor trabaja insuficientemente. En este aspecto se hace eco como punto de partida implícito de la pregonada fragmentación pero cuya virtud se encuentra en hacer a la mayoría de los hombres víctimas del capital, por lo tanto es de algún modo esa fragmentación la que permite que cada individuo afirme su subjetividad creadora y de esta manera niegue al capitalismo, aparentemente la conclusión es la opuesta a la de los para-postmodernos en los que fragmentación en pérdida de identidad. La posibilidad de cambiar el mundo sin tomar el poder, entonces, radica en sacar esa rebeldía inmanente del ser humano (Holloway, 2000, 2004c). Es decir, no hay sujetos colectivos, ni conformación de subjetividades por el orden social, ni análisis de la relación entre subjetividad y acción, sino una esencial dignidad y rebeldía humana la cuál hay que esperar que se manifieste en contra del capitalismo. Más allá de la “fe que lo empecina”, no se ofrecen argumentos convincentes más que el optimismo teñido de idealismo de querer que las cosas sean de otro modo, que se acabe el trabajo alienado, el sufrimiento y la negación de la creatividad.

Asimismo, la constante apelación a la dignidad, al amor, a la deshumanización constituye una estrategia retórica que no es complementada con una discusión conceptual con la profundidad que este tipo de discusiones requiere. Estos términos se vuelven vacíos y sirven para enumerar ejemplos que pretenden respaldar la teoría del autor. En efecto, la existencia del levantamiento zapatista en México y la efímera experiencia del “Que se vayan todos” en Argentina representan para Holloway la materialización de sus reflexiones. Sin embargo, antes de una investigación rigurosa de las relaciones sociales allí cristalizadas, de las potencialidades y limitaciones de cada experiencia histórica encontramos una exégesis elaborada para dar mayor impacto a los argumentos. La emotividad y la metáfora, elementos imprescindibles para pensar lo político, terminan por funcionar como meros elementos retóricos impresionistas para lograr efectos de adhesión en el lector.

Tal vez uno de los momentos en que se expresa en mayor medida la tensión en el pensamiento de Holloway es a la hora de tratar el tema del trabajo y la clase. Allí el autor se aferra a la teoría del trabajo alienado del joven Marx pero entendiendo que toda lucha es una lucha de clases en tanto la lleva un sujeto contra los modos de clasificación del capital. Esto hace que las luchas sean en contra de ser clase trabajadora, en contra del trabajo alienado, en contra de esa clasificación que atraviesa todo el orden social. Así, la fragmentación se recupera en una nueva homogeneidad, que recuerda a Negri, ya que la lucha zapatista, feminista, estudiantil, etc., son parte de ese antagonismo de clase porque buscan preservar el poder-hacer, la creatividad (2004c). La estructura del argumento es una simplificación de lo dicho por Marx: el capital enajena al hombre separándolo de su humanidad y es necesaria la negación de esa relación para abrir un nuevo tiempo. Pero Holloway va más allá al generalizar la relación hasta considerar que se puede “Comprender a todos los aspectos de la sociedad como modos de existencia de lucha de clases” (2005:24).

Holloway se ocupa de reconocer la lucha de clases como omnipresente porque está allí donde está el capital, y como el capital subsume todo, entonces la lucha de clases está en todos lados (2004 y 2004a, 2005). El problema más notable no es ver luchas de clase por doquier como un *a priori* histórico, sino sus consecuencias en términos epistemológicos porque si todo es lucha de clases entonces ya el mismo concepto no nos ayuda demasiado, comprender todo es no comprender nada. En efecto, el concepto abarca tanto que pierde especificidad, genera la imposibilidad de analizar empíricamente las luchas y los sujetos concretos con sus similitudes pero también con sus notables diferencias.

Holloway critica a Negri y a Hardt por disolver la dialéctica. Y aunque es cierto que Holloway la introduce en su concepción de las formas de afirmación de la negación de las subjetividades rebeldes, es decir, en su concepción de “realidad social”; también es cierto que se olvida de su utilización metodológica. Es decir, si la dialéctica opera en un esquema de concreto-abstracto-concreto, Holloway primero concibe lo abstracto y luego utiliza lo concreto para respaldar sus deseos e intuiciones. En este aspecto el autor imagina a partir de sus deseos una serie de axiomas, hipótesis y postulados para luego acomodar una “base empírica” que respalde su teoría. El autor que tanto cuestiona la ciencia termina por adoptar

intuitivamente una forma deficiente del ya en crisis positivismo. Los equívocos a los que arriba son evidentes.

Esta carencia de sustento epistemológico impide la realización de investigaciones que sin perder la rigurosidad propongan formas teóricas y metodológicas creativas para fungir como alternativas a los vetustos cánones estándar de teoría y comprobación. El conjunto de impactantes afirmaciones pueden causar mayor o menor simpatía pero difícilmente permitan traducirse en un programa de investigación que construya conocimiento socialmente relevante. Pero el extravío epistemológico tal vez no sea el más lamentable, tampoco las afirmaciones de carácter teórico, las cuales por provenir de corrientes críticas sólidas pueden incitar al debate serio que trascienda el estado anímico de los autores<sup>6</sup>. El problema es la consecuencia histórico-política a la que nos conduce, en efecto, tras un retórica incendiaria se esconde una funcionalidad al pensamiento dominante, una incapacidad de pensar más allá de lo que las agendas neoliberales proponen y una estrategia de confrontación que sugiere a los movimientos sociales abandonar el terreno del Estado con la consecuencia de su debilitamiento.

## **6. Crítica de la razón para-postmoderna**

1). Un punto de partida en el alegato Para-Postmoderno es la tendencia del mundo actual hacia la flexibilidad del trabajo, reducida a la volatilidad de las ocupaciones, es decir, los trabajos son efímeros en tiempo, espacio y calificaciones necesarias. Es cierto que en el mundo neoliberal el concepto de flexibilidad se ha convertido en clave para entender los cambios en mercados de trabajo, procesos productivos y regulaciones laborales. Pero no hay un sólo concepto de flexibilidad laboral y en la propia realidad coexisten varias flexibilidades:

a). La primera, que es la que se difundió a raíz de la gran transformación de inicios de los ochenta, la Toyotista. Es decir, centrada en el uso de la fuerza de trabajo en el proceso productivo. En esta flexibilidad lo principal no es la agilidad de la gerencia para incorporar o excluir trabajadores (flexibilidad externa o numérica), sino el uso más racional de la fuerza de trabajo dentro del proceso de trabajo. No se trata en principio de

---

<sup>6</sup> Es indudable el mérito de Holloway en haber provocado uno de los mayores debates en las ciencias sociales latinoamericanas (López, 2004, Borón, 2001; Dussel, 2004)

la flexibilidad de la inseguridad en el empleo sino del desgaste más intenso con movilidad interna, polivalencia, mayores calificaciones, identidad con la empresa. Es la flexibilidad propagandizada en relación con las nuevas formas de organización del trabajo, que no sería sinónimo de inestabilidad en el empleo porque resultaría contradictoria con la búsqueda de fidelidad y apego a la empresa. Esta flexibilidad existe, posiblemente reducida a la capa protegida de trabajadores en empresas reestructuradas y no hay argumentos de peso para afirmar que desaparecerá por la vía de su conversión en trabajadores inseguros, porque el núcleo de los procesos de producción de empresas de punta no puede funcionar con la máxima flexibilidad, especialmente con máxima inestabilidad de su mano de obra más calificada.

b). Por otro lado, está la flexibilidad en el mercado de trabajo. En este campo se han impuesto propiamente las concepciones neoclásicas de eliminación de rigideces para el encuentro entre oferta y demanda de trabajo. Estas rigideces, según esta concepción, provienen principalmente de las leyes laborales y de seguridad social y por el carácter monopolista de los sindicatos en la contratación de la mano de obra. La solución es muy sencilla, eliminar rigideces tales como: salario mínimo, intervención sindical en la contratación de personal, indemnizaciones por despido, limitaciones a las jornadas de trabajo, etc. Otros aspectos secundarios pueden incluirse, como proporcionar información a vendedores y compradores de fuerza de trabajo acerca del mercado laboral para que sus decisiones se acerquen al ideal del actor racional. Como parte de esta flexibilidad se encuentra sin duda, la subcontratación y las facilidades para el despido de trabajadores. Pero, en todo caso, estos dos aspectos que se relacionan con los usos Para-Postmoderno de la flexibilidad son solo una parte del concepto de flexibilidad del mercado de trabajo.

c). La flexibilidad Posfordista (Amin, 1994) o de las Nuevas Relaciones de Trabajo. Se trata de propuestas que han surgido principalmente del mundo académico – Regulacionismo y Teoría de las Nuevas Relaciones de Trabajo- que asumen la necesidad de la flexibilidad pero negociada entre gerencias y sindicatos con beneficios mutuos. Esta flexibilidad ni siquiera es mencionada en la Para-Postmodernidad.



Es decir, hay un uso parcial, simplificado y unilateral del debate actual acerca de la flexibilidad del trabajo por parte de los Para-Postmodernos. En esta corriente se asumen como inevitables tendencias hacia esa flexibilidad como inestabilidad que en las Teorías más serías sobre el tema se encuentra en debate. Está en debate el tema de si hay una convergencia o divergencia en Modelos de Producción o relaciones laborales (que incluyen a la flexibilidad). Esta en debate si la máxima flexibilidad en el sentido neoclásico conduce a la máxima productividad, está en debate si en todos lados por igual se han desmantelado las protecciones laborales y social —el contraste entre la reestructuración en Europa occidental y en los Estado Unidos.

Aunque uno de los focos principales de interés y debate académicos actuales es la extensión y la forma de medición de la inseguridad e inestabilidad, los Para-Postmodernos no retoman los estudios serios acerca de las tendencias empíricas de esa flexibilidad sin estabilidad en la ocupación. De esta manera, Sennet asume sin más que en los Estados Unidos solo el 5% de la fuerza de trabajo se encuentra en estas condiciones. Estudios independientes más serios llegan a la conclusión de que en Europa occidental se ha incrementado pero que predominan los trabajadores típicos. En el tercer mundo los atípicos pueden predominar, pero no se trata de la nueva economía en general, sino de un antiguo sector informal que se reproduce junto a otros recientes y que sus trabajos no pueden considerarse que forma parte de ninguna nueva economía.

2). La antigua polémica acerca del sector informal ha tendido a tomar la forma de oposición entre trabajo típico y atípico. Los Para-Postmodernos, sin profundizar, toman de esta polémica como central la flexibilidad en la trayectoria laboral. Sin embargo, la polémica es nuevamente más amplia, no solo se incluye en lo atípico la inestabilidad en el empleo, sino la disminución de prestaciones y de aspectos cubiertos por la seguridad social, así como el no tener organización que los represente. Lo mismo, la inseguridad en el empleo involucra el tipo de contrato, a tiempo parcial o completo, temporal o definitivo, por ejemplo, se puede tener contrato temporal renovable en el mismo lugar de trabajo o no. Nadie pondría en duda el aumento de la inseguridad laboral, pero los Para-Postmodernos no pueden demostrar que en el mundo desarrollado involucre a la mayoría de los ocupados —en el subdesarrollo ha sido frecuente que esta inseguridad fuera

mayoritaria pero en general no está asociada con gran empresa capitalista, sino con el empleo familiar y al autoempleo—. No se entra tampoco, porque nunca se hace un estudio estadístico pormenorizado, a analizar las tendencias del trabajo atípico por ramas, tamaños de empresas, género, etnia. Además, por esta unilateralidad, se descuidan otras transformaciones hacia el trabajo atípico igual o más importantes, como es la extensión de servicios que involucran al cliente en el mismo momento de la producción – producción inmaterial- que pueden implicar trabajos inseguros o no, pero que incorporan otra dimensión de atipicidad con respecto de la línea evolutiva del trabajo industrial – taller manufacturero-gran industria maquinizada-Taylorismo fordismo-Toyotismo- y que abren interrogantes acerca de los Modelos de Producción y sus implicaciones para el trabajo en la producción inmaterial –producción, circulación y consumo aparecen en el mismo acto, requieren de la participación del consumidor y el producto no se puede almacenar-, hasta la producción predominantemente de símbolos. Es decir, así como la recuperación para-postmoderna de la polémica sobre la flexibilidad es muy parcial sus proyecciones a futuro también lo son, porque un supuesto mundo flexible no siempre implica la fugacidad en el tiempo de una ocupación. La literatura Para-Postmoderna no será la que guíe al estudioso en estos fascinantes problemas, porque sus proposiciones no solo son tomadas de segunda o tercera mano sino con una visión muy unilateral e ideológica.

Implícitamente los Para-Postmodernos manejan un supuesto de convergencia en los mercados de trabajo hacia esa fluctuación en las carreras ocupacionales, pero esta proposición no puede asumirse sin probar hacia dónde se dirigen los Modelos de Producción en la Industria y sobre todo en los servicios, tendencias que hoy son objeto de una discusión que no puede ser ignorada. El nivel más abstracto de la polémica de convergencia o divergencia, implica reconocer que instituciones, actores, culturas locales o nacionales influyen en la localización y características de los segmentos de las cadenas globales de producción, originando híbridos o bien nuevos modelos de acuerdo con dichas condiciones locales. En otro nivel, las supuestas tendencias hacia el “trabajo líquido” dependen también de antiguas y nuevas instituciones, políticas gubernamentales y resistencia de actores o negociaciones que no han terminado. Esta complejidad en el

problema de la predicción acerca del futuro del trabajo será inútil buscarla en los Para-Postmodernos, para los que, como dice Beck, el riesgo “llegó para quedarse”.

3). Uno de los puntos más débiles tanto en las teorías Postmodernas, como del Fin del Trabajo y en las doctrinas Para-Postmodernas es el de la constitución de la identidad. Bauman (2005) escribió un libro sobre el tema y todos estos autores se refieren a la pérdida de identidad de los trabajadores por la fragmentación de las ocupaciones y las biografías y su volatilidad, que produciría superficialidad en las relaciones cara a cara, la quiebra de la identidad sólida y su substitución de una identidad “líquida” y de “comunidades de guardarropa”. Esta transición genera traumas, pero según Bauman, “es la exclusión más que la explotación... la que subyace en la polarización social, la desigualdad, la humillación, el sufrimiento y la pobreza” (p.92); es decir, los actores y poderes quedan oscuros; se destaca no al gran capital multinacional o financiero, sino a un ambiguo “sistema” y frente al cual la identidad líquida es potencialmente liberadora (p.21), y “no se puede otra cosa” (p.118).

Será inútil buscar en Para-Postmodernos de segunda categoría una teoría de la identidad líquida más profunda que en el más sólido de estos que es Bauman. La primera consideración que habría que hacer es la anticuada perspectiva estructuralista presente en la doctrina sobre la constitución de identidades. Serían las posiciones ocupacionales, sobre todo, que al variar explicarían la licuefacción de las identidades. Por otro lado, la presencia de una Antropología de las pequeñas comunidades que centran su identidad en las relaciones cara a cara entre sus miembros. Las estructuras ocupacionales pueden influir en las identidades, pero entre esas posiciones y la creación de un sentido de identidad media un proceso de construcción –no de deducción o derivación a partir de las estructuras- en el que pueden influir otras estructuras de las empresas -tecnología, organización del trabajo, relaciones laborales, culturas laborales y gerenciales- y espacios extraempresa como la familia, la escuela, la religión, etc. Es decir, la intervención de estructuras que no determinan sino presionan hacia identidad sólida o líquida no puede reducirse a la ocupación. Además, los sujetos sociales no simplemente interiorizan los códigos de la cultura de acuerdo con su situación sino que los “procesan” para crear configuraciones concretas para dar sentido a las situaciones concretas. En el caso de la identidad, vista como una configuración que pone en juego códigos cognitivos, morales,

estéticos, sentimientos, formas de razonamiento cotidiano, no puede verse como un ensimismo, sino que siempre es con respecto de algo y en el tema que interesa, para la constitución de sujetos colectivos. Esta identificación colectiva no puede basarse solamente en la comunidad cara a cara y las posibles similitudes sino que implica siempre unos procesos de abstracción de la diferencia, de las diferencias entre ocupaciones, condiciones de trabajo, contrato definitivo o temporal, entre ramas, entre industria y servicios y eventualmente entre trabajo asalariado y por su cuenta. En el pasado sucedió, no hay razón teórica sólida para pensar que en el futuro no pueda suceder.

Por otro lado, no es condición necesaria una sólida identidad actual para la constitución futura de sujetos sólidos. Primero, porque la identidad también se construye en lo extraordinario de la acción colectiva, a través de puntos de ignición que pueden desencadenar procesos rápidos y novedosos de identificación de amigos y enemigos, de generación de proyectos y organizaciones. Por otro lado, las identidades muy sólidas y tradicionales de carácter gremial, basadas en la confianza del cara a cara, pueden ser un obstáculo en la constitución de sujetos sociales, que pueden requerir de la ruptura con códigos de la cultura que pueden empujar hacia la aceptación del orden en lugar de su transformación.

En pocas palabras, no es imposible la identidad y la constitución de sujetos sociales entre trabajadores de ocupaciones heterogéneas, la heterogeneidad siempre existió y no fue un obstáculo absoluto en el pasado, tampoco es una condición lo sólido de las relaciones cara a cara. La inestabilidad dificulta la organización colectiva –por ejemplo los migrantes internacionales que pueden sentirse identificados en su condición de marginados y tener dificultades para expresarse colectivamente-, pero no la imposibilita de manera absoluta, hay muchos contraejemplos en los Estados Unidos o en Europa. Tampoco se puede demostrar que los trabajadores atípicos no pueden desarrollar identificaciones y acción colectiva, incluyendo los no asalariados –los sin tierra en Brasil, piqueteros en Argentina, cocaleros en Bolivia, etc.- e incluso no se demuestra que no pueden formarse frentes de sujetos típicos y atípicos –indígenas, cocaleros, mineros en Bolivia. Tal vez los Para-Postmodernos sigan pensando con categorías “zombi” de

formas de lucha, de acción colectiva, de demandas y de organización de los trabajadores asalariados típicos, cuando nuevas han surgido.

4). La concepción implícita en la Para-Postmodernidad acerca de las fuerzas motrices de la transformación actual del capitalismo son poco claras, a veces es un impersonal sistema (el mundo del trabajo de Habermas), a veces aparecen las multinacionales, en todo caso pareciera que es la lucha entre burocratización del régimen anterior y libertad en la flexibilidad actual. Implícitamente se acepta que en esta lucha los trabajadores no tuvieron mucha voz pero podrían favorecerse de la flexibilidad como consecuencia inesperada del cambio de sistema. Su teoría de la burocratización es muy elemental, no pasa de entresacar, en forma nada original, afirmaciones de Weber acerca de la jaula de hierro o de las teorías de organizaciones y su crítica a la organización burocrática, para considerar que la flexibilidad actual y futura tienen grandes potencialidades liberadoras. En el fondo hay una apología del neoliberalismo, aunque reconozcan los daños causados en la transición. Así, las reformas que proponen son una parte insustanciales y pueden convivir sin cambiar la inseguridad neoliberal, como la de convertir a los sindicatos en agencias de colocación de sus desempleados. Pero otras implican una “líquida” utopía del artesano –el que produce no simplemente para vender sino que se siente realizado en su obra- y de cuartos o quintos sectores de trabajo no mercantiles –hay que reivindicar que la sociedad considere como trabajo actividades que no generan productos para la venta- sin atreverse a plantear como Marx en el siglo XIX o Gortz a finales del XX, el fin del trabajo para la venta. Es decir, la utopía Para-Postmoderna es “líquida”.

5) La Epistemología extraviada. El aspecto más importante de las doctrinas Para-Postmodernas es probablemente la reivindicación de la fragmentación Postmoderna y un concepto impresionista de conocimiento. En cuanto a la fragmentación Postmoderna va en contra de toda idea de Totalidad –todo articulado- sea como modelo, sistema, estructura. Frente a estas ideas Modernas se esgrime la no articulación, la fragmentación del todo. Es cierto que el postulado de todo articulado es ontológico y que no puede ser verificado, pero tampoco el de todo desarticulado y, en todo caso, habría muchos contraejemplos de articulaciones parciales. Entre una concepción de Todo articulado, en particular como sistema hipotético deductivo y Todo desarticulado, hay otras posibilidades. Una de estas es el rescate del concepto antiguo de configuración, que a

veces ha sido utilizado como red de relaciones sociales, otras como perfil de características del objeto, y Luhman lo entendió como las relaciones del sistema con el entorno, pero es posible pensarlo dentro de la polémica sistema-fragmentación. En este sentido se puede proponer un concepto de configuración que flexibilice las relaciones rígidas entre los componentes de un sistema, es decir, que entre los diversos elementos a considerar se abra la posibilidad de relaciones duras –causales, funcionales o deductivas- o bien las blandas –prácticas, argumentales, yuxtapuestas, coexistentes, discontinuas, contradictorias. Un concepto así de configuración (De la Garza, 2001) puede utilizarse tanto para analizar las redes sociales, como las relaciones de conceptos en la Teorías y en especial las redes entre códigos de la cultura para dar significado por parte de los sujetos a las situaciones concretas. De esta manera, lo insostenible de la hipótesis de la desarticulación total, se puede sustituir por la configuración como articulaciones parciales duras y blandas, sin presupuesto de articulación universal, además de considerar que las acciones pueden eventualmente articular lo no vinculado o desarticular lo articulado. En esta línea los sujetos sociales no están ni constituidos a priori ni su constitución garantizada por ninguna estructura, pero es diferente a plantear la ontología de la incapacidad de articulaciones presentes o futuras, es decir, no hay sujeto con tareas preestablecidas por la mano invisible de la Historia, pero tampoco la Historia ha terminado ni mucho menos la formación de sujetos del Trabajo o del no trabajo.

Lo anterior se relaciona con el concepto de ciencia, no es lo mismo afirmar que el proyecto del empirismo lógico fracasó y que no hay la posibilidad de un criterio tajante de demarcación entre ciencia y metafísica y, por tanto, que las teorías científicas no tienen la forma de sistemas hipotéticos deductivos cerrados semánticamente al lenguaje ordinario o a otras Teorías, a proclamar el fin de la ciencia en aras de juegos lingüísticos de poder, de tal forma que las formas de “demostración” Para-Postmoderna valdrían lo mismo que otras más sistemáticas (Moullines, 1988). Por el contrario, entre ciencia y no ciencia puede haber más bien un continuum con filtraciones de una a la otra y viceversa, en donde las teorías toman las formas de configuraciones más que de sistemas y que toda ciencia es interpretativa. Los Para-Postmodernos, a diferencia de los Postmodernos

radicales, no hacen gala de agnosticismo explícito, pretenden decir algo acerca de la realidad del Trabajo, aunque, a veces, como en Barman caen en la primera posición.

Los para-postmodernos hacen un uso extensivo de metáforas y sí fueran consecuentes con la Postmodernidad justificarían el uso de estas sin jerarquizar con cualquier otro dato o argumento puesto que los lenguajes no tendrían la capacidad de decir de una realidad externa que ni siquiera sabríamos si existe. Sin embargo, la impresión, el lenguaje metafórico, la emotividad parecieran ser usados en este caso para probar hipótesis como en el positivismo. Al respecto tendríamos que decir que los supuesto metateóricos y las metáforas siempre han tenido un papel en la ciencia, pero como punto de partida hacia teorizaciones que, aunque casi nunca llegan a ser sistemas hipotéticos deductivos, permiten avanzar en el continuum entre lenguaje ordinario y el científico de niveles de laxitud a otros de dureza. Por ejemplo, si tanto interesa el trabajo atípico y en especial las ocupaciones inestables, lo mínimo sería hacer o basarse en investigaciones rigurosas de su extensión y características.

También sería inútil buscar en estos “teóricos” alguna profundización acerca de cómo se constituyen los sujetos sociales, de cómo se relacionan en forma no estructuralista estructura, subjetividad y acción social, les basta con negar el estructuralismo que estaba sin dudas en muchas teorías sociales modernas, en las que el sujeto aparecía determinado en su presente y su futuro, pero ese tiempo pasó y otras concepciones substituyeron a las estructuralistas –agencia, elección racional, sistemas, hermenéutica actual-, ninguna discusión sería encontraremos entre estos autores de libros de aeropuerto

Se reafirma la tesis de Calínicos aplicada ahora a la Para-Postmodernidad, más que una teoría verificable, se trata de un estado de ánimo proveniente de la derrota de los trabajadores con el neoliberalismo, que ha penetrado en la intelectualidad que fue progresista y que está imbuida de un gran pesimismo y un rencor porque la clase obrera clásica no cumplió con las expectativas que antiguas teorías modernas le asignaban y, sin embargo, ¡el neoliberalismo ha empezado ya a dar muestras de agotamiento!

## **Bibliografía**

Aarón, Raymond, (2001) Lecciones sobre la historia. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Alexander, Jeffrey, (1992) *Las Teorías Sociológicas desde la Segunda Guerra Mundial*. Barcelona: Gedisa.

Amin, A. (1994) *Postfordism*. Oxford: Blackwell.

Archer, Margaret, (1997) *Cultura y Teoría Social*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Bauman, Z. (1998) *Trabajo, Consumismo y Nuevos Pobres*. Barcelona: Gedisa.

Bauman, Zygmunt, (1999) *La Cultura como Praxis*. Barcelona: Paidós.

Bauman, Zygmunt, (1999a) *La Globalización, Consecuencias Humanas*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Bauman, Z. (2001a) *La Sociedad Individualizada*. Madrid:: Catedra.

Bauman, Zygmunt, (2004) *Modernidad Líquida*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica, 4ª reimpresión.

Bauman, Zygmunt, (2004a) *La Sociedad Sitiada*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Bauman, Z. (2005) *Identidad*. Buenos Aires: Lozada

Bauman, Z. (2005a) *Modernidad y Ambivalencia*. Barcelona: Anthropos.

Bauman, Zygmunt, (2005b) *Vidas Desperdiciadas*. Barcelona: Paidós.

Beck, Ulrich, (1998) *¿Qué es la Globalización?* Barcelona: Paidós.

Beck, Ulrich, (1998a) *La Sociedad del Riesgo. Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidós.

Beck, Ulrich, (1999) *Hijos de la Libertad*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Beck, Ulrich, (2000) *Un Nuevo Mundo Feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*. Barcelona: Paidós.

Beck, Ulrich, (2003) *La Individualización. El individualismo institucionalizado y sus consecuencias sociales y políticas*. Barcelona: Paidós.

Bell, D. (1988) *Las Contradicciones del Capitalismo Contemporáneo*. México, D.F.: Alianza Editorial.



- Berger, P. (comp.) (1958) *The Human Shape of Work*. Londres: MacMillan.
- Bloch, Ernest, (1983) *Sujeto-Objeto. El pensamiento de Hegel*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Bonnet, Alberto, Holloway, John y Tischler, Sergio (comp.) (2005) *Marxismo Abierto. Una visión Europea y Latinoamericana, Volumen I. Herramienta*, Universidad Autónoma de Puebla, México
- Borón, Atilio (2001) “La selva y la polis. Reflexiones en torno a la teoría política del zapatismo” *OSAL*, junio.
- Braudillard, J. (1988) *Cultura y Simulacro*. Madrid: Kairos.
- Callinicos, A. (1998) *En Contra del Postmodernismo*. Bogotá: El Ancora.
- Cassierer, E. (1970) *Filosofía de la Ilustración*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica
- De la Garza, Enrique (1996) *La Reestructuración Productiva en América Latina, Informe de Postdoctorado: Inglaterra: Universidad de Warwick*.
- De la Garza, E. (2000) “Fin del Trabajo o Trabajo sin Fin” en *Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- De la Garza, E. (2001) “ La Epistemología Crítica y el Concepto de Configuración” , *Revista Mexicana de Sociología*, No. 1, Año LXIII, enero-marzo
- De la Garza, E. (2003) *Los Dilemas de los Nuevos Estudios Laborales en América Latina*. Escuela Nacional Sindical: Medellín, Colombia
- Dussel, Enrique (2004): "Dialogo con John Holloway: sobre la interpelación ética, el poder, las instituciones, y la estrategia política", en revista *Herramienta* Núm. 26, julio, Buenos Aires.
- Eagleton, Terry, (2006) *La Estética como Ideología*. Madrid: Trotta.
- Forester, V. (1998) *El Horror Económico*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica
- Gadamer, Hans-George, (1993) *Verdad y Método*, vol. 1: Salamanca: Sígueme.
- Garfinkel, H. (1986) *Ethnometodological Studies of Work*. London: Routledge.
- Geertz, Clifford, (1992) *La Interpretación de las Culturas*. Barcelona: Gedisa.
- Giddens, Anthony, (1995) *La Constitución de la Sociedad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Gortz, A (1982) *Adiós al proletariado*. Barcelona: El Viejo Topo.

- Hirsh, Joachim ((2004), “Poder y antipoder. Acerca del libro de John Holloway”, en Chiapas, Núm. 16, IIE-UNAM, México
- Holloway, John. (2000), “Teoría volcánica”, en Bajo el Volcán, Núm. 1. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla/ICSH, Puebla.
- Holloway, John (2001) “El zapatismo y las ciencias sociales en América Latina” OSAL junio, CLACSO, Buenos Aires.
- Holloway, John. (2002): *Cambiar el mundo sin tomar el poder*. Buenos Aires: Ediciones Herramienta - Universidad Autónoma de Puebla, México.
- Holloway, John (2004) “Prólogo” en Holloway (comp.) Clase=lucha. Antagonismo social y marxismo crítico. Herramienta, Universidad Autónoma de Puebla, México.
- Holloway, John (2005) “Del grito del rechazo al grito del poder: la centralidad del trabajo” en Bonnet, Holloway y Tischler (comp.)Marximo Abierto. Una visión Europea y Latinoamericana, Volumen I. Herramienta, Universidad Autónoma de Puebla, México
- López, Nestor (2004) Debates: *Debate Holloway - Dussel - Boron, en la UNAM. Discrepando con Dussel* - Revista Herramienta Núm. 27. Buenos Aires.
- Luria, Leontiev & Vigotsky, (2004) Psicología y Pedagogía. Madrid: Akal
- Lyotard, J.F. (1982) La Postmodernidad. Madrid: Gedisa.
- Moullines, U. (1988) “Redes Teóricas” en Estructura y Desarrollo de las Teorías Científicas. México, D.F.: UNAM
- Negri, Toni (1980) “Del obrero-masa al obrero social. Entrevista con el obrerismo italiano a cargo de Paolo Pozzi y Roberta Tommasini”. Barcelona: Editorial Anagrama. 188 p.
- Negri, Toni (2001) “Marx más allá de Marx”. Madrid: Akal ediciones. 210 p.
- NEGRI, TONI Y MICHAEL HARDT (2001) “IMPERIO”. BOGOTÁ: EDICIONES DESDE ABAJO.
- Offe, C. (1996) Disorganised capitalism. Cambridge: Polity.
- Rifkin, J. (1996) El Fin del Trabajo. México, D.F.: Paidós
- Sennet, R. (1994) La Corrosión del Carácter. Barcelona: Anagrama.
- Sennet, R. (2006) La Cultura del Nuevo Capitalismo. Barcelona: Anagrama.
- Sewell, William, (1992) “A theory of Structure: duality, Agency and Transformation” en The American Journal of Sociology, Volume 98,Núm. 1 (jul., 1992), 1-29.

Tenzer, Nicolas, (1992) *La Sociedad Despolitizada*. Barcelona: Paidós.

Thompson, John, B., (1998) *Ideología y Cultura Moderna*. México, D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana Xochimilco.

Touraine, A. (1973) *La Sociedad Postindustrial*. Barcelona: Ariel.

Vattimo, G. (1986) *El Fin de la Modernidad*. Madrid: Gedisa.

## Capítulo II: La identidad y la acción colectiva en los vagones@s del Metro

Sandra Rosalía Ruiz de los Santos\*

### Características de la ocupación de vagonero

En el Distrito Federal y su zona conurbana el fenómeno del transporte público cobra gran relevancia, ya que moviliza a un aproximado de 8.6 millones de habitantes, de los cuales 4.5 millones son usuarios que viajan diariamente en el Tren Metropolitano de la Ciudad de México, mejor conocido como Sistema de Transporte Colectivo (STC) Metro<sup>1</sup> <[www.metro.df.gob.mx](http://www.metro.df.gob.mx)>>.

A partir de las cinco de la mañana las 175 estaciones del Metro son abiertas a los usuarios. En una terminal se llegan a concentrar cientos de personas en pocos minutos, lo que impide abordar el tren de manera inmediata, teniendo que esperar hasta siete minutos para poder viajar.

Por las mañanas los aromas son generalmente agradables, aunque el trato entre los usuarios no. Con tan solo escuchar el pitido de llegada del tren al andén, la multitud se empuja para buscar algún asiento y en casos extremos, un mínimo de espacio para trasladarse a su destino. Entre empujones y una multitud de gente que además de compartir la prisa y el ajeteo de la vida citadina, los usuarios se reparten el poco aire que existe para respirar en las llamadas *hora pico* y se enfrentan al acoso sexual expresado en *manoseos* con garantía de anonimato.

Por la noche, después de tantos incidentes que pueden ser desde un nacimiento hasta suicidios y asesinatos, el transporte subterráneo se relaja. Posterior a las nueve de la noche la afluencia de usuarios disminuye y el Metro se convierte en refugio de indigentes y niños de la calle, que de forma parcialmente ignorada se van introduciendo a los vagones para pasar la noche.

---

\* Maestra en Estudios Sociales, Línea de Estudios Laborales de la UAM-Iztapalapa.  
E-mail: [xandunga20@hotmail.com](mailto:xandunga20@hotmail.com)

<sup>1</sup> Metro es una apócope de Metropolitano, perteneciente a la metrópolis, que a su vez deriva del griego Meter (madre) y Polis (ciudad). Los franceses bautizaron con el anglicismo *metro* a su tren subterráneo, en tanto que los ingleses optaron por llamar *underground* al suyo, familiarmente conocido como the tube (el tubo), mientras los norteamericanos han escogido la variante *subway*, cuando no usan el giro *hole* (Auge, 1998), en el caso mexicano, la palabra común sería el Metro.

De tal forma que viajar en el tren subterráneo capitalino resulta todo un acontecimiento, ya que además de lo anterior, el servicio de transporte público se ha convertido a través de sus 40 años de existencia en un *tianguis ambulante*. Este fenómeno es percibido de inmediato por usuarios foráneos, quienes no acostumbrados a la música estruendosa “disfrutan” de la variedad de artículos que se ofrecen; no obstante, para los capitalinos la venta ambulante se ha convertido en parte intrínseca del transporte y parece estar socializado con la tolerancia de codazos, apretujones, sofocos así como una que otra disputa entre usuarios.

En estos términos, el tren metropolitano de la ciudad tiene grandes retos que ha venido resolviendo en los últimos años a través de (a) la tarjeta inteligente, (b) proyectos de expansión (línea dorada), (c) la rehabilitación de trenes, (d) instalación de cámaras de video vigilancia para monitorear actos delictivos, accidentes; y (e) operativos especializados para limpiar al STC de los llamados vagoneros.

Esto último se vuelve crucial para el objetivo del texto, pues refiere a que además de ser uno de los transportes más utilizados en la capital mexicana, el *Metro* se ha convertido en el centro de trabajo de 2 mil 868 vagoneros (20/07/09, EL UNIVERSAL.com.mx), quienes en su mayoría se encuentran agrupados en siete organizaciones<sup>2</sup> de toda la red del STC Metro, y concentra una población mayoritariamente joven, que oscila entre 15 y 36 años<sup>3</sup>.

Comúnmente subsumido al interior de la categoría de ambulante, el trabajo del vagonero además de tener aspectos en común con los tianguistas y vendedores del Centro Histórico del país, como son las agresiones en el espacio de trabajo, la gran competencia entre ellos debido a la forma de vender, presentar el producto, gritar, y convencer al comprador, lo que diferencia notablemente a los vagoneros son las altas ganancias y el peculiar rasgo de ser un trabajo propiamente ambulante, ya que el vendedor transita por diversos vagones del tren en donde la venta es realizada en movimiento, lo que le proporciona a su trabajo un toque de clandestinidad.

---

<sup>2</sup> El número de organizaciones puede aumentar si no es considerado que generalmente éstas son conformadas por familias y grupos de amistad que la mayoría de veces se adhieren a las más grandes organizaciones, en este caso se han reconocido siete organizaciones consolidadas e independientes una de la otra.

<sup>3</sup> Este dato es una aproximación realizada durante la observación participante, debido a que no existe un censo ó padrón confiable.

Cabe mencionar que en cuanto a las ganancias económicas que se obtienen, éstas son consideradas por ellos como un ingreso excepcionalmente alto, muy por encima de las percibidas por un salario de obrero de nivel medio, ya que se puede obtener hasta \$1,000 pesos en un día de fin de semana, debido a que entre otras cosas, sus productos la mayoría de veces son adquiridos a grandes empresas a precios ínfimos y se dirigen a un mercado de 4.5 millones de posibles compradores (López, 2007) lo cual hace más atractiva la ocupación

“este trabajo es muy socorrido por el simple hecho de que sabes que se gana el billete, no me quejo porque yo ahí al día, me traigo de 500 a 400 pesos diarios... *pu's* ... ¡sí me iba re bien!... *jodido, jodido*, me llego a traer \$500 al día y en días buenos me traigo hasta 800 pesos libres, eso sí *chingándole* desde temprano” (Juan, vagonero, 23/08/07)

Aunque sus altos ingresos no se ven reflejados en condiciones óptimas de trabajo y la obtención de esos cuantiosos ingresos tienen otro costo para el trabajador: el de desencadenar una lucha constante por el control del lugar de trabajo y del trabajo mismo.

En relación con la clandestinidad, ésta se presenta bajo la sombra del poco conocimiento público de la ocupación y por tanto el confinamiento al interior de la categoría de ambulante semifijo ó establecido en la vía pública, situación que al mismo tiempo que constriñe también posibilita al vagonero tener un mayor margen de acción reflejado en vender cualquier tipo de mercancía, dirigirse a su clientela u otros actores presentes como más le convenga, debido a que el vagón se vuelve en lugar de trabajo por 3 minutos, mientras se arriba a la siguiente estación, es un espacio cerrado que le da cierto anonimato a la ocupación.

Comúnmente al interior del vagón los vendedores ambulantes caminan al centro del pasillo, de un extremo al otro exhibiendo la mercancía, anunciándola a través de sus instrumentos de trabajo que son la voz, el cuerpo, un reproductor de video y/o audio, bocinas y micrófonos.

La comercialización que realizan va desde los discos y videos *piratas*, dulces, juguetes y curitas, hasta prontuarios de matemáticas, gramática y recetas, todos ellos productos de ocasión ó temporada, cuyo precio oscila entre cinco y diez pesos.

Regularmente venden desde las seis de la mañana hasta las diez de la noche en cualquiera de sus 175 estaciones, aunque algunos pueden comenzar desde que se inicia el servicio para los usuarios (5 AM.), hasta que se termina (12:00 PM.), lo cual es poco usual ya que por la mañana, debido a la saturación de pasajeros en toda las líneas, pocos se pueden meter y vender, mientras que en la noche la poca presencia del usuario desanima su estancia.

De desearlo, los vendedores pueden permanecer *casi* todo el día en el Metro vendiendo, aunque existen momentos en los que es imposible hacerlo debido a que en las *horas pico* el acceso al vagón es casi imposible, pues la gran afluencia de usuarios es mucha, ó puede ser demasiado baja en las últimas horas del servicio como son las 10, 11 y 12 de la noche.

Entre ellos se reconoce y da prestigio un perfecto dominio de sus movimientos, los cuales van desde levantar su pantalla, subir el volumen de las bocinas de forma adecuada, ingresar al vagón sin prisas ni pereza, caminar en el pasillo con elegancia y seguridad, pero sobre todo con los cinco *sentidos* muy despiertos.

Habitualmente la jornada laboral entre semana comienza a las 10 u 11 de la mañana, los vagoneros llegan a la *base*<sup>4</sup>, saludan<sup>5</sup> a todos los compañeros de ruta, platican un momento y de inmediato se preparan para abordar el tren. Para ése entonces su ánimo viene “cargado” tanto por la frescura con que inician el día, como por las animosas interacciones con sus compañeros.

El mejor horario para la venta es entre las 12 y las 5 de la tarde, pues entre otras cosas los vagones transportan el número de usuarios que les es “suficiente” para intentar convencer. Estas horas se aprovechan por muchos puntos, uno de ellos es la temperatura que no es tan extrema, incluso es más soportable, el ritmo de la *cadena*<sup>6</sup> es más rápido que en otro horarios, sin embargo pueden exhibir mejor su mercancía.

---

<sup>4</sup> La base es el lugar, el espacio donde se concentran para abordar los trenes, puede ser en las escaleras, al final del andén, para mayor información ver página 20.

<sup>5</sup> El saludo entre hombres consiste en un estrechar fuertemente las palmas de la mano y unir sus puños. Para las mujeres un apretón de manos. Platican sobre cómo les fue el día anterior en el trabajo, sobre algún partido de fútbol e incluso intimidan sobre su vida personal.

<sup>6</sup> Durante mis primeros contactos con los vendedores ellos hablaban de la cadena, al preguntar directamente a que se referían con tal designación, la respuesta constante fue “*pues a como trabajamos... así le llamamos aquí*” Toño, 35 años, diez de vagonero. Lo cual se refiere al mecanismo en cómo van ingresando a vender al vagón, ver página 9.

Debido a que los conductores no detienen los trenes, los vagoneros tienen un menor margen para alterar el ritmo de la cadena. Es un horario que agrada porque se puede tener mayor control del trabajo propio y colectivo, de su entorno y por la posibilidad de prever de cierta manera algunas contingencias. La baja afluencia de usuarios permite estar “checando” los tiempos y lugares establecidos para hacer el recorrido, para revisar por las ventanas frontales de cada vagón a sus compañeros de trabajo<sup>7</sup>, conocer si un operativo los espera en la estación de arribo, así que por estas y muchas razones son horas valiosas que se deben aprovechar.

En su rutina de trabajo con gran persistencia aprovechan el espacio cerrado del convoy por aproximadamente tres minutos y comienza el proceso de *seducción* para la venta, así que *el grito y el choro* como ellos lo llaman, en esta ocupación es una de las *cartas de presentación* para desarrollar su trabajo, pues lo primero que hace un vagonero al abordar el vagón es *decir, corear, recrear y re-petir* un discurso, más o menos *aprehendido* que puede depender del producto que vende (audible ó visible), la línea en que trabajan (túnel ó línea elevada) y el escenario ó situación en el que se encuentran (fines de semana, operativos permanente o intermitente).

Los vagoneros más habilidosos, trascienden esta organización del trabajo rutinario y son capaces de imponerse a la gente con sus ingenios y humor, ya que por definición el transporte público en México es parte del caos ciudadano que se vive todo los días en cualquiera de ellos; en particular el ambiente del Metro puede llegar a ser de fastidio, estrés, tranquilidad, esparcimiento, por lo cual para los vendedores ambulantes *vagonear* es vender sus productos en el interior de los trenes, implica andar ofreciendo mercancía de forma ordenada y *luchona* así que para la mayoría de estos vendedores significa trabajar, y no tanto para “flojear”, que coloquialmente en México es sinónimo de la palabra “vagonear”, derivada del verbo “vagar”.<sup>8</sup> Por lo cual resulta más que pertinente indagar los mundos de vida que hay detrás del

---

<sup>7</sup> Con excepción de la línea 2, ya que este tipo de vagones esta unido y no hay puertas ni ventanas que los separen, por lo cual se organizan de la siguiente manera, cada organización trabajan de corrido, recorriendo el vagón sin salir de él, y dividen su ruta saliendo del convoy para abordar el tren de regreso.

<sup>8</sup> Esta definición es retomada de un grupo focal llevado a cabo en 15 de Mayo del 2008. Ese día se estaba en una reunión informativa, lo que permitió que dos hombres, una mujer, un homosexual y un ex convicto platicáramos sobre los nombres más comunes para referirse a ellos.



simple hecho de andar ofreciendo mercancía en las once líneas de todo el STC Metro.

En este contexto un factor decisivo en la situación de trabajo de los vagoneros, es que su actividad está prohibida, por lo que constantemente son objeto de persecuciones, intimidaciones y acoso por parte de las autoridades gubernamentales, y más en general, recaen sobre ellos con gran frecuencia duros juicios y actitudes de desprecio o desaprobación de los usuarios de este transporte, así como de la ciudadanía en general, pues entre otras cosas, se trata de un problema que atañe no solo al (STC) Metro, sino también al usuario que diariamente se transporta, e incide en el trabajo del personal del Metro y particularmente para la gente que desarrolla la ocupación para obtener algún ingreso.

La persistencia de estos vendedores ambulantes ha sido “permanente” en el Metro a pesar de los planes para erradicarlos. Desde su creación en 1969, hasta 1993 cuando el Diario Oficial de la Federación en la Asamblea de representantes emitió la prohibición del comercio informal para utilizar exclusivamente las instalaciones como un transporte seguro y eficiente, los vagoneros han mostrado que a lo largo de estos años, el uso que le han dado al Metro es el de crear un lugar de trabajo, aunque esto implique ser remitido al Juez Cívico para pagar una multa de \$50 por ejercer el comercio en los vagones y quedar libres.

### **Estructuras del trabajo de vendedor ambulante en el Metro**

En lo superficial y en la mayor parte de los recorridos que se hacen como usuario, ya sean cotidianos, obligatorios ó fortuitos, pareciera que la ocupación esta desordenada, sin embargo existen indicios para sustentar regularidades que son evidentes y están instituidas. Al convivir algún tiempo con ellos en el subterráneo se detectó que preexisten normas y principios, pero sobre todo disposiciones que en la organización del trabajo del vagonero pueden actualizarse o reconstruirse en la práctica.

La primera es el pago de cuotas, entre los vagoneros se habla de la *finanza*, que no es otra cosa que la aportación “voluntaria” de ingresos monetarios a la organización a la que se afilia. La contribución oscila entre los \$50 y \$100 pesos semanales, y de \$1,500 a \$3,000 por la ocupación de una

“plaza”. Cabe decir que estas cifras son aproximadas, ya que el monto específico de la cuota depende de la línea, líder u organización a la que se aspire ingresar.

Aunque parece un trabajo de fácil acceso, muchas veces resulta más complicado que cualquier otro, ya que a los vendedores ambulantes del tren metropolitano se les “deja” trabajar siempre que paguen de una u otra forma por ello. Usualmente el depósito es pagado en un tiempo determinado, fijado entre el líder y el “nuevo” vagonero. En el caso de las mujeres existe la posibilidad de cubrir este requisito pagando favores sexuales al líder, muestra de lo anterior se tienen de las narraciones de nuestros entrevistados

“Las propuestas siempre están como en todo ¿no, *manita?*, o sea ¿que te puedo decir?, te preguntan y a cambio hay algo que... pues bueno ¿lo tomas o lo dejas? Eso es cuestión de cada una ¿no? Eso siempre va a ver y no *nomás* aquí, en todos lados, no lo puedes cambiar y menos aquí... pero *pu’s* tu tienes la última palabra...hay como tu veas” (Carmen, vagonera, 03/03/09)

“aquí en el Metro hay un tabú, que pocos reconocen... la *verda*, y tú lo sabes bien, aquí a las mujeres se les pide un *acostón* a cambio de algo... ya sea perdonarles algo como el cobro de cuotas, o el pago por entrar o porque simplemente le gusta la dama, y no digo que todos pero sí muchos que conocemos, es un secreto a voces esto” (Líder A, 28/03/09).

En el caso de los hombres, la opción es convertirse en un *golpeador* que esté dispuesto a defender en cualquier momento y ante cualquier contingencia a la organización ó al líder, a cambio de ello se les perdona una parte proporcional de la cuota de ingreso y pueden llegar a subir de escalafón en la organización como coordinador de línea, ó llegar a convertirse en lo que comúnmente le llaman ser un *mandamás*

Aparte del trabajo... no les dan dinero, nada más su única recompensa era que podía mandar, podía *mover* adentro, esa es la satisfacción, o sea que en sí, no te creas que por ser *mandamás* te van a dar dinero ellos, nada más su único privilegio es que mandan y tenían privilegios para hacer cosas” (Toño, vagonero, 16/05/08)

Aunque los favores no es la única manera de ingreso a la venta del subterráneo, existe otra forma de acceso: los vínculos de parentesco familiares y extra familiares que rodean significativamente la ocupación. En esta modalidad, generalmente la incorporación de los “nuevos” vagoneros en estructura de venta se encuentra *regulada* sobre todo por redes familiares y de

amistad que sirven de *aval* ante el líder o al grupo de vendedores al que se afilia

“Yo entré con mi familia, soy independiente no le pago finanzas a nadie, te conviene más así... además cada día esta mas caro pagar *pa`* entrar, aunque eso sí, apoyo de alguna manera a la organización” (Anita, vagonera, 28/03/08)

Los testimonios anteriores, muestran de alguna manera u otra la aceptación de convenciones que transitan entre lo formal e informal, la mayoría de veces no cuestionadas. En la primera modalidad de ingreso está presente la información de que el trabajo mismo irá solventando el gasto desembolsado para trabajar, esta idea se encuentra muy presente sobre todo en los de “recién” ingreso, aunque no para los que heredaron la plaza de su familia. En el caso del ingreso a través de las redes esta es vista como una opción de trabajo. Sin embargo, lo incuestionable para todos los vendedores es la siguiente particularidad, que además de mostrar acrobacias individuales y grupales, involucra adaptación para poder persistir en el trabajo que nos refiere principalmente a la venta, se trata de las reglas de la *cadena*.

Respetar el ritmo de la *cadena* y no saltarla es una de las convenciones más importantes entre la red de vendedores ambulantes del Metro. Los vagoneros llaman *cadena* al orden en que suben a vender al convoy, se refieren al mecanismo que sigue un recorrido de venta. Entre los vagoneros la *cadena* consiste en ingresar al vagón y salir de él con un orden y bajo un mismo ritmo, *cadencia* que debe evitar que alguno de ellos se quede más tiempo en el vagón y provoque la interrupción del recorrido. El *ritmo* de la *cadena* refiere básicamente a la regularidad que existe durante un recorrido, es decir *al entrar y al salir* del vagón sin contratiempos que rompan la *cadencia*. Entre otras cosas, el respeto a la *cadena* implica una manifestación de cortesía y de orden entre los colegas, una regla para la sana convivencia entre compañeros de trabajo, de tal manera que no se puede *saltar* la *cadena* de venta, hacerlo traería como consecuencia además de disgustos, peleas, y distanciamientos una condena moral que pocas veces los vendedores ambulantes están dispuestos a asumir. No obstante, su trasgresión puede ser disculpada bajo ciertos lineamientos, tal es el caso de si se interrumpe por acontecimientos propios del vendedor, como el de que un usuario pida la

mercancía cuando ya se ha arribado a la estación, que el vagonero decida por voluntad propia ya no vender más debido a que se encontró en el vagón a algún amigo o familiar, o porque desee asistir a un sanitario, hacer una llamada telefónica, entre otras situaciones.

Para esquivar esta pauta existen excepciones, de hecho los vendedores a los que se les puede tolerar que *salten la cadena* es a los vagoneros veteranos, a quienes se les respeta de esta manera su antigüedad; a los denominados coordinadores de línea y a su vez a la gente que trabaja con ellos, y finalmente a los llamados independientes, quienes por alguna diferencia con el líder, porque su familia o ellos mismos fueron pioneros en la ocupación, ó porque en definitiva tienen gran capital social, no están adscritos a ninguna organización.

Todos estos vendedores pueden subirse a vender en el vagón que esté disponible, solo preguntando qué tipo de mercancía venderá su vecino, lo cual tiene que ver con una clara división entre los nuevos vagoneros y los antiguos vendedores

“Aquí aún se respetan los rangos, las jerarquías, porque pues [...] aquí he estado siempre de una forma u otra forma... ya te había comentado cómo ¿no?, a mí no me la hacen con sus cuotas, ¡ya no!, ¡ya me la sé!, ¿le quieren vender chiles a la Herdez? ¿P’ss qué paso? Si yo también lo hice cuando fui líder y ya se cómo son esas cosas, por eso es que yo llego como a las diez de la mañana y me subo a vender tranquilamente, nadie me dice nada y nadie tiene que decirme algo porque yo y otros *compas* armamos esto, nos tuvimos que dar en la madre, porque esos sí eran *putazos*, antes te tenías que ganar el lugar que ocupabas, ora no, a la fecha están disfrutando muchos lo de nosotros y ellos lo saben, por eso no me dicen nada...” (El pájaro, vagonero, 24/04/09)

Pero como todas las reglas, ésta también tiene sus excepciones y existen vagoneros que aunque lleguen tarde a la cadena, se suben al vagón que vean vacío, sólo bastando para que se le tolere meterse de ésa manera a la venta, el que se le reconozca físicamente el rostro (o su persona), y no tanto por el hecho de pertenecer a determinado grupo. Cabe decir que tal reconocimiento puede estar basado también en que la persona que viola la regla es agresiva y por lo tanto es capaz de entablar discusiones, dar empujones o amenazas a sus colegas, pero también el reconocimiento puede venir de que es alguien que les cae bien. Como puede verse, la cohesión del grupo en cuestión juega mucho en la posibilidad de que algún individuo pueda violar la regla de la distribución heterogénea de la mercancía en la cadena. Lo cual denota cierto

consenso para la forma de romper legítimamente la regla.

Desde una perspectiva más general, cuando alguien llega tarde y se sube a un vagón que logra ver vacío en la cadena, existen diferentes posibilidades: a) se esté arriesgando a violar la cadena de un grupo consolidado que puede proporcionarle algún castigo, que va desde simplemente correrlo, hasta golpearlo, b) que tenga la fortuna de introducirse en una cadena en donde no existe ni siquiera grupo, sino simplemente un conjunto de individuos que no se conocen mucho entre sí pero que alguien los organizó en la cadena previamente, y c) que se introduzca en una cadena de un grupo más o menos cohesionado que puede ser permisivo o renuente a aceptarlo, según sea el temperamento de quien lo ve, el sentido de lealtad del grupo, o bien, la relación personal y antecedentes individuales.

Así, el respetar la cadena y no saltarla se relaciona con otro de los principios más respetados en la ocupación de vagonero, la de *hacer base*, que consiste en esperar el turno para subir a vender al tren que le corresponde y cuando digo corresponde me refiero a que a cada vendedor le concierne un recorrido, así que se debe respetar el tiempo de los compañeros vendedores antes de subir a vender al tren que le toca, para algunos es una forma de respetarse y convivir cordialmente en el trabajo.

Si bien en este criterio no existe una lista que registre la hora de llegada, como en las fábricas tradicionales, sí hay una supervisión de parte del propio vagonero, él cuida que se le respete su lugar y toma en cuenta a quien sigue antes y después de él. Parece una pauta muy simple, sin embargo no respetarla e intentar subirse a vender sin *hacer base* puede conducir a discusiones, peleas e incluso el enfrentamiento entre diferentes grupos de vendedores, en donde el o los líderes tengan que intervenir para sancionar ó administrar algún tipo de multa que puede ser monetaria, en especie ó en casos aleccionadores para los otros vendedores la suspensión temporal del trabajo.

Como dije anteriormente, aunque todos los vendedores deben de *hacer base*, esta regla también se matiza un tanto para los grupos familiares o de amistades consolidadas en cada línea, los cuales fijan para sus miembros una hora común de llegada, e inicio de labores. Por ejemplo, si deciden entrar a las once de la mañana se quedan de ver 15 minutos antes de esa hora para

“alistarse” y arreglar diversos detalles, como decidir el orden de venta de acuerdo al tipo de mercancía que cada uno transporta.

Estos grupos generalmente son formados además del parentesco, por algún tipo de afinidad vecinal, religiosa ó simplemente por saber cómo y de qué forma trabaja cada uno de estos vendedores. Por ejemplo, es común que los denominados coordinadores hagan el recorrido de venta juntos, ya sea por que comparten información privilegiada ó porque simplemente sus colegas no quieren vender a su lado. También es usual que los vagoneros de recién ingreso, suban a vender con los vendedores que los recomendaron como una muestra de agradecimiento y lealtad, ó porque aún no han convivido en profundidad con su correligionarios y todavía no saben en quién pueden confiar.

En este orden de ideas, los grupos al interior de cada línea tienen que ver con la búsqueda de eficiencia en la ocupación de vagonero, algo así como grupos de trabajo en las fábricas para cumplir metas, ya que otras restricciones en cuanto al respeto de la cadena, es que se no se puede disculpar que el ritmo de la cadena se interrumpa debido a alguna pelea con el usuario u otro vendedor, por desajustes de sus instrumentos de trabajo ó porque ya no le alcanzaron los 3 minutos de venta, pues podría ser juzgado de poco competente, inexperto y algunas veces lerdo.

De lo anterior se desprende una regla casi de oro, la del respeto incondicional por el usuario y el cliente, en donde de diversas maneras se les inculca que el *cliente siempre es primero*. A veces el aprendizaje de tal regla es amargo, como cuando alguno de los vagoneros novatos llega a pelearse a golpes con un usuario que no le permite el paso, e inmediatamente por tal hecho el líder lo reprende verbalmente, lo manda golpear, le impone algún otro castigo o simplemente lo *corre*, es decir, lo separa de la actividad definitivamente.

Generalmente esta regla pasa desapercibida al usuario, aunque entre vagoneros el respeto a este es fácil de aprender como una norma muy importante. Desde el primer día, en esta actividad de venta todos se dan cuenta que la tolerancia al estrés y a los diversos comportamientos de los usuarios es un requisito indispensable para poder resistir varios meses o años en esta ocupación, incluso para soportar las ocho horas de la jornada, además

de controlar las emociones propias como el enojo, la alegría, tristeza, rabia, etc.

*“Pu’s mira lo primero que te enseñan es tener respeto por el usuario, porque la verdad nosotros invadimos su espacio, por eso hay que hablarle con cortesía y amabilidad, pedir las cosas por favor, sino no te compran...”* (Coordinador 2, 26/06/08)

*“hay algunas formas de trabajo que a mí no me gustan... porque ¿qué es eso de que le hablen al usuario de “tú”?... es muy grosero decirle: *te vas a llevar a la venta equis o y producto...* por eso te digo que hay vendedores improvisados que no saben trabajar *pus* de alguna manera hay que enseñarlos a hacerlo bien”* (Líder B, 03/08/09).

Debido a que en el Metro el espacio vital<sup>9</sup> se pierde, los vagoneros son conscientes de ello, así que lo van transmitiendo a los de nuevo ingreso. Los que tienen más antigüedad en la ocupación tratan de moderar los decibeles de sus bocinas, no gritar mucho, pero sobre todo, evitan empujar, tocar o molestar a los usuarios, aunque no siempre se logra porque la interacción con el cliente llega a ser necesaria por varios motivos ya que la cantidad y distribución de la gente en los vagones impide el tránsito. Contra la creencia común en la opinión pública, existen en algunos grupos de vagoneros prácticas comerciales que tienen como propósito evitar el atosigar mucho con sus gritos y presencia excesiva a los usuarios del Metro, presente sobre todo en los vendedores más veteranos

*“a los compañeros siempre les he dicho que mejor no nos ayuden, que no estorben ni en el andén ni en el vagón, porque *p’*s lógicamente la gente no todos los días vienen de buenas y no nos van a aguantar, a mis hijos también se los he dicho: *si quieren platicar váyanse a la Alameda yo les pago los refrescos, en buena onda*, por eso tienen prohibido estar entre las *bolas*, estorbando y haciendo su ruidote, porque yo estoy en contra de las bocinas, no de que las trabajen sino de que le suban, porque la verdad son muy descuidados y a veces la gente no está *pa’* eso...”* (El pájaro, 18/05/09)

En consecuencia a lo anterior, llegan a existir también reglas de moderación del número de vagoneros que pueden abordar un convoy. En uno de los grupos indagados era socialmente acordado y establecido como cuatro el

---

<sup>9</sup> Entendido como aquel lugar que existe entre un individuo y otras personas, necesario para que el individuo y las otras personas se sientan cómodos.

número máximo de vagoneros por convoy.<sup>10</sup> De cualquier modo, la mayoría de las veces (salvo dos líneas), más de seis vendedores no podrían realizar el recorrido completo, pues tan solo existen nueve vagones en cada tren y generalmente cada línea u organización en promedio recorre de siete a nueve estaciones, además existe la costumbre de no vender en los últimos vagones<sup>11</sup>, lo cual se relaciona con el control de la mercancía y otra de las pautas más sobresalientes, *no quemar la mercancía*.

Con esta regla se busca un control entre la oferta y la demanda, en ella puede incidir el líder al asignar el producto a vender, tal es el caso de los dulces que son vendidos por aquellos que comienzan en la ocupación, pues no se puede entrar vendiendo el artículo de novedad ó el disco, debido a que este tipo de mercancía funciona como *escalafón*, en donde a través de la experiencia se puede llegar a ganar más, incluso relatan que a pesar de tener lugares en donde comprar barato no a todos se les avisa, al menos no al principio de iniciarse como vagonero.

Lo anterior se relaciona estrechamente con la consolidación de proveedores exclusivos que un líder puede tener, y de ahí puede explicarse porque se obtienen altas ganancias económicas si se trabaja de vagonero, pues la consigna es *comprar barato para vender caro*, lo cual solo es posible si el líder les proporciona la mercancía adecuada y a precios accesibles, ó en todo caso si recomienda a sus recién agremiados en qué lugar comprar.

Por otro lado, también interviene el vendedor, aquel que busca diversificarse para no perjudicar sus ganancias ni tener problemas con sus compañeros pero sobre para tener un gran control de su trabajo. Por ejemplo para el vagonero de mote Fabuloso, reconocido por sus compañeros como alguien que siempre busca estar a la vanguardia llevando dos o tres mercancías para no aburrirse en el trabajo, en un día, en la mañana puede vender música cristiana y en la tarde un pequeño lote de pilas.

---

<sup>10</sup> Aunque también debe considerarse el número de vendedores ambulantes, la extensión de la línea, los horarios y los días de la semana, particularidades que se explicitaran en las siguientes páginas.

<sup>11</sup> Existe la idea que en los últimos vagones solo viajan homosexuales que utilizan ese espacio para otros fines distintos al de un transporte, otros usos serían el del narcomenudeo, el robo el acoso, así como agresiones sexuales (Gómez, 2008).



“Engañas a la gente más que nada, la gente lógicamente que te lo va a comprar siempre que le guste y este barato, sino le gusta es la última vez que te lo compran...” (El fabuloso, vagonero, 08/07/08)

Situación en la que el usuario sin estar consciente de dicho control, interviene, pues hay productos que los vagoneros dejan de vender por ser poco consumidos o por dejar de interesar. En el tipo de consumo generalizado, un ejemplo de ello son la adquisición de videos relacionados con las noticias más reiteradas por los medio de comunicación, tal es el caso de las necropsias de artistas gruperos o los videos con las últimas fotos de Michael Jackson, que en su momento son consumidos con cierto grado de “morbosidad”, que en poco tiempo se pierde y solo queda el olvido, lo cual no tiene nada que ver con las temporadas y los días tradicionales de buena venta, pues estas últimos son más previsibles.

Usualmente el vendedor en vagones tiene en su acervo el conocimiento sobre la mercancía más adecuada para vender en determinado sitio, al tipo de público-usuario al que se le vendería. En este cúmulo de conocimiento, interviene un intercambio de códigos entre el vagonero y el cliente, pues no es lo mismo vender por la mañana, en la línea 1 que va de Pantitlan , pasando por la estación merced para llegar a observatorio; que vender por las tardes, incluso en la mañana en la línea 7 que hace su recorrido de Barranca del muerto a la estación Rosario haciendo paradas en Polanco, San Pedro de los Pinos, lo cual puede hablarnos de un significado estético que tanto el vendedor como el usuario pueda tener, en donde la línea, el vagón, e incluso el viaje puede ser concebido como bello o feo, agradable o molesto; que el trabajo del vagonero puede ser delicado o brusco durante su estancia en el vagón; y entre compañeros, si trabajan o no con elegancia y placer (Strati, 2000). Lo anterior no podría ser posible si no fuera por los días buenos y horarios, incluso por las desgastantes jornadas e itinerarios en donde los vagoneros siempre buscan vender “*lo que más jala*”, lo que esta de moda, los productos básicos como algún pegamento, plumas y agendas, sopas de letras, entre otros. Hay algunos vendedores que llegan a vender por la tarde, prefieren hacerlo porque hay menor *fastidio* en lidiar con los usuarios y puede llevarse más lenta la cadena, debido a que a esa hora, regularmente las cinco de la tarde, hay ambulantes que ya se están retirando, aunque el inconveniente más grande es que el

mejor horario de venta se ha ido, el cual comienza desde las 11 AM y termina a la cuatro ó cinco PM, aunque en esta generalidad esta sujeta a la línea en la que se trabaje.

Por tanto y con lo que se puede desprender de los párrafos anteriores, es que los ambulantes subterráneos para obtener cuantiosas ventas conocen las temporadas de venta, así como los días, la cantidad de producto que se pueden vender en los fines de semana, la época del año, etc. Y que el saber comprar la mercancía que se vende se relaciona con la antigüedad y la adhesión que se puede o no tener con el líder ó la organización, ya que la mayoría de veces en cada línea siempre existe proveedores y lugares claves para adquirir algún tipo de producto, así como también vendedores que se dediquen a producir su propios discos, aunque esta es información que no se transmite a los de nuevo ingreso ni aquellos que no puedan o quieran mostrar lealtad a la organización.

El hecho de evitar su permanencia en ciertos horarios, tener proveedores y lugares exclusivos para la adquisición de la mercancía a vender, se vincula con la convención de mantener en *secreto* la información sobre cómo se trabaja en los vagones. Una de las causas puede responder a que la comercialización realizada es de productos piratas, muchas veces ilegales, y a veces puede afectar la salud de quien la consume, motivo por el cual no hablan mucho sobre sus proveedores, sin embargo se sabe que generalmente los distribuidores se vuelven exclusivos de este tipo de vendedores.

La otra regla es “guardar” la información concerniente a la forma de organizar, controlar su trabajo y no hablar sobre los procedimientos formales e informales<sup>12</sup> es visto como una garantía de no perder su única fuente de ingresos. La revelación a cualquier persona no autorizada por el líder o la organización, representaría una traición a su trabajo y a los compañeros, e implicaría perder su trabajo, incluso hasta sufrir daño físico

“Lo que pasa es que... aquí, yo era muy celoso de mi trabajo... pero hay veces que te hartas de tanta injusticia que hay y hubo dos señoritas que me quisieron entrevistar, yo les dije que sí que no había problemas, pero cuando me empezaron a tomar fotos y a filmar yo lógicamente que ahí

---

<sup>12</sup> Tal vez por el asedio que viven de parte del líder, el público en general, los partidos políticos y en algunos casos los medios masivos de comunicación, que pocas veces son honestos con la manera de utilizar los datos.

reaccione... reaccione, en el simple hecho de que... ya se había corrido la voz, y luego estaban a un lado mío, y yo para evitar problemas lo único que hice fue agarrarlas de los pelos, las subí para arriba y las mande a chingar a su madre, les quite su cámara y les dije que por favor se fueran porque si no les iba a pasar algo, las empecé a amenazar y ya con eso me lave las manos...” (Juan, vagonero, 28/02/08)

Por lo anterior, esta es una de las reglas más indelebles que puede existir en la ocupación, que permea al interior y al exterior de los distintos ámbitos del trabajo. Al interior puede observarse como en los vagones, estaciones, rutas y bases de trabajo los vendedores evitan hablar de cómo es su trabajo, y en caso necesario utilizan un lenguaje no necesariamente verbal como gestos, señas, la conformación de frases que resumen estructuras y significados, por ejemplo tenemos la siguiente expresión utilizada en medio de algún operativo: “*no des el cambio*”, que quiere decir que el operativo está en el vagón siguiente<sup>13</sup>.

Otra frase muy reiterada es la de *levantar maleta*<sup>14</sup>, que refiere a la inversión que hacen de inicio para vender, todo lo cual de haber el tiempo y ganas suficientes, puede invertirse nuevamente, lo que resulta relativamente fácil porque no muy lejos de determinadas estaciones existen proveedores específicos, para los discos y videos compactos no “producidos” por ellos se cuenta con laboratorios clandestinos, y en el caso del llamado artículo o mercancía, estas son adquiridas por el líder o el *conecte*, como ellos lo llaman, de grandes empresas como la Pascual, Sabritas, por mencionar algunas, en las cuales sacan lotes próximos a vencer su fecha de caducidad.

Aunque se pensaría que la organización de vendedores ambulantes funciona de manera vertical en cuanto a la vigilancia y el control, en lo observado y registrado en las entrevistas, los coordinadores y el líder no necesariamente vigilan personalmente al vagonero, ya que existe entre los propios vendedores una cadena de control, jerarquía y procedimientos de seguridad. Lo cual es de

---

<sup>13</sup> Uno de mis entrevistados relató que cuando uno de sus compañeros, al ver a un inspector a unos metros del mismo vagón en el que iban, le dijo “te veo en x estación”, lo cual él no entendió inmediatamente porque el lugar de la base en la que usualmente se hacen las citas es en otro lado y no en la estación “x”, por lo que el susodicho se puso a vender de manera normal, no viendo que su compañero ya se había salido del vagón no sin antes hacerle señas con la mano a través de la ventana indicándole que se saliera rápidamente del vagón, cosa que no vio porque se puso a vender. No haber entendido ni creído una señal de despiste hacia el inspector le costó a mi entrevistado ser detenido *in fraganti* vendiendo.

<sup>14</sup> La inversión para adquirir e invertir en su mercancía generalmente es mínima, para dulces y otras mercancías existen bodegas que concentran productos robados, aunque este tipo de información solamente es compartida cuando los trabajadores vagoneros se vuelven de confianza.

gran relevancia pues en el mismo tren, siguiendo la cadena se “*escuchan y miran*”, están muy atentos de lo que pasa en su vagón y en el contiguo, como formas de supervisión en donde no es necesario que exista la figura de un capataz, sino más bien bajo ciertas reglas entre ellos se vigilan y las hacen respetar ya sea con “acuerdos” o a través de “golpes”. En caso de no ser realizadas contempla penalizaciones proyectadas en castigos, que podrían ser “similares” a los que vive el obrero en la fabrica o taller ante el incumplimiento al manual de operaciones, aunque en este caso el no contar con algún reglamento explícito hace que las sanciones sean más severas y contemplen la violencia como medida propia para la corrección.

“las [reglas] respetas por miedo, la respetas por miedo por el simple hecho de que los castigos pues sí son duros. Los castigos así de fácil te los puedo decir, cuando se hacen juntas o compras los refrescos para todos ó fácilmente te descansan de un mes a 15 días o le entras con una cuota de 500 pesos” (Toño, vagonero, 22/03/08)

Aunque existen otras opiniones en cuanto a los castigos y las cuotas

“Yo sí estoy de acuerdo en la cooperación porque es para el bien común, yo entiendo que si te piden alguna cooperación es para nosotros mismos y lo de las marchas *pu’s* es para exigir que se nos respete, no es para otra cosa, yo estoy de acuerdo porque en esta organización somos mas libres que en las otras y tu lo puedes ver, no tenemos horarios, ni días de descanso aunque yo me agarro el martes, pero no tenemos que decirle a nadie lo que hacemos y eso es lo que más me gusta” (Edgar, vagonero 22/09/09)

Las normas en su mayoría son aprendidas e interiorizadas en la práctica, en el *vagonear*<sup>15</sup>, debido a que para los vendedores del subterráneo la relevancia radica en impactan las ganancias del día, en cómo se llevará a cabo la venta, si se presentara un operativo sorpresa o si llegan más vendedores.

### **Rutinas de venta y contingencias en el vagoneo**

Al inicio de cada jornada, por las mañanas, los vagoneros se concentran en pasillos de específicas estaciones o terminales del Metro que ellos denominan *base* o lugar de trabajo<sup>16</sup> donde se concentran para abordar los trenes. En este

---

<sup>15</sup> Para los ambulantes del subterráneo *vagonear* implica trabajar y vencer adversidades los cuales son vistas como un logro, el orgullo y hasta la valía como persona.

<sup>16</sup> Por lugar de trabajo se entenderá no el territorio que contiene la singularidad, sino la práctica humana que trabaja el imaginario demarcándose también por el afecto y la cognición (Aguilar; Sevile; Vergara: 2001).

sitio realizan una serie de actividades que son decisivas para vender con eficiencia no sólo en lo individual, sino también en lo grupal.

En lo individual, preparan y alistan sus instrumentos de trabajo, insertan pilas a los reproductores de audio y video, ajustan sus mochilas al tamaño de la mercancía o bocina, buscan monedas a cambio de billetes para no retrasarse cuando un usuario paga, acomodan la mercancía en una sola caja o bolsa para facilitar la venta, introducen los discos compactos en sus bolsas individuales, etc.

En cuanto a lo grupal, se organiza lo que ellos denominan cadena, se intercambia información importante como la de tener que asistir a una marcha o movilización en apoyo a algún diputado o líder, partido político u otro similar, para conocer si habrá o hay un operativo especial operando en la línea, si habrá junta, incluso para saber quién está haciendo los operativos y qué compañeros han sido remitidos hasta ese momento.

Al llegar a la *base* los vendedores se reúnen para platicar un momento sobre el clima, el fútbol, la familia, etc.; entre los más jóvenes para presumir su ropa o equipo de trabajo nuevo, para los veteranos si su mercancía es novedosa, si fue adquirida a bajo costo, las ganancias del día anterior, el número y las formas en que burlaron los operativos, en fin para convivir unos breves momentos antes de la aventura que les espera. Es decir, la base constituye al mismo tiempo un espacio de preparación para la organización del trabajo y un espacio de socialización en el que se fermenta o consolida la formación de grupos que no necesariamente son solo de trabajo, pues hay quienes organizan partidos de fútbol, salidas al billar, visitas a balnearios, reuniones en sus casas, etc.

Aunque tal vez lo más relevante de estos encuentros es que a través de ellos se van formando alianzas entre vendedores para trabajar mejor, así como también para preservar los lineamientos más generales de la ocupación. Tal es el caso del uso legítimo e ilegítimo de bajar el costo a una mercancía que también es ofrecida por otro vagonero; el de saltarse los lugares de venta de los compañeros vendedores que llegaron antes; y el de cómo trabajar en fines de semana, cuando generalmente asisten familias a trabajar. Por ejemplo,

cuando se presentan muchos vendedores se trabaja *cruzado*<sup>17</sup>, es decir, hacen base en la mitad del trayecto y cuatro abordan un tren de un lado y cuatro del otro. Podría ser que esta sea una estrategia para evadir inspectores, pero lo mismo podría ser por motivos simplemente lúdicos implícitos en la organización del trabajo, o bien, por necesidades pragmáticas, como el que dicho grupo viva cerca.

En fines de semana los vendedores no faltan y la importancia de los miembros familiares es muy importante, acuden al Metro aunque no precisamente por ocio sino para ayudar en el ingreso familiar, así que asisten los hermanos, espos@s e hijos, en donde el padre de familia vende discos, la madre perfumes y los niños dulces. En esta organización familiar del trabajo los niños venden en el vagón de en medio y van custodiados por sus padres que lo miran a través de las ventadas frontales.

“A la gente que le va bien es porque recibe apoyo de sus familias, por ejemplo trabajan niños y todo, y se apoyan en el sentido de que dicen, *vamos a juntar para tu pantalla hijo, ó con esas ganancias nos hacemos de una computadora para quemar discos*, y así van haciéndose de su equipo. Pero uno que esta solo cómo le hace, ni modo poco a poco ¿no?” (El fabuloso, vagonero, 24/06/08)

Cuando se trabaja en familia, la cadena habitual se modifica, pues generalmente las familias siempre se acompañan en la venta, lo que implica *hacer base* por mucho tiempo, se genera un ambiente aburrido debido al tiempo de espera para subir a vender al convoy, que *la cadena* se vuelva lenta y por tanto puede incomodar a aquellos que no llevan a sus familiares.

En este caso las molestias y disputas se deben a que no siempre es fácil tolerar a los padres que ayudan a sus hijos a salir del vagón, lo que atrasa el ritmo de la cadena, que solo se agiliza cuando algún miembro no habituado a la venta (hijos, espos@s, hermanos) la interrumpen para hacer un descanso,

---

<sup>17</sup> La probable razón de trabajar cruzado es para heterogeneizar la distribución de artículos a la largo de la cadena, desde el andén puede advertirse que existe una conjugación del ritmo de dos cadenas, a manera de que se van intercalando diferentes mercancías a lo largo de las mismas. Aunque debe mencionarse que la cadena cruzada no necesariamente tiene que estar compuesta por el tradicional grupo de vagoneros, sino que también se puede constituir por aquellos vagoneros que trabajan solos, o sea, quienes no involucran a ningún familiar en la ocupación, ó simplemente por quienes se sienten más cómodos trabajando individualmente y no quieren deber ninguna lealtad o favor. Esta forma de trabajo es muy usual en la línea A, debido a que es una de las más cortas, está dividida por dos bases y concentra a un número importante de vendedores, aproximadamente 100 vagoneros.

porque ya se cansaron y por lo tanto los vagoneros habituales aprovechan la oportunidad y *los saltan*, que los vendedores sean saltados por otros ambulantes significa que ya no se le respeta el lugar en la cadena y debe esperar a que pasen los que vienen atrás. Habitualmente estas podrían ser las situaciones mas tolerables de las contingencias, sin embargo es importante aclarar que lo que perjudica en general y a todos los vendedores es la presencia *inusual* de los constantes operativos, que son ejecutados por autoridades del Metro vestidos de civiles, llamados operativos de células, aunque esporádicamente también se presente operativos de la Agencia Federal de Investigación<sup>18</sup>.

Algunas características de estos operativos de fines de semana, que los vendedores llaman operativos de células, es que se sabe de la existencia de estos operativos pero no se tiene la certeza de la hora y el momento en que se llevarán a cabo, pues se trata de personal distinto al que tiene a su cargo el Jefe de estación. No portan uniforme e insignia alguna que los identifique como trabajadores del Metro. Se lleva a cabo en toda la red del STC y en cada revisión de vagón o estación llegan a “apresar” a más de diez vendedores por cada línea.

Quienes llevan a cabo el operativo son aproximadamente cinco u ocho personas y la forma de operar consiste en desplegarse por las estaciones del Metro, ocupar lugares clave como los torniquetes, andenes y transbordos, de esta manera esperan a que los vagoneros realicen sus movimientos habituales como dar el cambio, regresarse al final de cada recorrido y cuando se colocan en los torniquetes es porque saben que los vendedores intentaran librarse en cuanto puedan y aunque la mayoría de veces aceptan sobornos de dinero, para los vagoneros esto es lo más fastidioso ya que trastocan su ganancia, pero sobre todo el tiempo de la negociación que podría ser utilizada para recuperar lo perdido.

Abundando sobre otro rasgo significativo de la organización colectiva del trabajo, podemos ver que en casi todas las líneas del Metro cada arribo o

---

<sup>18</sup> A partir del 21 de Febrero 2005 se implemento formalmente el operativo vagón seguro, que en el 2006 cambio de nombre a Comando Operativo Metro que es permanente y se realiza por elementos de la policía auxiliar en conjunto con el personal de vigilancia del Metro. Con el objetivo de prevenir cualquier delito y salvaguardar la integridad física y patrimonial de los usuarios de ese sistema de transporte.

salida de los vagoneros a los trenes es anunciada con un pitido que el conductor del mismo Metro emite, y los grupos de vagoneros aprovechan para señalar el momento en que cada grupo debe abordar el tren, pero el hecho de que dicho pitido a veces no se dé, lleva a confusión a cualquier vendedor inexperto o novato, el pánico que les provoca el pitido puede apoderarse de los vagoneros “inexpertos”. Sin embargo los vendedores con más experiencia adoptan una actitud mesurada, pues saben si hay que apresurar el paso o no, ya sea que decidan no avanzar más o decidan seguir vendiendo.

La manera en que en los momentos del pitido los vagoneros controlan con habilidad y destreza sus emociones, es indicativo de las sutilezas que implica una organización del trabajo que hace del manejo de los tiempos de organización de la cadena todo un arte colectivo, y por tanto de un control del trabajo. Incluso pueden reconocer cuándo un pitido viene del Metro del sentido contrario y distinguir también cuando un cierto tipo de pitido significa que aún va a tardar a salir el convoy. En el andén, una vez llegado el Metro, los vendedores saben dónde detener sus pasos y determinar el momento en el que entrarán, generalmente es después de que todos los usuarios ya están adentro. Eligen con minuciosidad el mejor lugar para transitar, realizar la venta y para abandonarlo lo más rápidamente posible una vez llegados a la estación.

Además, manejan con habilidad las contingencias del transporte, pues saben que cuando el recorrido del Metro se prolonga, la condición del pasajero cambia a molestia, nervios, e intolerancia al ruido y los empujones, por lo que los vendedores más aventajados tratan de conciliar esa situación bajando el volumen de su voz ó de la música, solo los más osados se atreven a seguir andando, así que tratan de guardar distancia con una mezcla de discreción y celeridad que solo puede verse plasmada en un vagonero de experiencia. Los ambulantes del subterráneo ciudadano abordan el convoy en la dirección en la que sale cada tren, es decir lo van recorriendo de adelante hacia atrás. Normalmente entran por la primera puerta del tren y siempre cambian de vagón saliendo por la puerta final, para correr y entrar nuevamente por la segunda puerta de cada vagón, a esta secuencia le llaman *dar el cambio*.

Dar el cambio implica cambiar de vagón en los tiempos establecidos y de acuerdo al orden de la “cadena”, la cual es respetada por la hora en la que fueron llegando cada uno de los vendedores. Se realiza de esta forma para



permitir la salida a los compañeros que no pudieron salir, así como también para tener un reconocimiento vasto de la “nueva venta”<sup>19</sup>. Esto último es de suma importancia ya que *optimiza su estancia en el tren*, pues el vendedor llega a un punto intermedio del vagón que le permite tener una visión general para detectar al personal del Metro que algunas veces hace la rutina de andar supervisando que todo funcione bien, a los espías que viajan en los trenes, al público usuarios al que se dirige, a los ladrones que buscan a su víctimas, a los operativos montados en la estaciones de arribo, a los compañeros que no cumplen con el ritmo de *la cadena*.

Por seguridad física de cada vendedor es muy importante saber dar *el cambio* ya que si no se aborda por la segunda puerta, se corre el riesgo de “estrellarse” con el compañero que va saliendo, aunque esto puede ser flexible debido al número de vendedores en la línea ó cuando se comparte con otra organización alguna estación. También resulta fundamental correr rápido y a mitad del andén, pues en caso contrario se puede *chocar* con los usuarios que van de salida, no entrar al vagón, perder el recorrido y en un caso más grave caer o aventar a alguien a las vías.

Durante el ritmo de la cadena es usual que se presente el llamado *atraso*. Un atraso como ellos lo llaman, es la demora del tren para salir de la estación, para continuar su marcha ó simplemente es un convoy que se detiene. Las causas puede ser la saturación de los usuarios, el retardo en la salida de un tren debido a la lluvia, los suicidios e incluso a algún desperfecto del material rodante. Aunque a los vendedores no les gusta el atraso debido a la espera prolongada que se tendrá que hacer en la base, pues la cadena siempre está vigente y nunca se puede alterar, los vagoneros llegan a utilizar y por qué no, hasta fastidiar a los usuarios con una venta reiterada que busca aprovechar el tiempo vendiendo más. Otros vendedores usan el momento para

---

<sup>19</sup> Cuando digo nueva venta estoy pensando en el ritual que se desarrolla en cada vagón del mismo tren. De tal forma que el trabajo en la venta ambulante no es siempre un lugar de sincronía y armonía, a pesar de la regularidad y encaje de los tiempos y movimientos de las cadenas colectivas, sino que desde la experiencia de cada vagonero en particular, cada tren es singular, pues entre otras cosas involucra el humor de los usuarios, sus gustos, emociones, frustraciones y toda una efervescencia de subjetividades que pueden moldear la actividad laboral del vendedor. De aquí que pueda pensarse que cada recorrido de tren, así como puede ser apreciado, recordado u olvidado, lo mismo contribuye a formar a la larga una determinada subjetividad en el vendedor ambulante del subterráneo.

el “descanso”, el ocio, para salir a comer ó tomar algo más que un refresco. De parte de la organización puede ser utilizado para reuniones ó juntas, cobrar cuotas e informar sucesos importantes. Aunque los vagoneros evitan cualquier “*distracción*” como la de ir al baño o comer. Para evitar el uso del sanitario los vagoneros evaden tomar agua durante esas horas, en cuanto a la comida, la mayoría de ellos hacen un desayuno u almuerzo “fuerte” en casa, aunque es inevitable que en alguna hora del día se presente la necesidad de ingerir alimentos. En algunas líneas entre los mismos vagoneros hay quienes llevan a vender tortas, ó sandwiches, otros prefieren salir a comer algo “rápido” como frituras o fruta. En caso de que la venta sea desalentadora algunos vendedores prefieren ocupar el tiempo para ir a “comprar mercancía” aunque esto depende de las necesidades de cada mercader, pues existen algunos ambulantes que desde las 8 o 9 AM empiezan a trabajar y no se detienen hasta las 8 o 10 de la noche, lo cual es practicado principalmente por los ambulantes de recién ingreso ya que por ser “novatos” soportan más el ambiente en el Metro y no quieren dejar de obtener ganancias.

Los vendedores que permanecen todo el día en el Metro sea porque no tienen familia, salen en las llamadas horas pico al billar, a comer algo, a distraerse a algún parque, explanada u otro lugar que les agrade mientras pasan las horas difíciles, que en la mañana son de las 7 a las 10 AM y por la tarde de 5 a la 7 u 8. Pasando estas horas algunos regresan a vender, otros permanecen en estos lugares hasta muy tarde.

Una de las contingencias más o menos previsibles en la rutina laboral del vagoneros es el conocimiento común de que durante el día hay dos operativos, uno por la mañana y otro por la tarde, los cuales están en función del horario del personal de las estaciones del Metro, pues son las instancias que llevan a cabo la revisión. El último operativo del día es el más preocupante para los vendedores, porque durante el primer turno existen jefes de estación y vigilantes que llegan a disculpar la aprehensión de algunos vendedores, ya sea porque son sus conocidos o porque reciben algún tipo soborno. Sin embargo el operativo debe llevarse a cabo por lo tanto en las últimas horas del turno de las autoridades del Metro los operativos se desarrollan sin ningún manual de procedimientos, se les detiene incluso sin que estén vendiendo, basta con que el policía o jefe de estación conozca que es vendedor y le diga *¡ven acá!*

“Los operativos.... eso es de siempre, ya no la sabemos, siempre va a ver dos al día, así que hay que ponernos al *tiro* para que no nos agarren, por que esa es su *chamba* y sin nosotros ellos no estarían aquí y no serviría su *chamba*” (Toño, vagonero, 08/11/08)

Lo cual genera molestia entre los vagoneros al no existir desde su punto de vista motivo suficiente para ser remitidos, aunque para aquellos que conocen este procedimiento llegan a mostrarse despreocupados pues conocen a los policías ó vigilantes de la línea, y saben que deben entregar sus hojas de reporte, así que les dan sus nombres y a veces sus alias o nombres falsos para que las autoridades cumplan con su trabajo, haciendo con ello un vínculo de favores difícil de romper.

Si son épocas de lluvia o tiempos políticos los vendedores pueden esperar que los trenes se atrasen o que deban ir a una marcha juntos para “dar apoyos”, a los líderes y sus alianzas con políticos. De hecho entre semana es cuando más se presenta este tipo de movilizaciones y los vagoneros no ponen resistencia, aunque para no perder su ganancia desarrollan la estrategia de no llegar a la hora acostumbrada, faltar y dar cualquier pretexto para no asistir, acuden solo unas cuantas horas y se retiran de inmediato, etc., pues saben que entre semana no se pierde tanto, aunque esto implica algunos castigos

“en temporadas de manifestaciones y política ahí lo que lo que pasa, pues es el que luego anda junto con los diputados, él va *pa’* allá y *pa’* ca’ y con los mismos aliados, somos puros acarreados, o sea eso siempre se ha visto. A él {el líder} lo contactan por el simple hecho de que es su cuate, es cuando empieza a organizar a la gente” (Juan, vagonero, 25/ 10/08)

Sin embargo, todo lo descrito anteriormente cambia si es fin de semana, es decir sin son sábados y domingos. Para los ambulantes estos días son los más importantes, incluso que la semana entera, ya que los vagones se llenan de familias que van de paseo, compras y a visitas familiares, aunado a que algunos usuarios asiduos no laboran (y si lo hacen es hasta medio día). Esto los anima a asistir y no faltar a vender ya que sus ganancias pueden aumentar exponencialmente, pues si en un día entre semana venden 20 discos, el domingo ó sábado puede vender hasta el doble, lo que ocasiona que estos días las jornadas se vuelvan de pugnas constantes y de una acérrima competencia.

Es muy común que al ingresar a la ocupación se les proporcione cierta

“capacitación”, consistente en que una persona con más antigüedad le enseñe a “vender”, a lograr caminar cuando el vagón esta en movimiento, a anunciar su producto, llamar la atención del usuario, conocer horarios de venta, a saber esconderse o pasar por usuario, entre otras. Durante el período de enseñanza, el vendedor aprende a sortear las posibles situaciones a las que se enfrentará, por ejemplo, operativos, retiro temporal de la línea, remisiones, agresiones. También se le instruye para saber relacionarse y no pocas veces lidiar con la mayoría de los actores involucrados en su ocupación. Por mencionar algunos tenemos al jefe de estación, ubicado en los andenes; el policía de estación situado en los torniquetes y accesos, el policía de choque ubicado en los andenes; el usuario, ladrón ó carterista al interior del vagón; el conductor de tren; el personal de limpieza en los andenes; los compañeros (hombres, mujeres, niños, ancianos, discapacitados); incluso con otros que apenas están apareciendo en su escena laboral, actualmente a los policías de la Agencia Federal de Investigaciones.

### **Espacios de interacción en la venta subterránea del Metro**

En el curso de las descripciones anteriores se delineó la organización del trabajo, sus normas y formas de venta de los vendedores del Metro, sin embargo ha quedado pendiente una de las características más significativas de la ocupación, a saber la presencia de distintos actores y las eventualidades en la venta ambulante del subterráneo mexicano.

Detrás de la generalidad de “usuarios” se encuentran otros actores que ocasionalmente pueden irrumpir de manera inesperada en el trabajo del vagonero, como son diferentes bandas de jóvenes (emos, darketos, punks, etc.), grupos vulnerables de la sociedad (indigentes, ancianos, diferentes tipos de discapacitados, etc.), suicidas, predicadores, conductor del tren, y hasta el juez cívico, cuando llegan a presentarse a pagar la multa por la falta administrativa correspondiente.

En cuanto al líder podemos mencionar que tiene un símil con el patrón de la fábrica, que contrata al obrero, con la gran diferencia de que el vagonero que tiene que dejar un depósito de dinero, para permanecer en la

“organización<sup>20</sup>”, el líder es visto por los vagoneros como un padrino o madrina que resulta indispensable para que la ocupación siga operando en el subterráneo con las menores dificultades posibles:

“los líderes hasta eso nos cuidan y no nos pasaba nada. En una ocasión a mi esposa la detuvieron y se la llevaron al torito, un lugar donde se llevaban a las personas que detenían, a mí me aviso mi *jefe* que habían detenido a mí esposa, que fuera a verla y a sacarla, yo fui a sacarla, estaba muy asustada, la tranquilice... por un lado estuvo bien que la hayan detenido, *pa'* que se dé cuenta que no es un trabajo fácil” (Juan, vagonero, 01/04/08)

Los dirigentes determinan muchos aspectos del trabajo, entre estos: (a) horarios, en ciertas líneas tres turnos cuando son muchos vendedores; (b) el número de trabajadores por vagones, que generalmente van ingresando al convoy, de cuatro en cuatro y en días con mayores ventas de ocho en ocho; (c) las líneas en las que se puede vender, debido a que la mayoría de los líderes manejan dos y hasta tres líneas; (d) la asignación y materia de trabajo, o sea, vender dulces ó vendedor de CD's de música ó audio, y al mismo tiempo el proveedor al que se le debe comprar, pues esta de por medio una cuota por sacar a la venta un producto que ya no es vendible en los mercados más formales.

En cuanto a los horarios, es importante indicar que el líder tiene la facultad de interrumpir la jornada laboral, convocar a reuniones o juntas, solicitar el apoyo para acciones políticas, la mayoría de veces ajenas a la ocupación y en donde los vendedores suelen quejarse, pero pocas veces pueden o quieren hacer algo para contrarrestarlo. También regula el “mercado laboral” de los convoyes, desde el momento en que controla el acceso para trabajar en la línea. Una forma común es indagar a la persona que solicita trabajo, algo así como una entrevista y revisión de la currícula. Establece los puestos disponibles, tipo escalafón, pues conoce cuántos vendedores son, quiénes son, qué venden, y sobre todo, sus meritos al trabajar o colaborar, principal criterio a partir del cual asigna los privilegios

“El jefe me preguntó varias cosas ¿qué haces?, ¿dónde vives?, ¿por qué quieres trabajar aquí?, yo le respondí que ya había trabajado vendiendo

---

<sup>20</sup> Lo cual no sorprende pues a lo largo de la historia sindical en México se ha consolidado como una práctica recurrente.

cosas en el tianguis, que no me iba a dar pena, y el jefe me dijo: “vas a empezar a vender chicle y pastilla, velo a comprar a la Merced” (El fabuloso, vagonero, 09/08/08)

De los líderes depende en gran medida la forma de organizar, regular y hasta controlar buena parte del trabajo, pues imprimen parte de su personalidad en las organizaciones que comandan, por ejemplo hay *regentes* que gustan de hacer muchas festividades y darse a conocer de manera pública, como pruebas de su poder y presencia en el ambulante, mientras que otros prefieren ocultarse y manifestar su control a través del tipo de acciones que puede emprender desde lejos ó en aceptar sugerencias por parte de sus asociados para modificar, nunca cambiar, ciertas prácticas.

Entre sus funciones reconocidas pero no pública y explícitamente aceptadas<sup>21</sup>, está el de marcar las horas de trabajo, asignar los vagones de acuerdo a su preferencias, imponer los castigos, las formas de *probar* la lealtad a la “organización”, establecer acuerdo con las autoridades del Metro, cobrar y fijar el monto de las cuotas, dirigir la acciones colectivas, “acarrear” a sus agremiados para actos políticos, imputar los requisitos para laborar, tener la información de cuándo y cómo se llevarían a cabo los operativos de las autoridades, incluso “despedir” a los trabajadores vagoneros a través de fuertes golpizas, en pocas palabras son quienes controlan el “mercado laboral” y la organización del trabajo de los vagoneros en el subterráneo. Entre otras, una función de intermediación, interlocución y representación de gran importancia.

Aunque este liderazgo no es legitimado por medio de votaciones, sino a través de meritos, aceptaciones, y protecciones proporcionadas tanto por parte de los mismos vagoneros, como por otros vendedores (tepiteños, ambulantes de la Merced, franeleros, etc.) de organizaciones “civiles” (Francisco Villa) y también por partidos políticos (PAN, PRI, PT, PRD, etc.). Generalmente se llega a líder por la experiencia y relaciones-favores acumuladas a través de varios años de ejercer la actividad, en donde es indispensable saber negociar rápida y eficazmente con las autoridades, tener facilidad de palabra, o capacidad de amenazas y lucha con adversarios que le compiten o disputan el

---

<sup>21</sup>En conversaciones informales que se han tenido con un líder que le disgusta ser llamado así debido a toda la carga negativa que implica y que prefiere que se le llame dirigente, se pueden notar los constantes contrastes que viven las personas con ese cargo, las cuales la mayoría de las veces nunca se expresa.

liderazgo.

El líder es quien además de tener la función de ordenar la ocupación, también puede llegar a provocar temor e incertidumbre, ya sea derivado del riesgo de pérdida total de su trabajo, así como de la violencia misma que estos hechos generan, la cual puede provenir del abuso de cualquier forma de fuerza dirigida a sujetos con el fin de someterlos, control que llega a convertirse en un monopolio de poder que reporta grandes ganancias económicas y sociales para las cabecillas.

Incluso se habla de la existencia de dos tipos de normas manejadas por este actor. Para las mujeres es usual que se les sugiera, insinúe y hasta solicite favores sexuales, como una forma de pago por la asignación “exclusiva”<sup>22</sup> de ciertos vagones, condonar el pago de cuotas, la no asistencia a las marchas y a veces la obtención de información antes que los compañeros. Es cierto que en el caso de las damas esta es una práctica común en los lugares de trabajo (fábricas o empresas) y que no es exclusivo de la ocupación, pero el hecho de que se extienda a estos espacios, es parte de cierta cultura laboral que para las vagoneras implica un padecimiento más que debe sobrellevarse. En cuanto a los hombres, el padecimiento viene impregnado e involucra un componente del comportamiento humano: la agresión. En la organización de la venta ambulante, la posibilidad de evadir ciertos requisitos para permanecer en la ocupación es la de convertirse en *golpeador*, que consiste en estar dispuesto a defender en cualquier momento y ante cualquier contingencia a la organización ó al líder. Con estas particularidades se descarta la idea de la no existencia de alguna “regulación”, pues aunque no se encuentre en un contrato colectivo eso no implica que no existan normas internas de cómo trabajar.

En el caso del usuario, otro de los figurantes en la ocupación, es con quien se involucra más el vagonero. El trato para el usuario se vuelve muy importante y el vendedor puede tomar una actitud servicial, amable, “educada”, aunque también puede suceder lo contrario, ser grosero, agresivo y altanero

*“Mira yo no me quejo solo que respeten que uno viene harto, del jefe, los compañeros, el trabajo... todo... una vez le dije que no le daba permiso porque llevaba a mi niño y el traía su bocina y me creerás que se molesto y*

---

<sup>22</sup> Privilegio que no es gratuito, ya que aunque deje de pagar en moneda, las burla, indirectas, rechazo y hasta envidias son un costo que no deja de pagarse.

*se me puso al brinco, entonces yo digo, ¿es mi derecho!, por eso pago mi boleto ¿no?” (Patricia, usuaria, 15/06/08)*

Entre los vagoneros existe una diferencia entre cliente y usuario, para minimizarla el vendedor echa mano de las normas de este servicio, de lo que ha aprendido y le han inculcado en la ocupación, del trato que ha recibido cuando ha sido cliente, de lo que piensa que debe ser un buen trato, de lo necesario para agradar y convencerlo para comprar su producto. En la relación Usuario-vendedor-cliente se ponen en juego códigos diversos para construir significados, estético, morales, religiosos, éticos y de sentimientos. Lo anterior va generando en el día a día sentimientos y emociones que dejan huella no solo en lo individual, sino en lo colectivo de lo que significa ser vagonero, lo cual muchas veces es reconfigurado por sus iguales como cúmulo para la acción colectiva, tal es el caso de una de las organizaciones más importantes, en donde se denunció por extorsión y malos tratos al líder más importante dentro del ambulante.

Las normas tienen cierta flexibilidad interpretativa dentro de ciertos márgenes, surgen y se aprenden durante la interacción misma, en cuyo curso cada vagonero concreto va internalizando su propio estilo de aprender a ser vagonero. Es decir, mientras por un lado hay relativa libertad para realizar un estilo propio de trabajo y de ser vagonero, por el otro la violación de las normas o estructuras que acotan dicha libertad implica fuertes castigos que pueden poner en peligro la integridad física y moral. De manera inevitable, los vagoneros interaccionan entre sí tanto para organizar el trabajo como para convivir. Al estar juntos, sus pláticas no se reducen al trabajo, sino que se amplían a la familia, las aspiraciones, presunciones, anhelos, frustraciones y enojos

*“Luego hay veces que luego no es tanto el trabajo, sino el problema de... familiares, ahí te enteras de muchas cosas, pues de que son dejadas, de que son golpeadas, de que el marido es borracho, de que son madres solteras, de que trabajan para su vicio” (Carmen, vagonera, 21/02/08).*

Sin embargo, pocas veces se consolidan verdaderas amistades debido a una serie de circunstancias que no permiten consolidar lazos de grandes afectos, aunque esto no significa que existan amistades duraderas



“la verdad aunque aquí no hay amistad, amistad, lo que se dice amistad... sales con ellos que al billar o a comer o a tomarte una cerveza, porque ahí tenemos una hora de comer, pero nada más, todo se queda ahí... (Edgar, 19/04/09)

Un factor explicativo a lo anterior pueden ser las buenas ganancias en la ocupación, que influyen en que las relaciones mas inmediatas se encuentren impregnadas de envidias y rivalidades expresadas en la ostentación de la ropa que compran y usan, las mercancía que venden, sus parejas sentimentales, y los instrumentos de trabajo y ganancias.

“pero es una bronca...aquí entre compañeros es muy celosa esta chamba... Pues porque aquí entre los mismos compañeros, te echan de cabeza cada que se puede, allá con el juez o entre nosotros mismos, porque dicen: ese *güey* hambreado, le gana bien [a los discos], los hace y los vende, entonces pues... también hay envidias y muchos celos, de lo que haces {...} por ejemplo, aquí hay mucho hablador que presume de el numero de discos que vende y no falta el que te presume sus tenis nuevos o de su pantalla” (El fabuloso, vendedor, 14/05/08)

Y se acentúa más debido al férreo control que la organización y el líder tiene sobre ellos, por lo aislados que viven de su entorno más inmediato. Aunque la contradicción entre individualismo y colectivismo es permanente, sin embargo:

“Bien, si le pegas a uno le pegas a todos, somos muy unidos y cuidamos nuestra chamba porque la verdad no nos va mal” (Salo, vagonero, 24/02/09)

“Nos llevamos bien... eso sí cada quien sus cosas, cada quien su *bisne*, nadie se mete con nadie, aquí cada quien su chamba, pero si se meten con uno de nosotros, ya sea de aquí o de allá {otra organización} *pu's* entonces ahí si hay bronca, porque lógico no te vas a dejar...” (Carmen, vagonera, 27/05/09)

Lo cual tiene que ver con el sentir común de no ser aceptados en el Metro, de trabajar siempre a la defensiva de sus intereses, e incluso dejan de lado las enemistades entre líneas, las diferencias entre líderes para defender lo que consideran el resguardo de su trabajo. En este sentido puede hablarse de un tipo de participación colectiva que trasciende la idea de marchas y plantones, sino en concreto para resolver incidentes de trabajo a través de la creación y recreación de un lenguaje “propio”, que solo quien convive con ellos puede entender

“Pues muy bien, mira lo que pasa en si cuando tú llegas a tener algo pesado sobre el transcurso del recorrido, pues lo único que haces es... te

bajas y empiezas a chiflar, y lógicamente que esperas al otro vagón, porque el de atrás {el vagonero} siempre va viendo las cosas, va viendo las cosas se baja, se baja uno, se baja otro, se baja el otro y lógicamente ya no te bajas solo” (Toño, vagonero, 28/01/08)

En tal contexto si un vagonero desconoce los chiflidos, señales y palabras propias de esta ocupación, se arriesga a que sea aprehendido por los inspectores que viajan en el siguiente vagón. Como puede observarse, es un lenguaje que se va conociendo en la práctica. Entre los registrados encontré: (a) chiflido largo y prolongado significa *ayuda*, (b) chiflidos constantes por todos los vendedores, implica *mucho peligro*, algo así como la alarma de robo o incendio; (c) asomarse por la ventana de las puertas frontales y agitar una mano tipo saludo, quiere decir *no des el cambio, el operativo viene en este vagón*; (d) gritar te veo en la otra, quiere decir: *no vendas más ya nos ubicaron*.

Existen formas de comunicación deliberadamente ambiguas que se utilizan para discutir, convencer e integrar a los nuevos vendedores, pero también para excluir a extraños o a personas que consideren de poco fiar. Por mencionar algunos, están el de *“ponle ruedas”* que significa vete ¡ya!, el de *fui a (o lo traje) de Texas* que quiere decir, lo compre en Tepito; el de *estuve o estuvo en el Norte*, termino con el que se designa a los ex convictos que purgaron su sentencia en el Reclusorio Norte ó en otro cereso (siglas del Centro de Readaptación Social).

También la expresión no verbal entre los vagoneros es fundamental para el desempeño adecuado de su trabajo al interior de los trenes, ya que de ello depende de manera importante el control no solo sobre su proceso de trabajo, sino su ocupación. Es interesante observar que dicho control se ejerce a un nivel que podríamos llamar de “bajo perfil”, desde el momento en que al vender, siempre están muy atentos tanto de las miradas y las actitudes de los usuarios en cada vagón al que entran, pues entre ellos puede ir agazapado un inspector.

Una forma más que puede hablarnos sobre la participación colectiva, refiere a la defensa y el cuidado de su fuente de trabajo a través de no dar a conocer su verdadero nombre, siempre un nombre falso o apodo como medida para guardar información que pueda ser utilizada en su contra. Al exterior las defensas se dan de otro tipo y refieren a las *invasiones* previsibles que se pueden presentar en la ocupación, tal es el caso de otros vendedores ajenos a

la organización que desean y a veces logran ofrecer su mercancía en los vagones que no les corresponden, y muy constantemente contra los ciegos, que debido a su desventaja visual llevan a un familiar que lejos de apoyar o cuidar a este vendedor lo que hace es vender al mismo tiempo y recorrer toda la línea sin respetar las rutas de trabajo.

Así, las defensas para proteger su ocupación se llevan a cabo por medio de (a) negociaciones, persuasiones que siempre tratan de llegar a consensos; (b) a través de sobornos en donde puede o no intervenir el líder; y (c) a través de algún tipo de violencia ya sea colectiva o por emisarios llamados golpeadores.

Para hacer más amable la relación existe entre vagoneros y el Jefe de estación un personaje que funge como intermediario es el llamado coordinador de línea, que entre sus funciones esta el cuidar a los vagoneros, apoyarlos en lo que necesiten, resolver las dificultades más inmediatas como que un vendedor o usuario sufra un accidente, así como también el entregar un reporte al líder de los sucesos más importantes. Organizar a los vendedores, darles instrucciones y algunas veces dar plazas a conocidos, amigos o familiares para vender en los trenes.

*“mi función es estar aquí por si se necesita algo, hacer que la gente trabaje, vemos los asuntos de la línea, porque el “jefe” anda viendo otras cosas” (Coordinador 2, 11/02/08)*

*“o sea en si nuestro dirigente, pues el casi no se mancha las manos, él tiene un encargado, dos o tres personas que nos guían o nos dicen la situación o nos citan, por lo regular nos avisan: ¿sabes qué? sucedió algo y nos vemos en tal parte, o sea hay cosas que no nos explican bien pero nos citan terminando el Metro o nos citan en un parque o nos citan afuera” (Toño, vagonero, 05/07/08)*

En un símil con el trabajo clásico, sería el *trabajador de confianza* en la organización, el *capataz* o *supervisor*, generalmente también es un vagonero, con la diferencia que tienen un ingreso extra de cuotas, las cuales son pagadas por gente a su cargo, por personas que “metió” a trabajar bajo su “protección”. El líder respeta esta opción de ingreso del coordinador y la gente del coordinar debe respetar al líder, ya sea por su carisma ó por imposición de parte del *capataz*.

Se llega al puesto por medio de méritos y muestras de lealtad a la organización y al líder, así como también por ser vendedores con mucha antigüedad. A cambio de la lealtad proporcionada por estos trabajadores se les otorga cierto poder y estatus al interior de la línea. El nombre que utilizan los vagoneros para referirse a este puesto son, el ó un *mandamás*, *el encargado*, *el gatote* (s) y entre ellos se dicen coordinadores.

El ser coordinador dificulta las relaciones entre los mismos compañeros y algunas veces impide hacer amistades entre ellos, pues son vistos por los vendedores como el “judas” que los vende, que puede salvarlos o hundirlos ya que también intervienen con los policías de operativo. Ocupar ese puesto los aísla de algunas reuniones de los vendedores aunque los acerca a líderes y diputados de donde obtienen información valiosa que puede repercutir en su trabajo,

“yo ya me tenía que cuidarme la espalda para que no me dieran “la puñalada traperera” por que yo era el mandamás, yo era la persona que realmente por espantarlos o ponerles en la madre, porque lo llegué a hacer, o aventarles el miedo para que vean que yo soy bien *chingón* {...} Lo que pasa es que ya me veían con respeto, con miedo. O sea que ya cualquier persona ya no se metía conmigo, sabía de ante mano que yo eran de llegar y ponerle en la madre” (Juan, vagonero, 19/05/08)

La venta ambulante en el Metro siempre ha sido prohibida por las autoridades del STC, desde los años setenta se consolidó y tuvo un gran auge debido a la conformación de liderazgos apadrinados bajo un sistema corporativo con el PRI. En 1994 la Asamblea Legislativa del Distrito Federal decretó que las instalaciones del STC Metro son consideradas como zona de alta seguridad y por lo tanto está expresamente prohibido el comercio ambulante (López, 1997: Notas precisas) y desde Febrero del 2005 se implementaron institucionalmente los operativos en toda la red del STC, por elementos de la policía auxiliar en conjunto con el personal de vigilancia del Metro, que a lo largo de estos últimos años han cambiado de nombre, de vagón seguro a Comando Operativo Metro en el año 2006. El objetivo desde entonces hasta ahora es prevenir cualquier delito y salvaguardar la integridad física y patrimonial de los usuarios del transporte, a través de intensos operativos para llevar a cabo lo que denominaron como “recuperación de espacios”, cuya primera fase fue el desalojo del perímetro “A” en el Centro Histórico.

La ejecución y dirección de los operativos, hasta antes del denominado

*efecto cucaracha* era realizada por la policía auxiliar y personal del Metro, ahora además de lo anterior se lleva a cabo por la policía Bancaria e Industrial, y algunas veces por personal de la Agencia Federal de Investigaciones AFI. Las autoridades han introducido *nuevos* actores en donde lo distinto es que son policías “especializados” y operan de forma aparentemente especial por la área de misteriosa y sofisticada que se da. En el caso del Comandante y policías de operativo que utilizan un detector de metal llamado *Garret*<sup>23</sup>, utilizan uniformes visiblemente distintos de los policías de estación, cuentan con boinas, guantes, macanas, pistolas y paletas detectores de metal Garret, y como parte del entrenamiento que reciben se encuentra el control de multitudes, la disuasión de masas y la protección civil.

Aunado a lo anterior, tanto vagoneros como coordinadores de línea y líderes han aprehendido a lidiar con el espionaje, expresado en policías que viajan como usuarios en un subgrupo de tres en tres, no utilizan uniforme alguno, visten de civil, durante el operativo utilizan celulares para tomar fotos de los vendedores y dan información a policías que esperan en el andén a los vagoneros. Aunque no solo vigilan a los vendedores, sino también a las autoridades del Metro, así que evitan ser ubicados por los vendedores y en un inicio los vagoneros pensaban que sí eran usuarios.

*“Sí, a todos nos vigilan, se suben de civil y andan checando a ver si trabajamos, eso te impide que te quemes” (Joel, vigilante del Metro, 31/01/08)*

De forma sumaria, podemos concluir esta sección indicando que una de las características más sobresaliente en esta ocupación es la aparición de múltiples actores en la venta ambulante que pueden permanecer poco o mucho tiempo en el espacio de trabajo del vagonero, pero indudablemente influyen en su estancia del Metro y al menos en una ocasión se ha tenido contacto con ellos.

En cuanto a la relación entre el conductor del Metro y el vagonero están implicadas muchas disputas, pues generalmente los vagoneros inciden constantemente en el trabajo de los conductores, y en forma inversa, los vagoneros obstruyen su trabajo, ya que muchas veces abren y cierran las

---

<sup>23</sup> Toda la policía viene del GDF, no son trabajadores del Metro, son una empresa de subcontratación que le dan al STC.

puertas a destiempo, sus bocinas impiden el cierre de puertas y provocan accidentes al cerrar las puertas abruptamente. Aunque desde otra perspectiva, son los conductores quienes impiden que los vagoneros puedan vender, pues no anuncian la partida y el cierre para tener tiempo de ingresar al tren. Sin embargo esto no impide que se tenga buenas relaciones entre ellos, al menos lo que pueden comentarnos algunos vendedores es que hay conductores muy tolerantes de la venta ambulante y aunque nunca ha habido expresamente un acuerdo, con algunos conductores se tiene cierto cordialidad y respeto para lograr su actividad.

Aunque no todo es hostil, pues en el caso de la interacción entre el vendedor ambulante y el personal de limpieza existe una relación ambivalente, de conflicto y cooperación, pues en ocasiones los cuartos de limpieza son usados como bodegas casuales, pero en otras existe tensión entre ellos, ya que constantemente se quejan de que los ambulantes del tren son sucios y no les dejan desarrollar su trabajo.

Aunque los cuartos de limpieza no son los únicos lugares en donde se puede guardar producto, también se “almacenan” en comercios fuera del Metro, por ejemplo en la *fonda* en donde algunas veces llegan a comer, en los puestos de tortas o aguas, en estacionamientos aledaños a las estaciones, eso depende de la gente que conozcan.

En cuanto a la relación entre el policía de torniquetes y el vagonero, está había sido más o menos estable, pues la cotidianidad les permitida cierta regularidad en lo que se puede o no aceptar, y porque no decir, muestra la adquisición de habilidades o *mañas* en la *chamba* como ellos lo dicen

“los *polis* de torniquetes, la mayoría no sabe pelear, no tiene condición, están gordos, igual que los vigilantes, yo a esos si les miento su madre porque algunos se ponen pesados y la *neta* no, ellos no nos pueden hacer nada igual que los *boinas*, así les decimos porque hasta se ven curiosos ¿no?” (Toño, vagonero 23/07/08)

Asimismo, el ambulante sabe que cuando el policía esta llenando su bitácora, es porque algún jefe lo esta supervisando, lo cual implica que no puede pasar gratis por la puerta de acceso, y tiene que pagar como cualquier usuario su entrada.

Un ejemplo más del despliegue de conocimientos y habilidades para

salir bien librado de los actores que intervienen en la venta ambulante, nos la puede proporcionar la relación Juez cívico-vagonero. La ley de Cultura Cívica del DF en su artículo 47 señala que “Tratándose de trabajadores no asalariados, la multa no excederá del equivalente a un día de su ingreso. Tratándose de personas desempleadas o sin ingresos, la multa máxima será el equivalente a un día de salario mínimo” (López, 1997). Con este argumento los vagoneros se manejan cuando son detenidos y remitidos al Ministerio Público, saben que no les pueden hacer nada mientras no se dañe a terceros, solo se paga la multa y listo, vuelven a los vagones a seguir vendiendo aunque

*“Pues a veces nos pegan, ahorita casi no, aunque ya salió un *güey* que le dicen el arquitecto, ese *güey* si te pegaba, te dice: *saca los discos y tu dices no traigo nada y ya de tanto golpe dices ahí están*, aunque también te voy a decir que hay gente buena, a mi me toco *una jueza bien buena onda que cuando nos presento el polí, ella le dijo: ¿de que se les acusa? y el polí dijo: de vendedores y obstrucción del paso, entonces ella dijo: ¿dónde esta su mercancía y su equipo? estos ya se la habían clavado y no la querían dar, entonces la jueza nos dijo: ¿ya los golpearon y no les quieren dar su equipo? ¿Verdad?... yo les voy a decir [a los policías] que ustedes van a demandar por maltrato y como ellos no van a querer vamos a negociar... y así le hicimos, ella les dijo y los otros a cambio de no levantar la demanda nos devolvieron el equipo, esa fue la única vez, de ahí en fuera me ha tocado cada jueza, que bueno...”* (Toño, vagonero 26/10/08)*

Finalmente y para no encaminarnos con la idea de que el vagonero cuenta con el 100% de la *agency* para desarrollar su trabajo, debemos decir que existe un escenario “armado” que ha permitido que los vendedores sigan vendiendo en los convoyes, se trata del Sindicato Nacional de Trabajadores del Sistema de Transporte Colectivo Metro (SNTSTC), otro de los actores que no podía faltar para comprender el fenómeno de la venta ambulante. En su historia responde al estilo corporativo, donde se presentan prácticas antidemocráticas, plegado al gobierno y una corrupción que hasta hoy ha sido invencible. Por más de 25 años el líder del sindicato es Fernando Espino Arévalo. De tal manera que la ocupación del vagonero en las instalaciones en el Metro no le son ajenas al sindicato

*El ambulante atañe directamente a la empresa. A los trabajadores nos tiene sin cuidado, porque para nosotros es un usuario más. Claro, para la gente es un gran problema porque es una molestia constante, pero esto también se resuelve incrementando el número de policías. En lugar de prepararlos, los quitaron y redujeron el presupuesto. Es una vía libre para que entre la gente que quiera, desde delincuentes hasta ambulantes, pero*

es precisamente cuestión del enfoque de la actual administración<sup>24</sup>  
Fernando Espino Arévalo

Particularmente para este sindicato en donde la “cultura nacional se personaliza” (Guevara, 2005), en donde una sola persona lleva la carga simbólica y la capacidad de liderazgo que es apoyada por organizaciones políticas, de interés económico<sup>25</sup> es muy común este tipo de declaraciones. Por tanto, no es sorpresa alguna que los líderes del comercio ambulante subterráneo reproduzcan el patrón de comportamiento de este sindicato en donde se consolida un “liderazgo de tipo patriarcal, en donde funciona el intercambio sino también el temor y la deuda” (Guevara, 2005).

No se puede hacer nada, porque en primer lugar porque ellos son asesorados por sus licenciados, así de fácil, si los llegas a tocar te pueden culpar de maltrato y tu te ganas problemas porque más tardamos en hacer papeleo que en lo que pagan su multita de \$50 y salen a seguir ganando el doble, porque te voy a decir que estos cuates se llegan a llevar de \$300 a \$500 pesos diarios, así de fácil o sea no les duele perder su dinero ni su tiempo... Además nosotros lo que podemos hacer para quitarlos es muy poco... En primer lugar porque no tenemos el apoyo de nadie, así están las cosas... además que para hacer que los inculpen por un delito mayor al civil necesitamos que hagan algo más, o sea que se resistan a la aprehensión... (Joel, Vigilante del Metro 19/05/08)

En sí no podemos hacer nada pues son unos usuarios más, a los que se les debe dar servicio y muchas de las veces preferimos no meternos en problemas, porque ora si que esta es nuestra chamba y si les decimos algo o les hacemos algo ellos saben en donde encontrarnos y la verdad pues salimos perdiendo, así que para que ¿no? Mejor así, por ejemplo nos agreden verbalmente siempre, hasta llegar el punto de provocarnos y que ya queramos pelearnos con ellos y eso es lo que quieren por eso nos molestan ó simplemente las amenazas de que: ¡vas a ver pinche rajón!, ¡ya te vi!, ¡no te la vas a acabar! Y eso así que para que le busco ¿no?... (Policía de estación del Metro, 08/07/08)

El relato anterior expone claramente cómo los supuestos persecutores llegan a percibir la impotencia de no poder hacer nada, lo que indica para los vagoneros un logro, desde el momento en que convencen a algunos de sus persecutores de la imposibilidad de la empresa en la que trabajan.

---

<sup>24</sup> Entrevista realizada al líder del SNTSTC, el 15 de Marzo de 2001 <<www.gentesur.com.mx/articulos.php?id\_sec=7&id\_art=333 - 44k>>

<sup>25</sup> Actualmente es Diputado de la Cuarta Legislatura de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, por Nueva Alianza hasta el 2009, organización de la profesora Elba Esther Gordillo Morales.



En otros casos este fenómeno representa y llegan a verlo como la gallina de los huevos de oro, un ingreso extra, algo que puede ser utilizado en beneficio propio

“Bueno el sindicato ¡no!...mira...bueno sí hay en todos grados, todos niveles, hay compañeros que sí recibían una cantidad, para evitarse problemas porque puedes hacer tu trabajo un día, dos, tres, cuatro...a los quince me vas a mentar la madre, así que mejor cada quien hace su trabajo, para no hacerlo personal... aquí hay autoridades involucradas...en alguna ocasión supe que en alguna administración los vendedores les llevaban dinero a los “jefes” a los de más arriba, ya más directo, una cantidad más fuerte, nunca lo vi pero lo supe, me platicaron, incluso se hablaba que a algún funcionario le llevaron un carro, en el momento en que toda la red estaba llena y había muchas ganancias y yo sí lo creo porque ganan muy bien y te estoy hablando de gente que trabaja en unas cuantas estaciones” (Jorge, Inspector de Estación del Metro, 05/07/08)

*Muchas veces señorita nos han llegado a sobornar, pero la verdad yo nunca he aceptado porque a mí me va muy bien como para perder mi trabajo por algo tan insignificante, además de que a nosotros nos vigilan mucho, hay una vigilancia que se sube al Metro para ver como trabajamos y están con su celular dizque hablando pero lo que hacen es estar checándonos, entonces imagínate, si me llegan a ver me corren y a mí no me conviene por tan poco {...} Te digo que no les va mal, aunque no sé exactamente cuando ofrezcan porque yo nunca he aceptado nada y cómo ya saben que onda conmigo ya ni me dicen nada... (Joel, Vigilante, 03/05/08)*

En conclusión, los argumentos expresados en páginas anteriores dan cuenta de la audacia y habilidades que se requieren para sobrevivir en el Metro. De aquí que no sea gratuita la presencia entre los vagoneros de una especie de orgullo, pese a la gran precariedad, rechazo y adversidades que los enfrentan, sin embargo se trata de un orgullo colectivo, creado a través de los años por las distintas organizaciones, provenientes de de fatigas, preocupaciones, ocios, dichas y desdichas, humores, alegrías y perezas, en donde los vagoneros permanecen como intervención y convivencia con el usuario, autoridades del Metro y hasta gente intrusa que busca cubrir otras necesidades, en donde guste o no la venta ambulante se ha vuelto algo cotidiano en el transporte. Se les puede tolerar ó juzgar, pues su presencia *retumba* en muchos espacios que vale la pena exponer a través de la relación identidad-acción colectiva.

## **Construcción y batalla identitaria en los vagoneros del Metro de la Ciudad de México**

Antes de dar inicio a este apartado es importante subrayar que en el marco de las descripciones anteriores se entenderá la identidad como un repertorio simbólico que sobre la base de procesos de identificación/diferenciación delimita fronteras poniendo en juego una determinada configuración en donde pueden intervenir actores, procesos, estructuras, valores, conocimientos, sentimientos, estética y formas específicas de razonamiento, entre otras (De la Garza, s/f). Por tanto la identidad será vista como un proceso de configuración de códigos de identificación, es decir una identidad *para nosotros*, la cual puede relacionarse con el trabajo, con el colectivo de trabajadores y/o con la organización / movimiento. En donde lo central es la relación como mediación entre las estructuras y las acciones sociales que refieren al ámbito del trabajo, alimentada por los espacios y contingencias que conllevan en su ocupación.

Podemos ubicar las distintas rutas de trabajo al insertarse a la venta ambulante del Metro: **Línea 1:** de Zaragoza a Pino Suárez y de Isabel la Católica a Tacubaya; **Línea 2:** Panteones- San Antonio; de General Anaya - San Antonio; **Línea 3:** Indios Verdes- Juárez; Niño Héroe- División del Norte; Etiopía-Universidad; **Línea 4:** Santa Anita- Talismán; **Línea 5:** Hangares- Eduardo Molina; de Eduardo Molina - Instituto del Petróleo; **Línea 6:** El Rosario - Martín Carrera; **Línea 7:** El Rosario- Auditorio; de Barranca del Muerto a Constituyentes; **Línea 8:** Bellas Artes- Coyuya; UAM-I a Iztacalco; **Línea 9:** Pantitlan- Lázaro Cárdenas; Patriotismo a Chabacano; **Línea A:** Agrícola Oriental-Peñón Viejo; Guelatao- La Paz; **Línea B:** Buenavista-Deportivo Oceanía; Bosque de Aragón-Ciudad Azteca.

A primer vista podrían parecer arbitrarias y poco coherentes la delimitación de estas rutas, sin embargo detrás de ellas existe toda una historia y tradición del porque se dividen de esa manera y no de otra, lo que en suma tiene que ver con la formación de liderazgos y la consolidación de organizaciones a lo largo de 40 años. En consenso se habla de la *imposición* vía fuerza física de parte de las organizaciones para mantener las rutas de trabajo, lo cual estaría respaldado por el Salo, quien recuerda cómo se dividió una de las rutas

Mira yo en ese tiempo acababa de entrar a chambear, vendía la paleta crazy deep, por barata, y un día regresando de levantar maleta me dice el güero: *¡qué paso mi Salo!, acompáñame a un bisne*, yo no sabía de que se trataba, bajamos a la explanada y ¿Qué crees? [...] ahí estaba el

*anciano* con el otro mandamás, ya se habían quitado la playera porque se querían aventar un *trompo*, entonces el güero me dice: quédate aquí, pase lo que pase no te muevas, y *ps* ya me quede ahí viendo como se rifaban un *tiro*, al terminar se dieron la mano como dos caballeros y cada quien para su ruta, nadie gano y nadie se *comió* a nadie y pus ya [...] al poco tiempo se cambio de mesa directiva y me invitaron a formar parte y *pus* veme aquí estoy contándote esto, la verdad si se hubieran quedado los que estaban ya no hubieran dos rutas como ahora, sino solo una, porque la verdad ese *güey* venia por nosotros... (Salo, vagonero, 12/08/09)

Debido a lo anterior, las rutas de trabajo deben ser siempre respetadas, pues cuando se trata de una misma línea “administrada” por dos o más líderes, resulta esencial conocer en que estación se debe detener el recorrido de venta, de lo contrario se esta expuesto a ser agredido por los vagoneros de la ruta contigua, y no solo eso, también reprendido y sancionado por el líder, al considerarlo como una falta grave, que puede traer como consecuencia el pretexto a la invasión y los enfrentamientos entre organizaciones.

“lo que pasa es que cuando [mmhhh...] llegan a acuerdos entre ellos (los líderes) [...] y nosotros, en no pasarse [...] y *pu*’s sí, te pasas una (estación), pero siempre y cuando no vendas [...] Haz de cuenta que si tú te pasas y ya no alcanzaste a salir, es comprensible, o sea no alcanzaste a salir del vagón o te compran y te esperas a que te paguen ó escojan la mercancía, pero ya no vendes, ya nada más te esperas hasta que acabe la gente y ¡ya!, nada más te esperas y a la otra estación te tienes que bajar a *wilson*, porque si no, no te la acabas, ni con estos ni con los otros, o sea yo te digo aguas con eso” (Pedro, vagonero, 06/11/09)

En esta situación, no es necesario que el líder o algún tipo de coordinador hagan respetar la regla, vía sanciones o amenazas, ya que los mismos vagoneros fungen como vigías de lo que “*no les gustaría que les hicieran*”, es decir, en casos como estos se activa un dispositivo general de *daño común*, que los convoca al respeto y también a la tolerancia pues, lo anterior no significa que haya excepciones, como la de los vendedores veteranos que se pueden dar el *lujo* de ir vendiendo su mercancía en las rutas de paso a su línea, singularidad que se conecta directamente con la antigüedad del ambulante, con lo que ellos llaman “*hacerte tu fama*” ó “*ganarte*” tu lugar en el Metro <sup>26</sup>.

---

<sup>26</sup> Lo anterior fue comprobado durante el trabajo de campo, la primera persona que me enseñó a *vagonear* me explicaba la importancia que tiene saber las rutas de venta, y expresamente me dijo: *no te busques problemas, bájate en la estación que te corresponde porque sino, nadie te va a defender por gandaya*, entonces pregunte si el líder tampoco mediaría por mí en un caso como esté, y mi entrenador me dijo, *¡no!, si quieres vender en todo el Sistema, primero*

Llevaba vendiendo 4 o 5 años, había entre 10 y 15 vendedores en las líneas que estaban operando, yo tenía 19 años y había ocasiones en que llegaban los operativos a golpearnos y a mí me daba demasiado coraje ver como golpeaban a los más chamacos, yo ya en ese entonces como adulto me tenía que aguantar, pero yo decía pobres chamacos, ellos cómo... comencé a pelear con los vigilantes, policías, y te voy a decir que casi siempre me ganaban, porque a ellos siempre los han alquilado para acabar con nosotros, entonces son golpeadores profesionales y por lógica yo nunca les iba a ganar por más canijo que me pusiera; pero eso a la postre me beneficio, porque los más muchachos comenzaron a ver en mí un apoyo, para ellos mismos me cobijaron como su líder, y sí a uno lo hacen sentir bien, el ayudar de esa manera, y se quedo así, el representante fulano ó el dirigente fulano; ya con el tiempo se empezaron a hacer las famosas finanzas con el propio jefe de estación, que por dejarnos vender teníamos que darles una dadiva, y como los vigilantes no se querían quemarse con todos los vendedores y sabían que de alguna manera me obedecían, llegaban con migo para organizar la recolecta para dejarnos vender, que en ese tiempo era poco... (Líder B 10/06/09)

Por tanto es expresamente diplomático que ningún vagonero ajeno a la organización venda en la ruta que no le pertenece, el hacerlo simbolizaría un abuso, un atentado y la provocación para que se desaten hostilidades, violencia y represión de parte de las distintas organizaciones, incluso que se llegue a perjudicar la ocupación pues ciertas acciones en estas pugnas desencadenan la intervención de autoridades del Metro, como los policías ó los vigilantes más cercanos pues en muchas ocasiones las amenazas se hacen en las bases, como una manera de mostrar a los demás su poder; lo anterior exhibe una característica poco conocida: la organización de operativos de vigilancia al interno de cada ruta, en el relato de Edgar se puede apreciar la función que desempeña el operativo interno de vigilancia

“Lo que ha pasado es que la gente, más bien los nuevos se meten y se ponen a echar desmadre en el Metro, y *pu*’s lógico que el usuario se queja

---

*gánatelo*, a lo que pregunté, qué tengo que hacer para vender en donde yo quiera, y el me respondió demostrando que él podía vender en cualquier línea. En la vuelta siguiente partimos de la base y no dimos el cambio en la estación final de la ruta, por lo que en la estación siguiente subió el vagonero de la otra ruta, al verlo mi *entrenador* encendió su bocina y se aproximó al vendedor vecino, se saludaron y éste desconectó su pila, terminamos de promocionar los discos y dimos el cambio, subimos a la siguiente estación volvimos a encontrarnos con otro vagonero, que le cuestiono: *¿Qué haciendo? ¿Dando la vuelta?... Nada más no te manches ¿hee?* y sonrieron. Al llegar a la base me presento a los coordinadores de esa línea, todos lo conocían, y bromeaban, el quería abordar el primer tren, pero había un vagonero que también tenía años vendiendo, mi entrenador de inmediato le pregunto: *¿Qué traes buey?* y en un tono hostil le respondió: *ranchera*, entonces mi entrenador replico: *nos vamos contigo, traemos rock en español*; durante el recorrido no dijeron una sola palabra a pesar de estar los tres en el mismo vagón, al entrar a nuestra ruta me explico que sí él hubiera traído el mismo género musical nos habiéramos tenido que recorrer un vagón para vender.

y ya baja el personal de vigilancia y entonces ya no nada mas vienen por esos dos *güeyes*, sino por todos nosotros, ó todos los que estén ahí, y *pu's* ya no te conviene, así que mejor hablamos con ellos y les decimos que si no quieren *chambiar* aquí, que le vayan poniendo ruedas a otra línea ó a otro trabajo porque aquí si nos perjudican ... (Edgar, vagonero, 14/09/08)

Aunque cabe aclarar que difícilmente los líderes se enfrentan por problemas como estos, generalmente siempre lo hacen las personas más allegadas a ellos, los llamados coordinadores de línea que en última instancia fungen como golpeadores

“o sea en si nuestro dirigente, pues él casi no se mancha las manos, él tiene un encargado y ese encargado, en si el esta *para dar y recibir*, por parte del encargado, éste tiene de dos o tres personas que nos guían o nos dicen de la situación o nos citan” (Toño, vagonero, 10/04/08)

Cuando la riña se trata de vagoneros en la misma línea generalmente se debe a que no hicieron base, se saltaron el *lugar* de algún compañero, así que inmediatamente se presentan amenazas y escarnio que la mayoría de las ocasiones terminan en golpes, aunque en primera instancia se tratan de resolver a través del dialogo entre los involucrados y en caso muy extremo hablando con el líder

*Esto* (golpear) se hace por el simple hecho de defender el territorio [...] Marcar el territorio, nada más [...] Lo que pasa es lo que te decía yo al principio, eso pasa cuando no respetas la línea, muchos dicen: “es que voy de pasada”, pero *pu's* ya se gastaron toda la línea y ya lógicamente el exceso de pasadas pues [...] ya te afecta ¿no?, lo ves una, dos veces, ya a la tercera vez ya lo ubicas, lo bajas, le quitas la *merca* y le das su *patadon*, y *pu's* le dices:¿sabes qué onda?, ¿de qué se trata?, tú trabajas en tal lado, trabajas con fulano de tal y pues discúlpame y nos vemos, y *pu's* ya llegan las amenazas, ya llega el que vas a ver al ratito porque *Orita* estoy solo, ya llega todo eso ... (Pepe, vagonero 05/12/09)

El dialogo con el líder es solo en un caso extremo ya que entre los vendedores existen otros mecanismos más o menos efectivos para hacer respetar las normas, como el de aburrirlos con bromas de mal gusto, sabotearle la venta con la adquisición de una mercancía similar a la que se esta vendiendo, nunca igual, pues se estaría rompiendo la regla más respetada, la de quemar la mercancía.

Y es que la venia o aprobación de parte del líder es muy importante, aunque no existe entre los vagoneros identificación con la organización a la que se esta afiliado, si no que se ve como una obligación más que

compromiso. Por lo que en lo referente a la consolidación de organizaciones y la conformación de liderazgos encontramos que la formación de estos, se realiza bajo dos tipos de circunstancias.

La primera, en donde parece imprescindible reconocer la importancia que tuvieron algunos agentes externos como autoridades del Metro y partidos políticos, lo cual puede constatarse con las siguientes narraciones

“A raíz de las finanzas y del reconocimiento de las autoridades de ser líderes comenzamos a generar y a crear organizaciones dentro del sistema, también por acercamiento que llegaron a hacer algunos prospectos a diputados ó senadores, pero más diputados que buscaban apoyo para ellos y sabían que dentro del ambulante había mucha gente y muchas agrupaciones para apoyarlos a ellos, entonces ya se comenzó a hacer los contubernios con estas gentes, ellos mismos nos indicaron la manera de hacer las organizaciones, precisamente para llevar agua para su molino y de esa manera empiezan a nacer las organizaciones dentro del Metro, que en ese momento solo se formaron 3, que aglutinaban a cuatro líneas; no funcionaron de echo esas organizaciones y murieron, y así se probaron muchas, algunas dieron resultado, unas funcionaron otras no por la dirigencia que tenían se fueron disolviendo, naciendo otras, a la fecha hay 14 organizaciones...” (Líder B 11/06/09)

“Pero nace todo esto a raíz de que, se ve como una necesidad organizar a la gente para que nos hicieran caso y nos dejaran vender, sin esto éramos correteados, por los vigilantes y policías del Metro, y a veces ya entraba la situación de cotos de poder, porque cotos de poder, porque se empiezan a formar líderes o representantes, y se comienzan a quedar en las diferentes estaciones ó líneas, primero había un representante por línea, después se dividen en dos, y ya después nacen más organizaciones...” (Líder C, 24/97/09)

Para los llamados independientes, las descripciones anteriores no son ajenas pues relatan que desde siempre los partidos políticos han estado presentes en el vagoneo bajo una suerte de padrinos

“mira, aquí cada líder tiene su santo o su padrino que es lo mismo, te puedo decir qué líder es apadrinado por algún funcionario público o por el partido político pero es quemarlos, porque a fin de cuentas somos como las *putas*, te vas con quien más te conviene, así de fácil; si pasa algo en tu organización, cómo líder corres a ver a tu padrino para que te proteja o aconseje, sí ellos necesitan de ti te manda a buscar y te ofrecen las perlas de la virgen, aunque lo único que te pueden dar es cierta información sobre alguna ley o los típicos pitazos de operativos, aunque claro, si estamos en periodos electorales como *ahorita* sí somos o son los hijos predilectos, porque pues llevamos gente a sus *borlotes*; en una ocasión cuando estaba entrando un cambio de administración aquí en el D.F. me invitaron a una mesa de diálogo con Héctor Serrano, y *pus* va que voy, ahí llegamos y ya sabes, pásenle amigos, hermanos, le da la mano se abrazan, que su organización va a ser la más favorecida, que ustedes van adelante y no sé que más, en fin casi se daban un beso; a la semana me

volvieron a invitar a una reunión similar, fui y me topo con que es lo mismo, pásale amigo, somos del partido, ustedes son los buenos, los vamos a ayudar, etc., y yo les dije a los demás en una junta ¡son chingaderas! cada cabrón que llega es el súper mejor amigo de este güey y así es la autoridad, así juega” (Manolo, vagonero 02/05/09)

Segunda, encontramos la conformación de organizaciones y líderes que sin desconocer el apoyo de algún tipo de partido o funcionario de gobierno, ha creado su organización con base en (1) la fuerza física, (2) por herencia familiar y (3) por contar con ciertos atributos personales, lo cual nos recuerda mucho a lo que planteaba Maquiavelo, en donde la virtud del líder incluía características como el coraje, la convicción, el prestigio y la fuerza.

En el primer caso se trata de la primera organización de vendedores ambulantes en el Metro, en la que se consolidó las formas de organización del trabajo, así como también las normas generales de la ocupación. La gente fundadora fueron comerciantes salidos de la nada, incluso se habla de un grupo de niños de la calle que comenzaron vendiendo afuera de las instalaciones del Metro, también se cuenta que uno de estos niños o ya jóvenes para entonces, traicionó a sus compañeros y alborotó a algunos vendedores para tomar el cargo de representante, a cambio ofreció puestos y privilegios. Se dice que lo logró y comenzó a hacer alianzas con comerciantes de la merced, transportistas, logrando con ello una base gremial más amplia, para conformar hoy día a la organización más grande de vagoneros, en el que se adscriben 3 líneas y de la cual se han desprendido todas las demás organizaciones.

En esta organización existen listas de asistencia, cobros por entrar, permanecer y mantener la “oficina”; se tienen castigos férreos en especie y físicos, aunque también cuentan con el beneficio de estar protegidos, por el grupo de golpeadores encargados de su seguridad. Debido a lo anterior su acceso es extremadamente cuidadoso.

El líder cuenta con guaruras para su seguridad, viaja en carros de lujo y muy pocas veces se le ve ó puede hablar con él, debido a que despliega toda una estructura jerárquica tipo burocrática que impide acercársele. Entre sus similares es considerado como un tipo “rudo”, se le respeta por su ingreso y salida constante de la cárcel y algunos le temen debido a que cuenta con

importantes redes y alianzas políticas; también se le considera derrochador, mujeriego y fiestero.

En este tipo de organización, podemos decir de manera preliminar que la identidad entre sus agremiados es fluida y un tanto utilitarista. A pesar de ser numerosos, los vagoneros de esta organización pocas veces interactúan más allá del espacio de trabajo, y en caso de hacerlo, se reduce en asistir a las marchas pasar lista e irse; no obstante se encontró en el trabajo de campo que la religión es uno de los ámbitos que más convoca a la reunión. A lo largo de su historia la organización ha festejado año tras año el aniversario con la celebración de una misa.

Ese día se reúnen los agremiados y sus familias, conviven y hasta llegan a conocerse, aunque después no vuelvan a frecuentarse. Y aunque constantemente sus líderes convoquen a marchas y mítines la verdadera acción colectiva se ha expresado en no soportar más las ofensas e ignominiosos tratos de parte de la estructura más dura de la organización, para muestra de ello se tiene el caso de uno de los líderes más importantes en el ambulante, que fue denunciado por extorsión, abuso sexual y lesiones a los vendedores.

En el segundo caso es interesante observar como existe la idea de que la organización puede ser pensada como una empresa, en la que la dirigencia se va delegando a sus miembros. Dentro de la dominación tradicional, según Weber, el líder hereda el poder por la costumbre de que ocupe un cargo destacado ó porque pertenece a un grupo familiar que ha ostentado el poder desde hace mucho tiempo (Weber, 2002:192). Lo cual en el caso de los vagoneros también se presenta en sus organizaciones, pues cabe mencionar que existen líneas en las que siempre han estado representadas por “familias” a través de los años, tal es el caso de la línea 5 del STC Metro.

Aquí el tipo de identidad es más intensa en comparación del primer tipo de organización, aunque la acción colectiva se ve reducida a la participación por adscripción a otras organizaciones, en marchas, plantones y hasta empadronamientos para buscar recursos de parte de las autoridades.

En el tercer caso se encuentra una pequeña organización que aglutina aproximadamente a 200 vagoneros y su líder nos narra la siguiente historia



“Esta organización ya tiene muchos años, se formo de una división en la línea 1, esa es una historia vieja, unos dicen que porque ya sabes como es el líder de allá... y pues por eso se dividió, por tantas exigencias y pues al final de cuentas nada de nada... ya tiene años, casi desde que se formo la línea, creo... el dirigente que conoces desde entonces esta como líder o sea imagínate... ese *wey* ya tiene un colmillo, es un viejo lobo de mar... pero bueno el chiste es que mi prima me metió a vender, pero pues yo aquí en la venta, te has dado cuenta que *pu’s* yo siempre navego con bandera de *pendejo*, pero no lo soy, yo pues ahí siempre salude a las grandes cabezas *-que dame un dulce y pues va-*, *-que dame un disco de esos que vendes y pues va-*, *-que préstame tu disco para quemarlo y pues va-*... yo les decía que sí a todo, y no digo que para quedar bien sino simplemente porque yo quería algo más en esta *chamba*, tú ¿sabes no? Hay que pasar de perico perro y pues ya me hice amigo del Mike, yo no era de la mesa pero como es mi cuate, pues yo jalaba con él, así empecé chalaneándole a los demás, ya con el tiempo hubo una oportunidad de meterme a la mesa directa y pues va, yo dije no me den , pónganme donde haya, y ahí voy entre y mira ahora estamos aquí, aunque no me gusta que me digan líder porque la gente piensa que eso es malo, prefiero ser el representante de mis compañeros” (Coordinador 3, 07/01/09)

En tal caso, podríamos hablar de la dominación legal, en la cual el líder asciende al poder por los métodos oficiales, ya sean por elecciones, votaciones ó porque demuestre su calidad de experto sobre los demás (Weber, 2002:192), con algunas variantes, por ejemplo que el sufragio vía coacción, por medio de la legitimación proporcionada por su familia, esto es, que dentro de la estructura jerárquica se les da más peso e importancia a los votos de familiares y de amistad. Los mayores peligros para el líder no están en el rango y el puesto que ocupa, sino en sus rivales potenciales que pueden tener cualidades afines.

Este tipo de organización se caracteriza por contar con agremiados reconocidos como vagoneros problema, aquellos que fueron despedidos de otras organizaciones por falta de apego a las normas, o porque simplemente no quieren adscribirse o reconocer a ninguno de los líderes vigentes en el Metro, entre ellos se reconocen como los *aferrados*. Sus acciones son limitadas, pero la identidad con el grupo es más grande que en las dos anteriores, pues se reconocen como los *no queridos*, y ello les ha dado la posibilidad de consolidar amistades, compadrazgos y hasta matrimonios.

De las 14 organizaciones de vendedores ambulantes del STC Metro, éstas se pueden re-agrupar en términos analíticos, en dos tipos “*organizativos*”, que matizan de una u otra forma las estructuras que conforman la construcción

social de su ocupación –a saber, *hacer base, impedir que se queme la mercancía, levantar maleta, cubrir cuotas, lenguaje subterráneo*<sup>27</sup>, entre otras. .

En el primer tipo existe una alta estructura jerárquica, debido al número de agremiados que aglomera –de 500 a 700-, así como también por la afiliación de organizaciones “ajenas” a la venta ambulante del Metro –comercio fijo y semi fijo. Lo anterior hace que difícilmente se pueda tener contacto directo con el líder. En reuniones o asambleas existe vigilancia, compuesta por los llamados golpeadores, quienes son solo hombres jóvenes entre los 18 y 26 años de edad. Además de los llamados coordinadores de las líneas, estos personajes serían las personas más cercanas al líder, ya sea por ser familiares directos con éste ó porque son amistades con lazos fuertes, en cualquiera de los casos, son sujetos que en algún tiempo fueron vagoneros y que debido a su actitud arriesgada en el trabajo, el líder los recluta ofreciéndoles el beneficio de no pagar cuota así como el de tener algún tipo de “paga”.

En este tipo de organización los requisitos de acceso a la venta, además de pagar para ingresar a *vagonear*, es la de mantener el derecho a vender, ya sea realizando favores a la persona que te *apadrina*<sup>28</sup> ó a los llamados coordinadores. Los tipos de favores pueden ser desde re-cargarle la pila de la bocina, ir a comprar discos o videos a Texas<sup>29</sup>, compartir el contacto e información de la adquisición para la mercancía barata, respaldarlos en algún tipo de enfrentamiento físico, hasta ir a comprar las tortas o refrigerios después de las juntas o reuniones.

Para el caso de las personas de nuevo ingreso, que no tienen ningún *padrino* en la ocupación, el acoso es uno de los tantos padecimientos que sufren y puede provenir desde el líder hasta del coordinador con más bajo rango. El asedio se puede dar través de querer ser ellos proveedores exclusivos de los vendedores, la extorsión y la solicitud de favores sexuales a cambio de dejarlos trabajar sin molestia alguna, es decir salvándolos de vez en cuando de los operativos, “escondiéndolos” del policía, el vigilante, etc.,

---

<sup>27</sup> Por lenguaje subterráneo entiendo el calo, las señas, chillidos y palabras propias de la ocupación de vendedor ambulante del Tren Subterráneo de la Ciudad de México (ver, Ruiz, 2009: 130-132).

<sup>28</sup> La figura del *padrino* es aquella persona que “recomienda” al vagonero, aquel que trae a trabajar al nuevo vendedor a la organización al que él esta adscrito, el que queda como aval ante el líder, y quien finalmente cobra un favor o dinero por tal recomendación.

<sup>29</sup> O sea a Tepito, (ver Ruiz, 2009:132).

En esta lógica, se trata de organizaciones en la que el líder trata de no estar adscrito a un solo partido político y más bien actúa en función de quién o quienes, en ese momento en específico puede proporcionarles mayor beneficio, usualmente él y sus huestes negocian con autoridades u otras organizaciones para “proteger” a sus agremiados de operativos, peligros, así como de cuotas “extras” exigidas por otros actores ajenos a la organización, es decir con ello se puede volver invisibles a los ambulantes, lo cual es operable pues generalmente en estas disposiciones, se cuenta con gran capital social y los recursos financieros necesarios para mantener cierto orden al interior de ellas, que puede abogar por ellos ante algunas autoridades y porque en definitiva las cuotas que se cubren al interior son extremadamente altas en comparación a otras organizaciones<sup>30</sup>.

En este contexto, las cuotas son más que necesarias, y esto se puede observar en las reuniones semanales convocadas a nombre del líder, en donde sí existe un registro de los asistentes al momento de entrar o llegar al lugar en el que se desarrolla la famosa *junta*, pues los coordinadores de línea se despliegan con lista en mano cobrando a cada uno de los vendedores la cuota. Y aunque muchas veces no asisten todos los vendedores a la reunión lo importante aquí es hacer llegar la cooperación respectiva, por ejemplo, cuando se trata de familias basta con que un solo miembro de ella asista y pague la cuota del número de integrantes.

En estas juntas además de recaudar las cuotas, los coordinadores informan a los asistentes sobre las marchas a las que tienen que asistir, el lugar del mítines programados, entre otros. Estas reuniones generalmente tiene una duración de 45 minutos, y comienza cuando llegan de 20 a 25 personas, no existe una lista expresa por ello al final suele solicitarles a los asistentes corran la voz a los no presentes. El día nunca varía, generalmente es semanal, nunca en fin de semana por ser los mejores días de venta, el horario es fijado por el líder y aunque siempre es en las horas pico para que asistan sin pretexto alguno, nunca se llegan a reunir todos los vendedores.

Cuando alguno de los vagoneros expresan una solicitud como la de: *“qué vamos a hacer ahora que los operativos están todo el día sobre*

---

<sup>30</sup> La *finanza* en estas organizaciones es de \$100.00, mientras que en otras son de \$50.00 semanales.

*uno...Pepe*” los coordinadores generalmente responden: “*eso lo trataremos en la próxima asamblea, ustedes aguanten...* Coordinador 3” ante esta respuesta, generalmente se presentan inconformidades que se expresan en chiflidos, y gritos como los de: *vete a la chingada, culero...* ó la de “*ojete*”<sup>31</sup> Cabe mencionar que en este tipo de organizaciones el líder nunca asiste a reuniones semanales, solo a las llamadas asambleas, en ellas se “delibera” algún tipo de acciones a emprender en lo mediano, por ejemplo, la recaudación de cooperación para la fiesta anual de la organización

Cada año realizan una fiesta y una misa en honor a la organización, la cual es financiada por los propios vendedores, en donde asisten familias enteras para convivir fuera del Metro. En esta ocasión los vagoneros lucen sus mejores atuendos, no faltan, van a misa en donde es venerada la virgen de Guadalupe reina de México, virgen de la Merced patrona de los reclusos, San Judas Tadeo y San Martín de Porres.

En la organización tipo B, esta solo proporciona información de operativos y muy pocas veces el líder interviene para negociar con autoridades, aunque sí lo hace con otros líderes, en donde busca apoyo para crear estrategias y armar una organización más grande. Hay continuas reuniones y estas cuentan con un punto de reunión para comentar problemáticas importantes y aunque no hagan misas o fiestas el líder siempre les da permiso de faltar para acudir a estas celebraciones. Podría decirse que el poder esta repartido en cinco personas, el líder y sus coordinadores, de tal manera que para los vagoneros las lealtades no son siempre homogéneas, aunque el dirigente sigue contando con una presencia importante en regular y controlar la ocupación, y hasta contribuir en la construcción social de la ocupación al permitir que sus agremiados propongan ideas para mejorar la organización del trabajo.

Aprovechan las juntas para comer juntos, beber y drogarse, después de pasar lista y pagar la cuota muchos de ellos reproducen sus discos y bailan en el lugar de la junta, que generalmente es en un espacio publico como el parque, las explanadas o canchas de fútbol, entre semana organizan salidas a

---

<sup>31</sup> Estos fragmentos fueron registrados el día 13-05-09 durante la asistencia a una junta semanal, los gritos se hacen en medio de los chiflidos y el relajo que siempre se presenta en estas, por ello a veces es imposible ubicar con precisión quién grita. La mayoría de ocasiones los vagoneros aprovechan estos momentos para tomar algún alimento, alcohol o drogas.

balnearios o peregrinaciones, según sus creencias, otros juegan fútbol o frontón. En día de reyes reúnen una cuota monetaria para contratar a luchadores y llevar a sus hijos a ver la función. Se ayudan a conseguir donde vivir a bajo costo y si algún familiar de ellos muere recaban cuantiosas sumas para enviarlo como muestra de apoyo a la familia.

Como he dicho anteriormente el desempeño de la ocupación implica *imprevistos* de diversa índole, que los vagoneros han sabido sortear, aunque cabe indicar que no es lo único que han tenido que manipular, pues por otra parte han desarrollado diversas resistencias para conducirse en medio de descalificaciones y poco reconocimiento a su trabajo. Hasta antes de Marzo del 2009, la ocupación de vendedor ambulante del Metro se regía por una serie de rutinas que de alguna forma proporcionaban *fijeza* a su permanencia en el STC. Sin embargo a partir de las ofensivas que el gobierno de la Ciudad de México (CM) encabezado por Marcelo Ebrad, ha emprendido en contra de los comerciantes callejeros de la (CM)<sup>32</sup>, comenzó en las estaciones del Metro de manera inusual y especialmente intensa la puesta en marcha de operativos “permanentes” en las 175 estaciones, hecho que de inmediato tiene como consecuencia la introducción de al menos otros actores como la policía especializada y de vendedores de *arriba*<sup>33</sup>, lo que genera inquietud e incertidumbre de *casi* todos los que intervienen en la venta ambulante, tanto de los vagoneros, el personal del tren metropolitano, así como de los líderes.

Los primeros, están inquietos por la preocupación de ver su fuente de trabajo extinguida y por las acciones que irán a emprender en consecuencia. Los segundos, porque en el intento de recuperar los espacios del tren metropolitano sus “ingresos extras” sean mermados. Finalmente porque para los dirigentes les tocaría jugar un papel muy importante entre los otros dos, ya que pueden ver su fuente de ingreso suprimido y deben defenderlo y/ ó vender a estos trabajadores como ocurrió en el Centro Histórico, aun no se sabe con claridad, lo que sí se puede reseñar son las tácticas que, al menos de parte de los vagoneros han emprendido.

---

<sup>32</sup> Cuya primera fase fue el desalojo del perímetro “A” del Centro Histórico (CH) y como segunda fase el retiro del perímetro “B”, programa para el 12 de abril.

<sup>33</sup> Los vagoneros llaman vendedores de arriba a los que se encontraban ubicados en el perímetro A y B del Centro Histórico, tal vez bajo una analogía entre los lugares de trabajo, ellos arriba a la vista de todos y nosotros escondidos, solo visibles cuando se desciende al subterráneo.

Si bien el *uso* del espacio que los vagoneros han hecho de las instalaciones del Metro, nos permite hablar, entre otras cosas de la *apropiación colectiva* del espacio público de uno de los transportes más importantes en la Ciudad, no solo por los mecanismos de ingreso y permanencia en la venta ambulante, sino por hecho de *estar ahí*, que entre otras cosas involucra el conocimiento de las mercancías, temporadas, tipo de comprador, habilidades y toda una serie de características conectadas a una forma de ser, vender y hasta de cultura.

A su vez lo anterior genera una idea desarrollada por Scott “cuando el insulto no es sino una variante de las ofensas que sufre sistemáticamente toda una raza, una clase o una capa social, entonces la fantasía [de venganza y enfrentamiento] se puede convertir en un producto cultural colectivo” (1990: 32) oculto a la vista del público y dar por sí la aparición de un discurso oculto, que en términos generales implica tres criterios (1)ser específico de un espacio social determinado y de un conjunto particular de actores, (2) no contiene sólo actos de lenguaje sino también una extensa gama de prácticas, finalmente (3) la frontera del discurso público y el secreto es una zona de incesante conflicto entre los poderosos y dominados (Scott, 1990:38).

Para los vendedores ambulantes del Metro, una forma del discurso oculto es la careta y el anonimato, ambos expresados en chistes y parodias que puedan hacer referencia a algún tipo de situación que involucre a algunos de los actores. Aunque el más representativo es el de utilizar las canciones de sus discos compactos, como un medio de expresar lo que se quisiera pero no se atreverían a decir. Por ejemplo, cuando existe un policía, taquillero, jefe de estación, compañero, etc. poco aceptado entre los vagoneros, es normal que entre vagoneros se repita a todo volumen, una canción que contenga insultos ó ambientes semejantes a los que se desea expresar, al hacerlo se escuchan susurros entre ellos sobre la persona a la que se “dedica” la canción,<sup>34</sup> se señala con la mirada a quién esta dedicada. Muchas veces los motivos para una táctica así responde no solo a cuestiones laborales, sino que va más allá, al ámbito personal y hasta sentimental, por lo que es importante que el actor

---

<sup>34</sup> La canción puede ser de cualquier género, basta que contenga palabras ofensivas como las siguientes “*sácate de aquí perro lanudo*” “si tu piensas que me has roto la ma...ceta no te preocupes ya me acostumbre a regarla, y ya te me estas pasando de ver...de, mañana te secas yo me consigo otra planta”. Por mencionar algunas.

aludido se percate que tal o cual canción *va para él*.

En el mismo contexto, es común entre ellos narrar en voz alta la historia de alguna fábula para echar como dicen ellos “habladas que duelan” o “secretos a gritos”, o simplemente hablar en tercera persona. En caso de no aprobarse dicha conducta entre los mismos vendedores se emprenden un linchamiento voraz, no solo para los *enemigos*, sino también para sus compañeros que son tratados de lambiscones y traicioneros, e incluso cuando la motivación es causa de un acto grave como la injusticia del cese de actividades por no asistir a una marcha a causa de tener a un familiar enfermo, los vagoneros promueven el aislamiento, la *ley del hielo* y hasta se sanciona moralmente por no “reírse” o por no reproducir la parodia en otros momentos y lugares.

Otra forma de resistencia es la de la simulación, que implica la simulación de emociones que denoten lo contrario al disimulo. Por ejemplo la sonrisita amable al usuario, el decirle “sí como no... lo que usted diga jefe” al líder, lo cual denota gran habilidad de manipulación de la sumisión y adulación para conseguir fines propios, aunque esto implique reconfirmar la ideología social de los dominadores. Muchas veces entre los grupos de vagoneros llegan a conspirar para *poner en escena* una situación que les deje beneficio a todos, por ejemplo cuando un jefe de estación aparece en el andén no falta el vendedor que le dice ¿que paso mi jefe?, ¿va a querer que vaya por su agua o comida?, ¿quiere un dulce?. Pero en su ausencia le llegan a escupir el agua, la frotan por su cuerpo y en ocasiones dan regalos de mercancía defectuosa ó poco salubre, pues el objetivo de todo esto es preservar las apariencias y evitar desconfianza entre las personas a las que se les presta la atención.

De manera sumaria la resistencia por excelencia de este tipo de vendedores es volverse *clandestinos*, reformulando sus estrategia de venta, poniéndola a disposición de la situación, volviéndose más cautelosos en evidenciar que son vagoneros, utilizan bocinas más pequeñas, menos estruendosas, tratan de apegarse más a las reglas de saber dar el cambio, han dividido en dos turnos a los trabajadores, han dejado de comprar mercancía china lo cual era inimaginable hace un año, pues no tan fácil renunciaban a las cuantiosas ganancias, o al apegarse a horarios más restringidos de venta.

Como respuesta a la implementación de cámaras de video en algunas

líneas, los vagoneros utilizan gorras, lentes e incluso los poco audaces han dejado de vender en los convoyes, tratan de cambiar su apariencia para no ser detectados tan fácilmente, pues ahora la remisión asciende a \$250 con una estancia de cárcel de 5 horas. Por ende ha disminuido el monto de las cuotas entregadas a los líderes, ya que los vendedores los ven poco confiables, con la inquietud de guiñarle el ojo al Gobierno del D. F, tal como lo hicieron los líderes del Centro Histórico (CH). Pues a diferencia de los vendedores del CH los mecanismos para que salgan del Metro han quedado bastante ambiguos, pues por un lado el constante acoso a través de los operativos lo único que ha dejado es la formación de nuevas estrategias para seguir vendiendo, ofrecer de parte del líder cuantiosos sobornos a las autoridades del Metro, y aunque algunos de los dirigentes de vendedores han comenzado a ceder en la atracción de afiliar a todos sus agremiados a cambio de puestos de trabajos supuestamente dignos como las cooperativas, tales mecanismos quedan pocos claros, sobre todo porque en comparación con los del CH en el Metro no hay un Carlos Slim que este dispuesto a invertir en el transporte mas usado en la Ciudad de México.

Por ello, en la actualidad al interior del Metro se respira un aire de desconcierto, incertidumbre y molestia, debido a las formas en que se han llevado a cabo los operativos y la propuesta de reubicación, aunque lo incuestionable son las consecuencias que vienen padeciendo hoy por hoy estos vendedores, que son la parte del “*icerberg*” del comercio ilegítimo, ya que sí fue posible despojarlos de su única fuente de empleo, qué se podría esperar para aquellos que no salen a la superficie, como son los vendedores ambulantes del Tren Metropolitano, conocidos como vagoneros del Metro. Debido a lo anterior, la ocupación de vendedor ambulante del Metro que antes se regía por una serie de rutinas que de alguna forma proporcionaban *fijeza* a su permanencia en el STC, tiene hoy día reacomodos que pueden impactar en cuanto a la acción colectiva, pues si antes trataban de aparentar su estancia, en la actualidad buscan hacerse presentes de una u otra forma

“Esto tiene que ver con lo que te digo de las nuevas acciones del gobierno que no cumple ... hace como dos o tres años había un grupo que era el de grupo de choque, estos cuates lo que hacían era remitirte por cualquier *pendejada*, que si usabas mal las escaleras, que si no pagabas boletos, que si cualquier cosa, la verdad ellos si hacían su



chamba, hasta el punto en que el propio usuario se quejó de su tratos y como estaban a contrato por un año, pues ya *pa' l* otro año se fueron, a nosotros sí nos estuvieron molestando mucho... pero ahora ya eso no importa, pues si antes teníamos que darnos en la madre en los andenes ahora tenemos que hacerlo en el vagón, total ya con sus cámaras saben quienes somos ” (Edgar, vagonero 11/10/09)

Para los vendedores del Metro, la capacidad de invisibilizarse, o bien, escabullirse de la persecución de las autoridades y otros actores, resulta ser un recurso crucial que solamente puede hacerse eficaz jugando alternativamente y con agresividad a los roles de peatón-vendedor, usuario-vendedor. Pero esconderse a la vista de los persecutores no fuera eficaz si las estructuras de acción para la venta no se internalizaran a través de un pesado y violento proceso de aprendizaje, donde lo que se pone a prueba no es sólo la resistencia física o la habilidad para movilizar las relaciones sociales primarias, sino más básicamente, se verifica la realidad cotidiana de una rica producción de símbolos o generación de sentidos culturales. Ante ello, no sería descabellado sostener que la venta ambulante en el Metro de la ciudad de México forma a estas alturas parte inevitable del paisaje sociocultural de la capital de nuestro país.

### **Reflexiones finales**

En cuanto al tema de la identidad podemos concluir que en términos generales entre los vagoneros del Metro existe una identidad no con el trabajo directamente sino para el trabajo, lo cual puede constatarse a través del proceso de consolidación que han logrado al nivel de la organización del trabajo, pero sobre todo de la defensa de su trabajo, debido a que se encuentran decisivamente marcados por la persecución y el estigma de ser esos, los diferentes a mí, al usuario que trabaja en x empresa. Como muestra de tal afirmación basta mencionar que desde el momento en que tienen que realizar sus ventas de vagón en vagón sin ser aprehendidos por las autoridades, requieren de una organización colectiva que muchas veces llega a adquirir niveles de alta sofisticación, dada la necesidad de vender y proteger la ocupación al mismo tiempo.

Aunque habría que matizar la gran persecución ya que los acuerdos corruptos (sobornar a las autoridades para que los dejen en paz) son tan sólidos, que los vagoneros viven generalmente sin ser molestados ni

perseguidos y con gran frecuencia se les persigue sólo para elevar el precio monetario del soborno, sin embargo, no hay que olvidar que los “jefes” de ambas partes (del gobierno y los líderes) cambian constantemente y hay presentes siempre muchas rivalidades entre ellos.

Por tanto, la totalidad de la organización del trabajo de los vagoneros está diseñada para proteger a la actividad de venta y con ello, a toda la eficacia que han logrado incorporar en dicha venta de manera acumulada a través de los años. Este es un logro colectivo casi no mencionado en los estudios académicos que existen sobre el tema de la acción colectiva. Sin duda, contra las apariencias de que éste es un ambiente muy agresivo y altamente individualista, sucede por el contrario, que las relaciones de solidaridad son indispensables, sobre todo en lo que se refiere al apoyo de los vagoneros de base hacia los jefes-líderes que organizan el trabajo y elaboran los acuerdos con las autoridades. Es decir que en los vagoneros la acción colectiva funciona para mantenerse vendiendo, ganando y hasta jugando.

A partir de lo anterior surge la inquietud de ¿cómo manejan los vagoneros el estigma? En el transcurso de la recopilación de los datos, al estarme proporcionando información, los vagoneros casi siempre lo hacían en un tono de autovaloración que se reafirmaba al hablar; esto significa que su necesidad de hacerse invisibles por las persecuciones o de evadir el desprecio, los empuja a un sentimiento ambivalente entre la necesidad de anonimato y el reconocimiento. Así, los vagoneros oscilando entre el reconocimiento y el desconocimiento, al haberse podido abrir paso entre esta ambigüedad, se puede decir que han logrado conquistar sus espacios y ganarse un lugar propio en el Metro, mismo que no es fácil que abandonen porque las raíces de esta conquista, aunque parezcan motivadas exclusivamente por lo económico implícito en la actividad de vender, en realidad son indudablemente socioculturales.

Lejos de pretender reducir a una generalidad y a uno solo tipo de identidad que nace de desarrollar el trabajo de vagonero, lo que se prefiere aquí es identificar vertientes de la identidad, que de manera más sólida va formando lo que yo llamo la configuración identitaria de *echarle ganas*, en la que las acciones de

estos trabajadores se hallan permeadas por tres ejes orientadores de esta investigación: el control, la regulación y la construcción social de la ocupación

Uno de los más importantes para la identidad que los vagoneros poseen respecto a su trabajo se puede advertir en contraposición al estigma, en el orgullo de poder vender pese a todas las adversidades con que se topan en el medio, es decir, se trata de un elemento fundamental en la identidad que refiere a sí aguantan o no trabajar bajo contextos de violencia y agresividad constante, si pueden empatar lo lúdico y lo estratégico de su ocupación, en el que su trabajo es *todo* menos aburrida, por lo que la *espontaneidad* resulta ser fundamental, pues permite impregnar de un sello propio al trabajo, ya sea al implementar mecanismos de venta que les permiten sentirse únicos y exitosos, ó el de desplegar experiencias, habilidades y conocimientos para sortear las contingencias que se presentan en la ocupación.

Se trata de una variante en la identidad que esta altamente influida por aquello que les daña, lacera, por lo que padecen ó por lo que disfrutan, lo que les agrada y también lo que los absorbe, que se relaciona estrechamente con las formas en que los vagoneros socializan en este medio, y del que surge lo *positivo* y lo *negativo* de ejercer la ocupación de vendedor ambulante en el Metro.

En lo positivo esta presente de manera significativa lo que representa *saber vender*, pues en los vagoneros es fuente de orgullo y valía personal que se propaga principalmente al ámbito familiar y de ocio, del cual se ha ubicado al menos dos vertientes (a) el arte de vender convenciendo al público y (b) el que enfatiza sobre todo el poder vender haciéndose invisible para sus persecutores. En el arte de vender convenciendo al público se encuentran los vagoneros que “gustan” de su trabajo no solo por las ganancias económicas que le reportan, sino porque además de lo anterior permite desarrollar habilidades que involucren un esfuerzo físico importante como el de caminar, correr, etc., y al mismo tiempo desplieguen destrezas y conocimientos que no se desarrollan en otros trabajos, tal es el caso de poner a prueba si pueden vender en las horas pico; cuánta mercancía pueden vender al día, a la semana, al mes; como timan al usuario sin que se dé cuenta; que novedoso y eficaz es su “ choro ó verbo ” para vender. Lo anterior subraya que la ocupación puede ser una actividad creativa, no repetitiva y mucho menos enclaustrada, por tanto

es elemento que además de las ganancias a los vagoneros les permite socializar con una multiplicidad de gente.

Un segundo elemento que aporta insumos a la configuración identitaria en los vagoneros, se relaciona con vender haciéndose invisible para sus persecutores, en el cual existe toda una sedimentación del conocimiento, de las leyes sobre el uso del espacio, sobre cuotas que se tienen que pagar, así como del tipo de relaciones sociolaborales que se deben de establecer para pasar inadvertidos. Se pueden presentar relaciones de reciprocidad reflejados en el argumento de “*yo coopero contigo pero tú me dejas trabajar*”, de tal manera que lo que se resalta es la capacidad, habilidad y conocimiento para *escurrirse entre el gentío y lograr vender*.

El vagonero puede jactarse de *vagonear* en medio de un fuerte operativo y con ello querer demostrar que puede burlar la autoridad, puede estar consciente del peligro que implica hacerlo, pero debido a la necesidad de obtener los ingresos sube a vender bajo cierta ambivalencia entre temor e intuición ó certeza de que tal vez no le hagan nada si a cambio “suelta una mordida”. Es decir los vagoneros pueden ubicarse en situaciones y relaciones que pueden ser de conflicto y cooperación en donde la corrupción es el detonante para la identidad del vendedor.

La identidad de *echarle ganas* hace referencia a lo que viven todos los vagoneros, lo que les da permanencia y por tanto hace que se busque defender su trabajo, aunque no me atrevería a decir que es exclusivo de ellos, lo que sí se puede afirmar es que se erige al resguardar una actividad ejercida que proporciona algo más que dinero para la sobrevivir, aunque esto no quiere decir de ninguna manera que quienes lo desempeñan no tengan sus propios padecimientos lo cual nos lleva a lo que he denominado lo negativo de la ocupación, referente a la agresión.

La identidad de *echarle ganas* prevalece en la mayoría de los vagoneros y está presente en una serie de ideas, imaginarios<sup>35</sup>, y porque no, de fantasías

---

<sup>35</sup> Siguiendo a Castoriadis (1989), el imaginario como potencia creativa y de invención, es anterior a lo simbólico, estas significaciones imaginarias no se expresan como representaciones materializadas que confieren a posteriori sentido a los fenómenos, sino que, de manera implícita, constituyen de entrada sentido en acto. Las significaciones imaginarias, de tal modo, son el medio para que los individuos sean formados como sujetos sociales, para que puedan percibir, interpretar e intervenir en lo social y en lo que ha de considerarse como realidad. Son la materia prima que hacen posibles e inteligibles las representaciones del decir,

depositadas en su ocupación, las cuales sirven como derrotero para justificar la invasión al Metro, para ocultar lo que les daña en su trabajo, y hasta para querer convencer a extraños algo que no son, pero pretenden ser.

Por ejemplo, una idea muy recurrente expresada por los mismos vagoneros es que su trabajo no es aburrido, sino creativo y esto les permite “impregnar de un sello propio” su ocupación, sin embargo, esta ilusión descansa en gran parte en la adquisición de una calificación colectiva que les permite ajustar su venta, y con ello me refiero a que, el hecho de *saber vender* fomenta de alguna manera tal ilusión, de ser muy innovadores, de sentirse únicos y exitosos por traer a la venta un tipo de producto que no debe repetirse. Aunque lo que está detrás es la exigencia de respetar las duras reglas (en particular, la de no quemar la mercancía) para que la ocupación siga operando tal como lo ha venido haciendo desde hace años.

Otro matiz encontrado en la identidad de los vagoneros tiene que ver con la de vender haciéndose invisible, que desde mi punto de vista refiere a un convenio informal de trabajo. Situación que ha sido permitida y sustentada por el sistema de redes sociales que operan en el Metro, en el cual la construcción social de la ocupación de vagonero depende en gran medida por el tipo de mafias internas y externas al trabajo, es decir, se trata de una ocupación hecha por las mafias y redes sociales que sustentan el mercado de trabajo para la jornada sobre rieles.

En la ocupación de vagonero muy difícilmente se puede prescindir de la importancia de poseer *el sentido de compromiso con el grupo ó con el líder*, que tiene detrás un tejido social que respalda a los vagoneros, en mecanismos colectivos y hacia la búsqueda de un control del trabajo más colectivo en donde al final de cuentas cada vagonero debe estar adherido a alguna red (ya sea familiar o de amistad) para poder permanecer en la venta del convoy los vagoneros deben tener la *facultad* de controlar los medios y su propio proceso de trabajo en la totalidad y al menos en lo individual esto no es posible para los vendedores ambulantes del gusano naranja, ya que la organización como estructura exige cierto parámetros y el líder aunque no es el patrón de los

---

del actuar y del pensar sociales; es decir permiten volcar en determinados significantes determinados significados. Ésta capacidad de los imaginarios sociales de invención o desplazamiento de sentido no tiene que ser considerado como ficticio o como equívoco.

vagoneros puede llegar a fungir como tal en un espacio parecido al de las relaciones capitalistas, pues ya sea el líder o la organización, los vagoneros en última instancia deben reportar sus comportamientos, participar en las acciones que se decidan verticalmente, tenerle respeto y lealtad a su dirigente, asistir a todas las juntas y marchas ó apoyos, avisarle a los representantes porque se ha faltado al trabajo, cubrir las cuotas tipo descuento para las “necesidades del líder<sup>36</sup>”, en fin toda una serie de mecanismos de control.

No obstante, puedo afirmar que lo anterior no debe confundirse con una identidad con la organización, ya que la base que soporta la identidad de los vendedores de convoy, el que nunca pierden y buscan en extremo, es *el reconocimiento a su trabajo*, en donde la configuración y reconfiguración de los significados que tienen detrás involucra al menos dos componentes, (a) por un lado el tener que aguantar ciertas tensiones propias de este tipo de trabajo, y (b) por otro parte, luchar por tener una imagen limpia ante el público en general.

En cuanto el primer componente relacionado con aguantar las tensiones propias de este tipo de trabajo, hunde sus raíces en el poco o mucho autocontrol que tienen los vagoneros ante tanto estrés acumulado, ante la aceptación ó el rechazo que viven los vagoneros de parte de los usuarios; las disputas y las grandes competencias entre sus compañeros de trabajo, en donde generalmente el vendedor trata de hacerse una reputación, ya sea positiva o negativa, la cual puede ir desde ser el mejor vendedor, el más solidari@s, hasta el más agresivo y temerario en donde el respeto es buscado a través de prácticas poco usuales en los lugares de trabajo, como son las intimidaciones, agresiones, y golpes físicos como parte constituyente de la ocupación.

La lucha por lograr una imagen limpia ante la opinión pública proviene de aspirar a ser aceptados y aunque no sea posible se conforman con que se les respete su trabajo como cualquier otro. Algunas formas de buscar tal reconocimiento es a través de socorrer a algún grupo desprotegido, como pueden ser los niños de la calle que sufren explotación laboral y sexual;

---

<sup>36</sup> En una ocasión presencia como los coordinadores les exigían a los vagoneros un apoyo extra a la cuota, bajo el argumento de que el líder se reuniría en un restaurante con un funcionario público que les dejaría vender sin tanto operativo.

defienden a sus compañeras de trabajo del acoso sexual de parte del líder u otro actor aunque con el riesgo de perder su trabajo; ayudan a los pasajeros dando información sobre el viaje; presentan denuncias ante las autoridades correspondientes de los constantes hostigamientos que viven tanto hombres como mujeres y en ocasiones excepcionales de los carteristas, entre otros ejemplos , aunque es importante decir que detrás de tales acciones se este buscando el reconocimiento de ellos y de su trabajo, incluso no solo sea reconocimiento sino también una justificación de su estancia.

Por ello lo que mejor resume esta variante es otra vertiente de lo que denomino batalla identitaria, y es el *sentido de lucha por el espacio ante una multiplicidad de actores*, en donde esta presente la ambivalencia de conflicto entre lo inevitable y una posible redención, que la mayoría de veces busca destigmatizar su ocupación y dar a conocer el gran sentido de valía que tienen. Por ejemplo es muy común que en un principio presuman ser los más valerosos en la organización, los más osados y temibles, incluso con gran confianza pueden contar a quién, cuándo y dónde golpearon, agredieron e insultaron, pero al mismo tiempo, cuando tratan de explicar los motivos que los llevarán a realizar tales acciones, es muy común que sus propias narraciones les conflictue hasta el punto de justificar todo lo que han hecho en el Metro.

## **Bibliografía**

Aguilar, Miguel Angel; Seville, Amparo y Vergara, Abilio, Coord. (2001) La ciudad desde sus lugares. Trece ventanas etnográficas para una metrópoli. UAMI, CONACULTA, Miguel Angel Porrúa, México

Alexander, Jeffrey, (1994), "La acción social y sus ambientes", en Alexander Jeffrey & Giesen, Bernhard, (comps.). *El vínculo micro-macro*Guadalajara: Universidad de Guadalajara-Gama Editorial.

Augé, Marc (1998) "El viajero subterráneo. Un etnólogo en el metro" Segunda edición. Barcelona, España, pp.117.

\_\_\_\_\_ (1998) "Los no lugares. Espacios del anonimato. Una antropología de la sobre modernidad." Segunda edición. Barcelona, España, pp.123.

Bolton, Sharon (2006) Una tipología de la emoción en el lugar de trabajo, en *Sociología del Trabajo*, nueva época, núm. 57, primavera de 2006, pp. 3-29

Bourdieu, Pierre, (1995), *Respuestas por una antropología reflexiva*, México: Grijalbo.

Castoriadis, Cornelius (1989) *La institución imaginaria de la sociedad*. Vol. 2. El imaginario Social y la Institución. Barcelona: Tusquets.

Collins, Randall, (2009), *Cadenas de rituales de interacción*. Barcelona: Anthropos.

Cornfield, Daniel (2006) "Tendencias mundiales recientes en la sociología del trabajo", en Enrique de la Garza (coord.), *Tratado Latinoamericano de Sociología*. México: Anthropos-UAM, pp. 122-132.

De la Garza, E., Gayosso, J.L & Moreno, S., (2008), *La querrela de la identidad ¿Pasado sistémico, presente fragmentario?*, mimeo., UAMI

De la Garza, Enrique (2007) "*Hacia un concepto ampliado de trabajo, de control, de regulación y de construcción social de la ocupación: los otros trabajos*".

De la Garza, Enrique (2007) *Los Estudios Laborales en América Latina al inicio del siglo XXI*, s/f.

De la Garza, Enrique (2007) *Trabajo a-típico, ¿Identidad o Fragmentación?: alternativas de análisis*, s/f.

De la Garza, T. Enrique; Garabito, B. Gustavo; Juan J. Hernández, C.; Rodríguez, G. José; Olivo, P. Miguel A. (2009). Para um conceito ampliado de trabalho, de controle, de regulacao e de construcao social da ocupacao: os "outros trabalhos" en *O trabalho reestruturado: Ensaio sobre Brasil e México*", Marcia de Paula Leite; Angela Maria Carneiro Araújo (Coordinadoras) ANNABLUME/FAPESP/ TRAHALHO E CONTEMPORANEIDADE. Brasil. pp. 12319-147.

Durand, Gilbert, (2007), *La imaginación simbólica*, Buenos Aires: Amorrortu.

Escobar, Agustín y De la Peña, Guillermo (1990) "Introducción", en De la Peña, Guillermo; Durán, Juan Manuel; Escobar, Agustín; García de Alba, Javier, (compiladores), *Crisis, conflicto y sobrevivencia. Estudios sobre la sociedad urbana en México*, México, Universidad de Guadalajara, CIESAS, pp. 9-22.

García, Brígida, (2006), *La situación laboral precaria: marcos conceptuales y ejes analíticos pertinentes*, UAM-OIT-Plaza y Valdés, México, Año2, núm. 3, julio-dic.-Tercera época, pp.23-51.

Geertz, Clifford, (1992), *La interpretación de las culturas*, Barcelona: Gedisa.

Giddens, Anthony, (1995), *La constitución de la sociedad*, Buenos Aires: Amorrortu.

Gramsci, Antonio, (2004), *Antología*, México: Siglo veintiuno.



Guevara, Hernández Matilde (2005), *Política y construcción de la legitimidad de la dirigencia en el Sindicato Nacional de Trabajadores del Sistema de Transporte Colectivo METRO (SNTSTC)*, Tesis de Maestría en Estudios Sociales, Línea Estudios Laborales, UAM-Iztapalapa

Jurgens, U. (1995) "Shaping the Future of Work", *British Journal of Industrial Relations*, 33, 4, diciembre.

Maza, Díaz Cortés Octavio Martín (2000) Análisis de las formas de trabajo no asalariado y su relación con los diversos espacios de la vida cotidiana. Un estudio de caso la vendedoras de JAFRA COSMETIC'S en Morelia, Michoacán. TESIS DE MAESTRIA

Montaño, Hirose Luis (2006) "Nuevos modelos organizacionales y violencia en el trabajo" en "*Mobbing y Salud. Repercusiones Negativas en los trabajadores y en los espacios laborales*" *Cuando el trabajo nos castiga* (2006), Ravelo Blancas, Patricia; Peña Saint Martin, Florencia y Sánchez Díaz, Sergio G (coords.) versión electrónica. Pp. 63-79.

Moore, H.L. (1995) "The Future of Work", *British Journal of Industrial Relations*, 33,4, diciembre.

Muñoz, Blanca, (2005), *Modelos culturales: teoría sociopolítica de la cultura*, Barcelona: Anthropos.

Olivo, Miguel Ángel, (2008), *El aprendizaje en la construcción social de la ocupación de vendedor ambulante*, México: Tesis postdoctoral Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa.

Palacios, Juan José (1990) "La economía subterránea de América Latina: ¿alternativa obligada de supervivencia o mecanismo ilegal de producción", en De la Peña, Guillermo; Durán, Juan Manuel; Escobar, Agustín; García de Alba, Javier, (compiladores), *Crisis, conflicto y sobrevivencia. Estudios sobre la sociedad urbana en México*, México, Universidad de Guadalajara, CIESAS, pp. 119-138.

Peña Saint Martin, Florencia y Sánchez Díaz, Sergio G. en "*Mobbing y Salud. Repercusiones Negativas en los trabajadores y en los espacios laborales*" *Cuando el trabajo nos castiga* (2006), Ravelo Blancas, Patricia; Peña Saint Martin, Florencia y Sánchez Díaz, Sergio G (coords.) versión electrónica.

Perrons, Diane (1994), "Measuring equal opportunities in European employment", *Environment and Planning, A*, vol. 26, pp.1195-1220.

Rojas, García Georgina y Salas, Páez Carlos (2008) "La precarización del empleo en México, 1995-2004", en *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo*, Segunda época, Año 13, No. 19, pp. 39-78. Versión electrónica.

Ruiz, de los Santos Sandra Rosalía (2009), *La jornada sobre rieles: Deambulando entre los vagoneros del Metro de la Ciudad de México*. Tesis de Maestría en Estudios Sociales. Universidad Autónoma Metropolitana.

Salas, Carlos, (2006) "El sector informal: auxilio u obstáculo para el conocimiento de la realidad social en América Latina", en: Enrique de la Garza, coordinador, *Teorías sociales y estudios del trabajo: nuevos enfoques*, Anthropos/UAM-I, p.130-148.

Salas, P. Carlos. "Otra faceta de la dualidad económica: trabajo y empleo precario en el México actual" en *Trabajo* Año 2, N° 3, Enero-Junio del 2000, 2ª época. Pp. 119-133.

Scott, C. James (2000) *Los dominados y el arte de la resistencia*. México: Era.

Strati, Antonio, *The aesthetic Approach in Organization Studies*. The aesthetics of organization. Edited by Stephen Listen, SAGE Publications, London, 2000, pp.1-34.

Tokman, V. (1987) *El Sector Informal Hoy*. Chile: OIT.

Turner, Stephen, P., (1984), *La explicación sociológica como traducción*, México: Fondo de Cultura Económica, Colección Brevarios.

Van Dijk, Teun A. (comp.)(2001) *El discurso como estructura y proceso*. Barcelona, Gedisa. pp. 21-63 y 107-169.

Weber, Max (2002) *Economía y Sociedad*. FCE. México

#### PAGINAS ELECTRONICAS

Alberto Carbot Caos, si el Metro parara: Fernando Espino Arévalo. Entrevista realizada al líder del SNTSTC, el 15 de Marzo de 2001 num. 66  
<<[www.gentesur.com.mx/articulos.php?id\\_sec=7&id\\_art=333](http://www.gentesur.com.mx/articulos.php?id_sec=7&id_art=333) - 44k>>

<<<http://docencia.izt.uam.mx/egt>>>

<[www.df.gob.mx/indicadores/rapidos](http://www.df.gob.mx/indicadores/rapidos)>

<[www.Lajornada online](http://www.Lajornada online)>>

<<[www.metro.df.gob.mx](http://www.metro.df.gob.mx)>>

<<[EI UNIVERSAL.com.mx](http://EI.UNIVERSAL.com.mx)> >

#### HEMEROGRAFIA

Gómez, Nayeli "La inseguridad en el DF también viaja en el Metro; el robo con violencia subió 44% de 2006 al primer semestre de 2008" *Crónica*, México, 18 de Agosto de 2008, Ciudad.

López, Linares, Israel E. "Discrepancias administrativas" Notas precisas, México, 11 de Febrero de 2008.

## CAPITULO III: PERSISTIR EN EL CENTRO HISTÓRICO: EL AMBULANTAJE COMO TRABAJO NO CLASICO

Miguel Angel Olivo Pérez\*

### Introducción

Los vendedores ambulantes constituyen la parte más visible de la economía informal.<sup>1</sup> Pero no se ha tratado al trabajador y al espacio físico donde desarrolla su trabajo como una relación dialéctica. Este vacío tiene mucho más amplias repercusiones de lo que parece a primera vista porque dificulta el poder concebir tanto al individuo como a los grupos a los que éste pertenece, como puntos terminales de la sociedad, entendida ésta como categoría mediadora (Adorno, 2006: 57; Lazzarato, 2006: 56). Desde este punto de vista, las interacciones sociales y la naturaleza del espacio en las que ellas se desenvuelven, cumplen el papel de instancias mediadoras entre los individuos y los grupos.

En los últimos años, en las grandes urbes, los vendedores ambulantes han tenido una creciente presencia de modo de que inevitablemente han estado jugando un papel destacado en la sociedad contemporánea, ya sea que esta se conciba como mexicana, latinoamericana o global. Hacia el año 2005, la Encuesta Nacional de Empleo Urbano (ENOE) del Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI, 2005), calculaba en más de 300 mil la cantidad de vendedores ambulantes tan sólo en la Zona Metropolitana de la ciudad de México. Aunque muchas otras fuentes calculan que actualmente dicha cifra asciende a más de 500 mil.<sup>2</sup> De los varios

---

\* Profesor de la Universidad Pedagógica Nacional, Doctor en ciencia social con especialidad en Sociología por El Colegio de México, Premio Nacional a la Investigación Laboral 2006. Miembro del Centro de Estudios Sobre Trabajo Atípico (CESTA). E-mail: miguelangelolivo@hotmail.com.

<sup>1</sup> Después de todo, las convenciones señalan que sólo las personas y no los objetos pueden poseer algo. Sin embargo, a lo que se desea apuntar al decir que las calles poseen a sus ambulantes, es al aspecto de estructura que atrapa a sus ejecutantes; como afirma Bourdieu (2007: 93) “la propiedad se apropia de su propietario”, con lo cual se da un primer paso para enfatizar el lado opuesto al decisionismo individual, al tiempo de sociologizar el fenómeno. Una versión un tanto matizada de esta inversión puede encontrarse también en la antropología de Edward Hall (1978), quien habla de “confusión de la extensión”.

<sup>2</sup> Como por ejemplo, las declaraciones del economista de la UNAM Carlos Bustamante Lemus, en el periódico El Universal, en su nota: “Laboran en el comercio ambulante más de 500 mil personas: UNAM”,

trabajadores no clásicos, los vendedores ambulantes se cuentan entre los que más intensamente experimentan las ambigüedades que suelen acompañar a las grandes reformulaciones de nuestra sociedad, mismas que se pueden advertir en fenómenos que permanecen insuficientemente discutidos, como por ejemplo, la expansión de las mayorías marginadas, la ilusión de la desaparición de una sociedad descentrada (o sin un centro próspero), o el ocultamiento de la desigualdad en medio de una nueva fase de acumulación de capital.<sup>3</sup>

Por supuesto, el nivel de reconocimiento legal de su trabajo puede variar dependiendo el tipo de vendedor ambulante, pues los hay desde los reconocidos legalmente (por ejemplo los que venden en tianguis autorizados o en quioscos de metal más o menos fijos), hasta los abiertamente perseguidos (p.e. los que venden a pie en temporadas tolerancia cero). En el presente capítulo, se abordará el análisis del trabajo de los vendedores ambulantes que históricamente han sido de los más perseguidos en México y cuya persistencia a través del tiempo se ha convertido en una de las más formidables en cuanto a los trabajos informales de sobrevivencia. Dichos trabajadores, a pesar de vivir de manera intensa experiencias de una marginalidad llena de polémicas ambigüedades (Guillaume, 2007), son capaces de aglutinar sinergias identitarias que tienen diversas consecuencias y alcances en varios niveles. En este sentido, el estudio que a continuación se presenta tiene como objetivo analizar las condiciones y elementos que intervienen en la constitución de la identidad y la acción colectiva de los trabajadores dedicados a la venta ambulante en el centro histórico de la ciudad de México, específicamente los que trabajan en las calles del perímetro “A”, que es la zona de donde se recabaron los datos estadísticos y se realizaron tanto las observaciones etnográficas como las entrevistas a diferentes actores.<sup>4</sup>

---

del 25 de julio de 2007, o las del periódico El Sol de México, en su nota “Son ya 500 mil y aumentarán”, del 24 de mayo de 2009. Dicha cifra coincide también con las que ha dado diferentes funcionarios del gobierno de la ciudad a diversos medios de comunicación durante los años 2007 y 2008

<sup>3</sup> Uno de cuyos centros de gravedad es, dicho sea de paso el crecimiento de las telecomunicaciones.

<sup>4</sup> Dicho trabajo de campo se realizó en el transcurso de los años de 2007 a 2009 en diferentes etapas durante las cuales se realizaron entrevistas a profundidad, otras exploratorias, y en grupos focales. Entre los entrevistados se incluyeron no sólo vendedores ambulantes, sino también policías, funcionarios de gobierno, líderes y comerciantes establecidos, principalmente.

## **Peculiaridades e importancia de los vendedores ambulantes del centro histórico.**

Quizás dos de los rasgos más distintivos de los vendedores ambulantes en el primer cuadro de la capital mexicana, sean su agresividad y supuestos privilegios. Existen sin embargo, otras características sin las cuales no se podría entender estas aparentes peculiaridades, tales características son:

1. Trabajan en una zona donde *las ventas son muy altas*. El hecho de que decenas de miles de habitantes de la ciudad de México acudan al centro histórico a hacer sus compras y lo hagan por tradición, tiene consecuencias en varios sentidos: que dicha zona sea altamente disputada como espacio de trabajo para la venta ambulante, y por ende, el acceso y permanencia en la misma son objetos de reglas<sup>5</sup> que controlan principalmente los grupos de ambulantes más antiguos. En segundo lugar, los intereses que han prevalecido allí, no son sólo de índole económica sino también políticos, han propiciado la conformación de fuertes y densas redes sociales, mismas que a través del tiempo, han ganado una gran estabilidad pese a los diversos ciclos de reubicación que los ambulantes han experimentado a través de diversas administraciones sexenales. Una tercera son las rivalidades y luchas tanto a nivel de los vendedores ambulantes comunes, como entre los grupos de ambulantes privilegiados y entre ambos.<sup>6</sup>
2. Su presencia se da en interacción con *un entorno de gran contenido simbólico para el país*, en virtud de que el centro histórico es rico en edificios que sirven de museos y monumentos que preservan la memoria histórica de la nación y la ciudad.. En efecto, varios actores interesados en esta dimensión del centro histórico han repudiado la presencia de los

---

<sup>5</sup> Dichas reglas, que a lo largo del presente capítulo se irán mencionando, poseen una complejidad que muchas veces requiere de una gran familiarización con el ambiente, así como de una gran habilidad práctica para conocer las maneras de violarlas o evadirlas, sobre todo si se es un vendedor ambulante ubicado entre los privilegiados, sea que estén cercanos al líder, que se posean varios puestos, o ambas cosas a la vez.

<sup>6</sup> Mismos que tienen en las organizaciones de líderes la expresión material más acabada de su poder, pero que no se limita a las mismas y alcanza desde las estructuras de los partidos políticos y del gobierno del Departamento del Distrito Federal, hasta los proveedores de mercancías desde el interior del país y del extranjero (Olivo, 2009: 97). Ello por no mencionar el poder de control que dichos grupos de ambulantes privilegiados tienen sobre otras instancias como los barrios, las redes de familias y el funcionamiento del comercio establecido.

ambulantes por el mal gusto y los males que han acarreado a este sitio, a manera de “distorsionar” o “manchar” la imagen de país y ciudad supuestamente tan cara a los mexicanos a través de su historia.

3. *Hay una alta densidad de la copresencia física de los vendedores ambulantes en el centro histórico.* El hecho de que cerca de veinte mil ambulantes acudan casi todos los días de la semana a desarrollar sus actividades al centro histórico, hizo de éste durante un buen tiempo (más de dos décadas) una de las zona del ambulante más densas no sólo de México, sino de toda América Latina, lo cual tiene amplias y complejas repercusiones que hasta el momento han permanecido insuficientemente estudiadas; durante más de dos décadas en la vida cotidiana del centro histórico han interactuado grupos de ambulantes de las más diversas características sociales y culturales, fenómeno que ha desembocado en el cuajamiento de *peculiares* estructuras políticas, económicas y sociales que no existían previamente en los lugares de origen de dicha gente.<sup>7</sup> Asimismo, no menos significativo es el hecho de que cuando los puestos semifijos de los ambulantes son muchos y se amontonan en las banquetas, surge un ambiente propicio para los conflictos no sólo debido a las luchas por el espacio, sino también por el stress provocado por el mismo amontonamiento. Las repercusiones de la densidad sobre las condiciones de trabajo para los vendedores callejeros son significativas; Edward Hall (2007), quien ha estudiado con detalle los efectos de los amontonamientos o aglomeraciones en los seres vivos, encontró que la agresividad, la impulsividad y la aceleración del envejecimiento son características que distinguen este tipo de poblaciones. Uno de los momentos de más alta densidad del ambulante en América Latina se dio precisamente en el centro histórico después de la reubicación del 2002, cuando los ambulantes fueron trasladados al oriente del zócalo capitalino, atrás de palacio

---

<sup>7</sup> Tan sólo por mencionar algunos ejemplos, los indígenas mazahuas, al igual que muchos otros, han creado y sostenido redes sociales en el ambulante para diversos fines; de manera semejante, varios de los policías jóvenes de protección cercana del Departamento del Distrito Federal (DDF), han aprendido en los últimos meses a cobrar sobornos a los vendedores ambulantes “toreros” (en la jerga coloquial se les llama toreros a los vendedores ambulantes que vendiendo a pie, están dispuestos a burlar a las fuerzas de las autoridades que pretendan detenerlos o confiscarles su mercancía); otro caso es el de los jóvenes provenientes de los barrios de colonias populares de la periferia de la ciudad, quienes han aprendido a recrear de manera mucho más rica e intensa en el ambiente del ambulante del centro histórico, las redes de amistad que antes tenían en los lugares donde viven.

nacional; los problemas allí crecieron desproporcionadamente, incluso al grado que hasta los mismos ambulantes se quejaban; en ése caso la pregunta relevante no era tanto sobre qué formas adquirirían los conflictos, sino cómo los ambulantes podían llegar a soportar un ambiente tan estresante, a manera de impedir más altercados de los que llegaron a darse.

4. Existe *una gran desigualdad* (en cuanto a poder político, de ingresos económicos y en condiciones de trabajo), *así como una alta precariedad entre la mayoría de los vendedores ambulantes del centro histórico, los cuales en lo fundamental pertenecen a las clases subordinadas bajo un esquema predominante de relaciones clientelares corporativas*. En efecto, suponiendo que los ingresos económicos de los 17, 333 ambulantes contabilizados por la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE, 2005) en la Delegación Cuauhtemoc, se han mantenido constantes desde 2005,<sup>8</sup> se puede calcular que en la actualidad (febrero de 2010), dichos trabajadores ganarían en promedio 8,615 pesos al mes, cuya desviación estándar sería de 4,791. Es decir, a partir de estos datos, se podría suponer que los ingresos de los vendedores ambulantes, no solamente del centro histórico, sino también a nivel de la Zona Metropolitana de la ciudad de México (ZMCM),<sup>9</sup> son muy altos en comparación con muchísimos otros empleos en la ciudad de México, inclusive, en empresas formales, lo cual a su vez podría llevar a plantear que los ambulantes del centro histórico son privilegiados. No obstante, si se considera que la desviación estándar de dichos ingresos es de 4,791 (o sea, que podemos esperar que el salario que extraigamos de un vendedor ambulante del centro histórico varíe del promedio casi cinco mil pesos ya sea hacia arriba o hacia abajo), dicha variación es muy alta: los salarios de los ambulantes en la zona de estudio pueden plausiblemente variar desde casi 4 mil pesos hasta 13, 500 pesos, lo cual es un buen indicador de la desigualdad que existe en dicha zona al respecto, misma que es casi semejante a la que se da a nivel de la ZMCM.<sup>10</sup> Hasta octubre de 2007, en el centro histórico se podían encontrar desde vendedores que tenían decenas de puestos

---

<sup>8</sup> Según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, en el 2005 los 17,333 ambulantes de la Delegación Cuauhtemoc ganaban en promedio 7,296 pesos al mes. Para este cálculo se recurrió al procedimiento simple de obtención de proporciones a través de la tabla de tres.

<sup>9</sup> Ya que el salario promedio de los ambulantes que se puede suponer para el 2010 a partir de lo que registra la ENOE para el 2005, es casi el mismo para el caso de la Delegación Cuauhtemoc (8,615) que para la ZMCM en su conjunto (8,256).

<sup>10</sup> Las desviaciones estándar de ambas zonas no variaron mucho.



semifijos con estructuras metálicas en lugares privilegiados, hasta ancianas indígenas que apenas vendían algunos productos baratos en mantas en el piso; es decir, entre los mismos vendedores ambulantes existían (y hasta cierto punto se puede decir que siguen existiendo todavía), grandes diferencias tanto en los ingresos económicos, como en cuanto al poder político y el reconocimiento o prestigio social.<sup>11</sup> Las personas que han solido tener una alta concentración de ingresos económicos o un considerable poder político en el ambulante, son sin duda alguna los más cercanos a los principales líderes,<sup>12</sup> quienes mantienen relaciones corporativas con sus agremiados (Zaremborg, 2007). Sin embargo, a partir de este fenómeno sería un gran error pretender atribuir a la mayoría de los vendedores ambulantes del centro histórico el carácter de privilegiados en razón de sus ingresos económicos; si bien la gran mayoría obtiene ganancias por arriba de lo que obtendrían en un empleo formal acorde con su calificación, tampoco se puede decir que los ingresos y las condiciones laborales en el ambulante son excelentes. Mucho más sensato es destacar que el sólo hecho de ser vendedor ambulante implica el reto de enfrentarse antes que nada a un medio hostil, sobre todo si se carece de las redes de apoyo o si no se pertenece en un grado mínimo a las redes sociales relativamente consolidadas en cada calle en cuestión. En otras palabras, con el paso de los años, la venta ambulante se ha convertido en un espacio de refugio de ex desempleados que han logrado consolidar su economía, pero no al grado de los lujos o privilegios que muchos ciudadanos supondrían. En efecto, en virtud de que la venta ambulante es una ocupación donde se requieren bajas barreras de entrada, pequeñas cantidades de capital, poca infraestructura construida y se realiza en el espacio callejero (pavimentos, banquetas y en las inmediaciones de las vialidades peatonales y/o vehiculares), no se puede poner en duda de que es un trabajo precario. Lo anterior equivale a afirmar que en un balance general, la mayoría de los vendedores ambulantes son relativamente precarios en cuanto a ingresos económicos, pero sobre todo en cuanto a condiciones de trabajo. Este tema conduce a otro que resulta más interesante aún, como lo

---

<sup>11</sup> Según datos de la encuesta nacional de empleo (INEGI, 2005), aproximadamente una sexta parte de los ambulantes en la delegación Cuauhtemoc tienen de dos a seis trabajadores a sus órdenes; si de éstos tomamos en cuenta que la mayoría de estos “patrones” emplean a sus propios familiares (hijos, esposa, etc.) quienes no reciben pago porque las ganancias se destinan a los gastos de la familia, entonces el porcentaje de quienes son ambulantes con empleados que no sean familiares y que reciben pago disminuye drásticamente.

<sup>12</sup> Mismos que no van más allá de tres decenas (Esquivel, 2008: 219).

es el carácter de los vendedores ambulantes como trabajadores precarios pertenecientes a los sectores populares implicados en luchas de clases y acciones de resistencia. A partir de este punto de vista, concebir a los ambulantes como parte de las clases subordinadas lleva a preguntarse sobre su ideología y perspectivas de autonomía, lo cual a su vez tiene repercusiones en términos de preguntarse por la forma como se insertan en la sociedad más amplia y en especial con el gobierno y el Estado. Así por ejemplo ¿es acaso inconcebible pensar en términos de subsidios al ambulante en nuestro país? ¿Es posible legitimar (si no es que formalizar) a estos trabajadores de calle? ¿O es que todo el problema se puede reducir a embellecer la ciudad para el turismo?

5. Las cuatro anteriores características de los vendedores ambulantes, configuran juntas la condición básica a partir de la cual *desarrollan de manera cotidiana su creatividad para salir adelante en su trabajo y sus vidas*. Ser vendedor ambulante, exige habilidades para: a) vender, b) interpretar las principales claves de funcionamiento de las redes sociales de protección, c) ser capaz de soportar el ambiente de alto stress, agresividad y conflictividad, d) saberse conducir en medio de múltiples ambigüedades de reglas derivadas del hecho de que los ambulantes oscilan entre el estigma o descalificación y la tolerancia o la aceptación. La gran persistencia de los vendedores ambulantes en el centro histórico no se podría entender sin tales habilidades.

La socialización al interior de estas cinco peculiares características ha permitido a los ambulantes del centro histórico, desempeñar un importante papel en la construcción del significado del ambulante en México. En especial, el hecho de vivir constantemente entre la persecución, la extorsión y la relativa protección de sus líderes, ha contribuido grandemente a que, a partir de la conciencia de su propia vulnerabilidad de ser retirados del lugar donde trabajan, hayan aprendido el gran valor que tiene el saber organizarse, sobre todo en los momentos más álgidos, que son cuando sus líderes ya no pueden responder por ellos y se ven obligados a resistir los intentos de expulsarlos de las calles, lo que en tales momentos hacen abandonados a sus propios recursos, como son torear, correr, esconderse, disimular, etc., a manera de ir forjando con estas acciones (y otras más, pero sobre todo con estas), *un sentimiento de identidad basado en la defensa de su trabajo*. En efecto, en el presente capítulo se verá cómo entre los ambulantes del centro histórico, la fuente más importante de la formación de la identidad y acción colectiva, no es tanto el sentimiento de pertenencia a sus organizaciones o la identificación con sus líderes, como el hecho de verse enfrentados en las calles contra las fuerzas del orden en cada operativo en que se intenta (y alguna vez logran) arrancarles

de su fuente de empleo. Pero antes de entrar a este tema, presentaremos a continuación, a manera descriptiva, algunas de sus principales características sociodemográficas y circunstancias históricas.

### **Contexto histórico y características sociodemográficas**

En los 3.7 kilómetros cuadrados que conforman el perímetro “A” del centro histórico de la ciudad de México,<sup>13</sup> suelen trabajar de diez mil a veinte mil vendedores ambulantes.<sup>14</sup> La dificultad de contar con cifras más exactas acerca del número de vendedores ambulantes que trabajan en esta zona del centro histórico, proviene de que además de que su mano de obra tiene una alta movilidad espacial y temporal, sus líderes ocultan deliberadamente el número de sus agremiados debido a la conveniencia de contar con un mayor margen de negociación ante las autoridades y los partidos políticos. Los ambulantes del centro histórico se encuentran agrupados en veinticuatro organizaciones principales (Esquivel, 2008: 218), cuya estructura política puede ser caracterizada como corporativa,<sup>15</sup> toda vez que su consolidación ha sido incentivada por el Estado, a través de

---

<sup>13</sup> Mientras el centro histórico en su conjunto se extiende a 9.7 kilómetros cuadrados, según la oficina de Programas delegacionales del Departamento del Distrito Federal (Excelsior, 30 de octubre de 2007), el perímetro “A” del mismo, que es en donde se concentran la mayor parte de los edificios, museos y monumentos históricos, abarca 3.7 kilómetros (Reguillo, 2003). De acuerdo a las mismas fuentes gubernamentales anteriormente citadas, aproximadamente 40 mil vendedores ambulantes trabajan en el perímetro “b” del centro histórico.

<sup>14</sup> Contrastada con los datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) del 2005, tal cantidad representa solamente el 5% del total de vendedores ambulantes en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México (ZMCM), cifra que suele llegar a su punto más alto en temporadas de altas ventas. Cabe señalar que ante la iniciativa gubernamental de reubicación de octubre de 2007, esta cifra bajo drásticamente durante 2008, pero dicha cantidad se fue recuperando gradualmente a tal punto que hoy la mayoría de dichos ambulantes han vuelto a desarrollar sus actividades en dichas calles (febrero de 2009). Se podría decir que la principal diferencia arrojada por la reubicación es que, aparte de la existencia de un mayor número de plazas, hoy la mayoría de tales vendedores en lugar de estar como antes instalados en dicho lugar con sus puestos semifijos, son toreros a pie dispuestos a burlar o sobornar a las fuerzas públicas.

<sup>15</sup> Aunque el número de organizaciones de ambulantes en el centro histórico se eleva hasta setenta y cinco, son solamente veinticuatro las que aglutinan el mayor número de agremiados y concentran mayor poder político (Esquivel, 2008: 218). Dichas organizaciones se caracterizan por tener una relación corporativa con

funcionarios interesados más por incrementar su capital político en una visión de plazo sexenal, que por llevar a cabo políticas públicas congruentes de manera consistente, y que por lo tanto se dedican a consolidar relaciones político clientelares con las organizaciones de ambulantes. Así, una de las más importantes garantías para que los vendedores ambulantes tengan una relativa protección o cuenten con apoyo político en las negociaciones para ser tolerados vendiendo en las calles (o al menos contar con ciertas protecciones para poder desempeñar allí su actividad), es pertenecer a una organización, ya que a partir de la afiliación a la misma tales trabajadores participan en una compleja red de clientelas, complicidades y protecciones (Olivo, 2009). De acuerdo con John Cross (1998: 120), el alto nivel de afiliación gremial de los vendedores ambulantes del centro histórico, se debe a la consolidación del procedimiento administrativo gubernamental consistente en exigir a los individuos que desean ingresar a esta actividad, pertenecer necesariamente a una organización oficialmente reconocida.<sup>16</sup>

La relación corporativa clientelar entre los vendedores ambulantes y el Estado, es un fenómeno relativamente reciente que hacia mediados del siglo veinte, vino a dar forma y consolidar toda una serie de arreglos sociales y económicos que ya preexistían históricamente desde hacía tiempo; desde los inicios mismos de la época de la colonia de Nueva España, las autoridades otorgaban licencias a españoles, criollos e indígenas, para el establecimiento de locales en la plaza mayor. Desde este punto de vista, la venta ambulante es una forma inferior de la sociedad mercantil, que si bien históricamente siempre ha sido rechazada por ciertos sectores, nunca ha dejado de cumplir un papel en la regulación de las diferencias de clase:

---

sus agremiados, sus representantes no son elegidos por procedimientos democráticos, sino por una especie de delegación estatal de espacios de poder, como dice Phillippe Schmitter, el corporativismo es ... “un sistema de representación de intereses en que las unidades constitutivas, están organizadas en un número limitado de categorías singulares, obligatorias, no competitivas, jerárquicamente ordenadas y funcionalmente diferenciadas, reconocidas o autorizadas (si no creadas) por el Estado, y a las que se ha concedido un deliberado monopolio representativo dentro de sus respectivas categorías a cambio de observar ciertos controles sobre la selección de sus dirigentes y la articulación de sus demandas y apoyos” (Schmitter, 1992).

<sup>16</sup> Dicha explicación es acorde con la definición que hace Schmitter (1992) del corporativismo (cf. nota anterior), lo que confirma el perfil antidemocrático y clientelista de las organizaciones de ambulantes, mismo que como se verá más adelante, con el surgimiento del perredismo en la capital, ha tendido a matizarse, si no es que a atenuarse en un pequeño grado.

Siglo XVI.- Cortés envía una carta al Rey de España informándole sobre la existencia de una plaza de 60,000 almas, donde se comerciaban artículos provenientes de todos los lugares de la gran Tenochtitlán.

1530.- Las autoridades peninsulares y de la nueva España otorgan los primeros permisos a ambulantes para el comercio en vía pública.

1689.- El virrey conde de Gálvez emite un bando prohibitivo para erradicar el baratillo, por relacionarse con actividades ilícitas, ordenando que se colocaran cajones ex profeso destinados para el comercio en vía pública.

1828.- El Ayuntamiento de México emitió un bando que exigía a los ambulantes a dejar de vender en las calles, instándolos a instalarse en plazas y mercados.

1862.- Debido a quejas de los comerciantes establecidos, los ambulantes de las inmediaciones de la plaza mayor fueron trasladados temporalmente a la calle Universidad, mientras se les construía un mercado.

1877.- El Ayuntamiento colocó en las calles del centro anuncios con un ultimátum de desalojo.

De 1958 a 1962.- El denominado “regente de hierro” Ernesto P. Uruchurtu, expulsa violentamente de las calles del centro histórico a los ambulantes, y los obliga por primera vez a reubicarse en la Merced Mixcalco.

1987.- Como consecuencia de altercados a golpes entre ambulantes, el regente Enrique Jackson ofreció a la lidereza Guillermina Rico reubicar a sus agremiados de la calle de Correo Mayor a las calles de Moneda, soledad, Colombia, Del Carmen y Bolivia.

1993.- El gobierno de la ciudad emite un bando para construir 23 plazas de abasto popular en donde se reubicó a los ambulantes, pero ante la falta de ventas volvieron a salir a vender a las calles y dichas plazas terminaron usándose como bodegas.

1998.- Se firma un acuerdo entre ambulantes y el gobierno de la ciudad para desocupar las calles de Corregidora y Moneda, pero en 2000 los ambulantes regresaron.

2007.- El día de la raza, los ambulantes del perímetro “A” del centro histórico son reubicados en 36 plazas, pero la mayoría de los ambulantes han vuelto poco a poco a ocupar las calles como toreros.

Si bien unos han durado más que otros, en todos estos ciclos ha existido una fase de expulsión seguida por otra de tolerancia, procesos en los cuales históricamente, los ambulantes han aprendido no sólo a negociar y luchar mejor que cualquier autoridad que haya asumido el gobierno en turno, sino que han aprendido a organizarse mejor.

Dado que desde tiempos lejanos a los vendedores callejeros constantemente se les ha otorgado espacios en mercados, plazas, tianguis, bazares, etc., (ya sea debido a la presión de los mismos o por un gesto de “generosidad política” de las autoridades), la venta ambulante se ha consolidado en México como una de las lógicas de integración socioeconómicas más importantes de las clases populares a la sociedad a través del empleo, aún cuando éste sea informal. A primera vista pudiera parecer ilógico o contradictorio hablar de integración informal, pero de hecho la historia nos muestra que este tipo de integración socioeconómica de los sectores subalternos a la sociedad, siempre ha sido una de las principales en México. Esta perspectiva modifica radicalmente la que ha sido la versión impuesta por los sectores hegemónicos del poder en México, a saber, que el comercio informal en vía pública es algo únicamente intermitente y que está prohibido. Más bien sucede lo contrario: las fases de prohibición donde los ambulantes han sido expulsados del centro histórico han sido pocas y casi todas ellas de una duración relativamente corta. Independientemente de que su presencia se deba a la tolerancia de las autoridades o a que los mismos ambulantes han sabido conquistar sus propios espacios, en el largo plazo, es incuestionable que la gran persistencia del ambulante ha terminado por echar profundas raíces en forma de estructuras sociales, económicas y políticas que forman parte casi inevitable del entramado de la vida de lo que muchos llaman la zona más importante no sólo de la ciudad, sino del país entero.

Los productos que más se suelen vender en el ambulante callejero son alimentos, ropa, discos de música y películas piratas, diferentes pequeños enseres y adornos domésticos, artículos de ferretería, dulces y bisutería. Ello, aparte de lo que se vende en las denominadas “romerías”, es decir, temporadas de altas ventas, como en la navidad, los días de muertos, de las madres, del amor y la amistad, etc., periodos durante los cuales el ambulante se encuentra al máximo. En cuanto a la relación entre el sexo del ambulante y el producto que vende, resulta bastante notable que no existe segregación alguna en dicho sentido; es decir, que lo mismo da si un hombre vende productos de mujer, que una mujer venda productos de hombres. Esto indica que el espíritu de los ambulantes en tal sentido es muy pragmático. Sin embargo, ello no significa de ninguna manera que no exista desigualdad de género en el ambulante; la desigualdad de género siempre se hace más visible cuando a cada género se le asocian ciertas variables de vulnerabilidad, (p.e. la condición de

parentesco en el hogar, el lugar de origen, la raza o etnia, la edad, la escolaridad, etc.) y se compara con el otro, operaciones en las que casi siempre el sexo femenino se encuentra en condiciones más precarias y desventajosas que el masculino (Benería, 1999).

En contraste con lo que sucede a nivel de la ZMCM, Edgar Esquivel (2008) señala que entre los ambulantes del centro histórico, el número de hombres que trabajan en el ambulante (75.6%) rebasa al de mujeres (24.4%). Sin embargo, según informantes clave de la oficina de Programas Delegacionales del DDF, ambas cifras son más equilibradas, o sea, que en el ambulante del centro histórico, según esta fuente, el número de hombres rebasa sólo ligeramente al de mujeres.

El hecho de que a nivel del país o de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México (ZMCM) trabajen más mujeres que hombres en el ambulante, y que en el centro histórico suceda lo contrario, podría tener dos explicaciones complementarias:

- a) Existe en el ambulante una significativa desigualdad de género que impacta a dichos números. Específicamente, el número de mujeres ambulantes con ingresos precarios tiende a disminuir ligeramente en el caso del centro histórico, porque allí las ganancias son ligeramente mayores en comparación con el ambulante en otras partes de la ciudad.
- b) Tanto a nivel del país como en el de la ZMCM, las mujeres vendedoras ambulantes que se dedican a vender comida en puestos semifijos forman una parte importante del total de vendedores ambulantes, lo cual no ocurre a nivel del centro histórico.

Cuando llegan a trabajar juntos hombres y mujeres en uno de dichos puestos casi siempre es bajo la forma de la pareja de esposo y esposa, y sólo después entre hermano y hermana o madre-hijo, padre-hija. Tal hecho se ve apoyado por observaciones etnográficas que apuntan a que con frecuencia, las parejas suelen trabajar en condiciones de mayor igualdad si se compara este tipo de trabajo con otros. Sin embargo, cuando se trata de puestos semifijos la gran generalidad es que son atendidos por una sola persona.

Según estimaciones de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo de 2005 (INEGI, 2005), de los 20,493 vendedores ambulantes que existen en la delegación Cuauhtemoc,<sup>17</sup> el 16% (es decir, 3,312) no saben leer ni escribir, el 86% cursaron sólo la educación básica. Ello da una mejor idea de la clase de expectativas de movilidad que tienen dichos ambulantes: ayudarse a sobrevivir de por mientras (en lo que se consigue un mejor empleo), o tener la esperanza de contar con un local fijo para comerciar, forman parte de los principales escenarios de vida a que los ambulantes

---

<sup>17</sup> La Delegación Cuauhtemoc es la demarcación del D.F. donde se localiza el centro histórico.

pueden aspirar. El tipo de “ascenso” que las organizaciones de ambulantes pueden ofrecer es a través de las huestes de los líderes, los cuales son grupos muy cerrados cuyas tareas de reclutamiento se dan principalmente a través de los criterios de familia (o sea, parentesco y/o coresidencia en el hogar) o antigüedad en el ambulante. Esto tiene importantes implicaciones sobre la persistencia de las prácticas corporativas, ya que al ser la red social de la familia y el tiempo de conocerse los criterios principales de acceso como miembro activo de las organizaciones, los grupos al interior de las mismas imponen fuertes barreras de acceso, y en consecuencia, tienden a aislarse del resto de sus agremiados en términos de los códigos culturales, las reglas de convivencia y las claves de la operación política en los cuales se socializan. Dichos ambulantes privilegiados se distinguen muy claramente del resto, a partir del hecho de que los elementos culturales y políticos anteriormente citados, tienden a materializarse en una participación casi exclusiva en las principales negociaciones con las autoridades o los políticos, así como en la posesión de puestos semifijos instalados en puntos clave de altas ventas.

Pero como ya se dijo en líneas anteriores, el hecho de que pueda existir opulencia en algunos vendedores ambulantes privilegiados del centro histórico, no demerita en lo más mínimo las precarias condiciones de trabajo, vida e ingresos económicos en la que viven la mayoría de los ambulantes de este lugar. Ello se hace notable y fuera de toda duda en la presencia cotidiana de varios miles de individuos sumidos en la pobreza y la necesidad, dispuestos a enfrentar las humillaciones que siempre son inherentes a su actividad marginal. De aquí la importancia de destacar que la necesidad de sobrevivir y las inquietudes por mejorar la calidad de vida de los pobres o de las clases bajas en proceso de empeoramiento, siempre les ha sido redituable a los líderes y también a los intereses de grupo y/o personales de los funcionarios públicos, ya que con la formación de clientelas entre el ambulante y los desempleados, consolidan las presiones dirigidas al Estado para que la integración más formal de dichos grupos a la sociedad tanto en el aspecto material como en el simbólico (aún cuando dicha integración sea parcial y muchas veces quede como una simple promesa), incentivando o manteniendo vivo así, tanto la garantía de un medio de sobrevivencia, como el deseo por transitar hacia una mejor calidad de vida a través de la actividad del ambulante.

De lo anterior se desprende que la falsa paradoja que caracteriza a la cada vez mayor presencia de las mayorías marginadas,<sup>18</sup> no es un fenómeno ajeno de la operación ideológica de

---

<sup>18</sup> En lugar de mayorías marginadas, Bauman (2005) habla de vidas desperdiciadas, mientras los franceses les llaman *individuos Klenex*, por desechables. En todo caso, con tales perspectivas ideológicas, tanto a los



instrumentalizar las actividades de producción y distribución, al grado de plantearlas y hacerlas aparecer como “procesos globalizadores”, cuando bien se sabe que ellas nunca han dejado de responder en buena medida a dinámicas sociales que están tanto espacial como temporalmente situadas.

En particular, a partir de los años ochenta del pasado siglo, el espacio de las calles del centro histórico, se fueron convirtiendo indudablemente en espacios crecientemente privatizados bajo una concesión de facto, pero negada de *fictio* o formalmente, lo que significa que la tolerancia hacia el ambulante en realidad es más bien una concesión temporalmente revocable.

Una de las más destacadas de las polémicas que el ambulante ha suscitado, es el conjunto de supuestos males que conlleva para la sociedad, especialmente en cuanto a la exención del pago de impuestos y la ocupación de los espacios públicos; dentro de esto último se incluyen varios que la opinión pública ha evidenciado con insistencia a través de la historia: “basura, ruido, obstrucción de paso peatonal, enfermedades gastrointestinales, delincuencia, mal aspecto, injusticia con respecto del comercio establecido, deterioro del valor arquitectónico y turístico del centro histórico”, por mencionar algunos de los más socorridos. Sin embargo, en tales denuncias, detrás del disfraz del interés de la ciudadanía (el peatón), hay mucho de voces interesadas; desde los comerciantes establecidos, vecinos, consumidores, los partidos políticos y el mismo gobierno, hasta los turistas y los promotores culturales del centro histórico, asociados a éstos dos últimos actores, han aparecido con inusual fuerza otros dos cuya presencia en las pugnas del centro histórico estaban hasta hace unos diez años relativamente desplazados pero no ausentes del todo: los magnates del sector inmobiliario y turístico, mismos que han ejercido fuertes presiones para que el ambulante desapareciera del centro histórico, y fueron actores directos del último programa de reubicación de los ambulantes en plazas en octubre de 2007.<sup>19</sup> Dejando para líneas posteriores el análisis de tal desalojo, interesa por ahora concentrarnos en analizar el trabajo de los ambulantes a partir del desenvolvimiento histórico de los mencionados conflictos y actores convergentes en el centro histórico. Para ello se partirá, a manera de tesis, de un aspecto crucial de su trabajo:

---

marginados como a los excluidos se les ha tendido a concebir cada vez más como los sobrantes de la sociedad.

<sup>19</sup> Intentando con ello, dar una frívola fachada estética y moralina a las grandes desigualdades socioeconómicas y los altos índices de desempleo en nuestro país.

*La manera en que dividen su trabajo desde los criterios sociales y culturales que en cada espacio y tiempo han fijado las dinámicas colectivas de su trabajo, a manera de que al poder derivado de su alianza con el Estado, han logrado agregar el poder desprendido a partir de la eficiencia en su trabajo para poder vender.*

En el argumento de que los ambulantes han logrado obtener buena parte de su poder en el centro histórico a partir de la eficiencia en su trabajo, se encuentra latente el peligro de impregnar los análisis que parten del mismo, con un decisionismo --muy a la usanza de las teorías del actor racional-- que terminaría por desvirtuar las reflexiones acerca de lo emergente ínsito en las dinámicas colectivas de los ambulantes. Para evitar tal sesgo, cabe recuperar lo dicho por Bourdieu acerca de que es “...extremadamente peligroso pensar la acción colectiva sobre el modelo de la acción individual ignorando todo lo que ella le debe a la lógica relativamente autónoma de las instituciones de movilización (con su historia propia, su organización específica, etc.) y a las situaciones, institucionalizadas o no, en las que ella opera”.

Si bien los vendedores ambulantes del centro histórico, tanto los semifijos como los toreros, son altamente eficientes en poder vender los productos que ofrecen, ello no se debe propiamente a que tengan una alta capacidad de planeación, ni mucho menos a que sean racionalmente superiores en comparación con ambulantes de otras zonas de la ciudad de México. Desde tal punto de vista, pareciera entonces que desde la periferia de la ciudad, por varios años han acudido constantemente al ambulante del centro histórico, decenas de miles de individuos emprendedores que poco antes eran desempleados y dependientes de un patrón. Esta imagen maniquea deja mucho que desear en cuanto a la consideración de las estructuras que fueron formándose en las primeras redes del ambulante en dicho lugar ya desde mediados del siglo pasado (Cross, 1998), cuando Uruchurtu prometía locales fijos en mercados a cambio de apoyo político pero pronto, al comenzar a ser rebasado por miles de ambulantes invasores de calles, optó por la vía de la represión policial abierta e inflexible de éstos, época que se recuerda como la más dura que ha tenido el ambulante en su historia. Sin embargo, al mismo tiempo de la acción represora durante su sexenio, dejaba un canal abierto a las constantemente crecientes demandantes de locales en mercados, con el fin de ganar legitimidad y dividendos para su carrera política. A partir de entonces se sentarían las primeras bases de los clientelismos que a la postre se convertirían en uno de los principales soportes de los gobiernos priístas y después de los gobiernos perredistas.

De esta manera, los ambulantes se fueron consolidando como un colectivo laboral patrocinado por el Estado, viéndose por tanto en la exigencia de defender los espacios ganados a través de la consolidación de las redes y de las estructuras socioculturales, políticas y económicas que desde un principio fueron formando con el patrocinio del Estado. Cabe tomar en cuenta entonces, que ya desde mediados del pasado siglo, se comenzó a formar lo que se podría denominar *capital social* en forma de las redes que permitían el aprovisionamiento y aprendizaje de las habilidades inherentes al poder permanecer en las calles y lograr vender los productos. En efecto, a través de los años la creciente demanda de los productos del ambulante, consolidó toda una serie de redes cuyos *múltiples arreglos con diferentes actores* que van desde los proveedores hasta los inspectores y los políticos, terminaron por configurarse bajo la forma de un sistema que por muchos años ha garantizado la persistencia de estos trabajadores en el centro histórico. Ahora bien, en lo que sigue se argumentará que las organizaciones de ambulantes, si bien históricamente han jugado un papel central en el ambulante debido a que ellas se conforman como aliados principales del Estado y al mismo tiempo como estructuras de movilización de los ambulantes, ello se hace a manera de que dichas estructuras lograron enraizar fuertemente en el trabajo cotidiano de tales trabajadores.

### **El trabajo de los vendedores ambulantes.**

Contra lo que se pudiera suponer, los trabajos informales --y particularmente el de la venta ambulante en el centro histórico--, constituyen la principal fuente de ingresos económicos de quienes se dedican a ellos, y no una segunda opción o un segundo trabajo; según la ENOE 2005, el 70 % de los ambulantes en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México (es decir, aproximadamente 245 mil), trabajan de cinco a siete días a la semana, mientras que tan sólo un trece por ciento lo hace tres días. Otro dato que apuntala el hecho de que la venta ambulante suele ser un trabajo de alta intensidad, se deriva de una encuesta aplicada por un estudio patrocinado por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (campus Estado de México), en la que se menciona que el 68 por ciento de los vendedores ambulantes en el centro histórico trabaja más de ocho horas, así como más días que los trabajados en los empleos formales.<sup>20</sup> Quien conoce de cerca el trabajo de la venta ambulante en el centro histórico, por sentido común sabe que ello es

---

<sup>20</sup> Es decir, 65 por ciento trabajando seis o siete días a la semana (Esquivel, 2008: 163).

así porque la alta competencia exige no sólo de un gran esfuerzo para vender, sino también de una presencia constante para no perder el derecho de presencia en determinado lugar para vender.

La gran intensidad de esfuerzo que exige el trabajo de vendimia callejera en el centro histórico (tanto en tiempo como en energía que hay que dedicar), y el hecho de desempeñarlo en familia, son factores que tuvieron y siguen teniendo aún, un gran impacto sobre la formación y consolidación a largo plazo de las estructuras y redes sociales del ambulante en dicho lugar; el hecho de permanecer más de una jornada completa diaria de más de ocho horas durante cinco a seis días a la semana, al tiempo de organizar el trabajo y los turnos al interior de las familias que ingresan a dicha actividad, ha favorecido enormemente la formación de las estructuras que han servido de soporte para la movilización de los lazos de confianza y la flexibilidad del trabajo, tan necesarias ante cada contingencia que ha caracterizado a sus actividades constantemente estigmatizadas y perseguidas.

Desde el sentido común dominante se tendería a suponer con facilidad que para ingresar a al trabajo de la venta callejera en el centro histórico, basta con tener la iniciativa de instalarse en algún espacio de banqueta y ponerse a vender artículos de bajo costo, pero el proceso de ingreso a la actividad como la venta misma en dicho lugar, resultan fenómenos mucho más complejos de lo que podría suponerse a primera vista; si bien el ingreso a esta actividad no es estrictamente algo muy difícil, tampoco carece de obstáculos ni penurias, sobre todo si se ingresa sin la ayuda de algún conocido; por lo que de manera semejante a los empleos de novatos en muchas fábricas o empresas, existen las novatadas consistentes en el juego pesado de vejar y humillar al que ingresa: se hace escarnio de sus inhabilidades para manejar varias de las tareas propias del trabajo, se le engaña y ofende pero se le dice que así de pesado es el ambiente. Como acontece en los grupos de las mafias, la principal forma de ganarse la confianza tanto de los colegas de alrededor como del líder, es demostrando que de verdad desea permanecer en el ambiente al soportar vejaciones o al ser capaz de realizar actividades violentas que normalmente no realizarían si no se les presionara o no se les pusiera a prueba.

En marcado contraste con éstos últimos, quienes para el ingreso al ambulante cuentan con la ventaja del apoyo de un familiar o un conocido se ahorra muchas dificultades. Así por ejemplo, muchos de quienes desde hace muchos años han vendido dulces y refrescos en el centro histórico, forman parte de redes constituidas por familias, a manera de que los hijos, las hermanas y en ocasiones hasta los primos y cuñados(as), se dedican a atender los puestos semifijos en determinados horarios, mientras el padre o cabeza de familia los surte trasladándoles las mercancías desde la central de abasto; ninguna persona que se encuentre sola en este negocio puede reeditar

tanto sin que cuente con alguien que le traslade y le lleve la mercancía. No obstante, las redes de familias como transportadoras de mercancías no son las únicas posibles, pues existen toda una serie de mecanismos explícitamente establecidos para facilitar tal tarea a los ambulantes; conforme las viviendas del centro histórico fueron gradualmente convirtiéndose en bodegas para los productos del ambulante, los proveedores fueron instalándose cada vez más cerca de los puntos de venta en las calles. Así, un dulcerero tiene la opción de aceptar que un proveedor cercano al lugar donde se instala le lleve todos los días la lista de dulces que le encargue a cambio de una módica comisión, o bien, la opción de ir el mismo al lugar cercano donde el proveedor ofrece sus productos y servicios. Tales actividades se han consolidado a tal punto, que se han creado sólidos vínculos de confianza a través de mecanismos de crédito del proveedor hacia el ambulante (p.e. como el de que si no vende todo, puede regresarlo en un cierto lapso de tiempo). De esta manera, en el caso particular de muchos vendedores de dulces, tienen la opción de los proveedores en lugar de acudir ellos mismos a proveerse a la central de abasto o a la merced.

En el anterior ejemplo de los proveedores de dulces, puede advertirse que conforme las redes sociales fueron consolidándose, simultáneamente se fue creando toda una infraestructura de proveeduría que por supuesto, no se limitaba a la distribución de los artículos de dulces, sino que se extendía a casi todos los demás que los ambulantes vendían. Junto a ello, se fueron estableciendo también específicos mecanismos de distribución de artículos pirata, los cuales incluían sofisticadas estrategias de ocultamiento de dichas bodegas, así como la consolidación de relaciones de confianza y complicidad con diferentes actores para que pudieran operar. Sin embargo, no todas las bodegas se dedicaban exclusivamente o eran destinadas para la proveeduría de mercancías; muchas de ellas, sobre todo las pequeñas en cuartos o patios acondicionados de los barrios o vecindades, se utilizaban y se siguen utilizando para resguardar las mercancías de los vendedores por las noches, las cuales trasladaban después de terminar sus jornadas, ahorrándose así, los costos de tener que trasladar lejos a sus hogares o a otros lugares

Ahora bien, volviendo al tema de la intensidad del trabajo en el ambulante, vale la pena mencionar que debido a que el centro histórico es un sitio con alta rentabilidad para la venta ambulante (es decir, un sitio donde las ventas son altas en comparación con muchos otros lugares de la ciudad de México), las presiones por obtener un espacio en alguna de las banquetas de allí son especialmente intensas, al igual que el trabajo que se requiere para vender en dicho lugar. Una de las principales causas por las que el trabajo de la venta ambulante es especialmente intenso en el centro histórico, es precisamente la lucha por ganar un espacio allí el mayor tiempo posible para poder vender, y así poder obtener la mayor ganancia posible, lo que significa que la presión de la

competencia obliga a los vendedores a ocupar todos los espacios posibles el mayor tiempo posible. Por lo que en el caso de los vendedores que no pueden o no desean trabajar lo que es el horario normal en la venta ambulante --a saber, de diez de la mañana hasta que se oculta el sol--, corren el riesgo de perder su espacio de venta si es que no llegan a un acuerdo con uno de sus familiares o amigos para que los sustituya en el lugar de venta que tienen asignado en los horarios en que no van a instalarse.

El trabajo cotidiano ordinario de los ambulantes del centro histórico, consiste en que desde las mañanas, acuden a las respectivas bodegas donde guardan su mercancía (y en el caso de los semifijos también guardan las estructuras metálicas de sus puestos) debidamente atada a carritos o diablos, y la transportan algunas cuerdas o metros hasta el lugar en que tienen permitido vender por parte de los líderes y el gobierno.<sup>21</sup> Una vez que llegan a dicho lugar, comienzan a armar la estructura metálica de sus puestos, ponen la tabla sobre la cual colocan una manta y la mercancía, y después extienden las mantas en el techo y a los lados del puesto, el cual con lazos atan en palos o en alcayatas clavadas en el piso, o en su defecto, en las construcciones adyacentes. Esto último ha sido por varios años motivo de reclamos por parte de los afectados, desde vecinos, comerciantes establecidos y promotores culturales que procuran por los edificios, museos y monumentos históricos, hasta diferentes instancias gubernamentales (de hospitales, escuelas, centros de salud, oficinas de burócratas, etc.), para el caso, las inconformidades provienen todas de que los ambulantes, para colocar las alcayatas, agujeran las construcciones deteriorándolas.

Armar un puesto semifijo de estructura metálica, lleva desde veinte minutos hasta una hora, dependiendo del tamaño y del número de personas que lo levantan, mismas que por lo regular son una o dos. A partir de que inicia la jornada de venta, el trabajo del ambulante semifijo pareciera algo fácil, ya que se tendería a suponer que basta con esperar (o gritar cuando así le plazca al vendedor) y atender a los clientes, pero ello significa subestimar las numerosas dificultades que pueden aparecer en el transcurso de la jornada, ya que en primer lugar, no hay que olvidar que dicho trabajo se lleva a cabo en la calle, y en segundo lugar es un trabajo que históricamente ha sido estigmatizado y perseguido, elementos ambos que tienen una influencia decisiva en cuanto a la elevación de la precariedad en este tipo de trabajos informales o atípicos. De hecho, el trabajo de los ambulantes requiere de una gran cantidad de capacidades, energía y disposición para mantenerlo a flote; debido a que en dicho trabajo son numerosas las contingencias que se pueden presentar en el

---

<sup>21</sup> Más adelante, cuando se aborde el análisis del trabajo de los toreros, se verá cómo las actividades y la organización de dicho trabajo, se alteran radicalmente en tiempos de persecución, pero no desaparece.

curso de una jornada normal, hace falta proponer cortes analíticos con base en los cuales poder discernir la naturaleza de las acciones y de las subjetividades que se derivan del hecho de enfrentar dichas contingencias. En este sentido, quizás la principal división del trabajo de los ambulantes, la que mayormente le afecta en el conjunto de la organización de sus actividades, sea la que distingue entre el trabajo dedicado a vender y el trabajo que se realiza para poder permanecer en el mejor lugar posible del centro histórico.<sup>22</sup>

Como ya se mencionó líneas más arriba, vender en las calles del centro histórico implica aprender a abrirse paso en medio de múltiples conflictos con diversos actores que son directamente afectados por la venta ambulante. Desde un punto de vista analítico, aislando y dejando aparte uno de los principales problemas a que se enfrenta el ambulante, a saber, el de la tolerancia por parte del gobierno, y suponiendo que esta dimensión de sus problemas está resuelta (es decir, que al ambulante no se le molesta por parte de las autoridades, como de hecho sucedió en buena medida durante prolongados periodos de 1982 a 2007), quien desempeña el ambulante se encuentra con otras dificultades que es necesario resolver. En los años ochenta, una de las más importantes, se derivaron de las fuertes protestas de los comerciantes establecidos no sólo a nivel de la cotidianeidad en la calle,<sup>23</sup> sino también a nivel de las organizaciones de los establecidos, las cuales ejercieron formidables presiones con su voz en los medios y sus relaciones con los gobiernos en turno. De hecho, en los aproximadamente veinticinco años de existencia de ambulante en el centro histórico, los comerciantes establecidos son los que más crudamente se han enfrentado a los ambulantes.<sup>24</sup> Sin embargo, con el tiempo, las denuncias, inconformidades y presiones de los comerciantes establecidos fueron amainando hasta el grado de que hacia fines de los años noventa su peso en la opinión pública ya no era tan significativo como antes. A nivel de las relaciones cotidianas de los ambulantes con los comerciantes establecidos, puede suponerse plausiblemente que a través de los años pasaron de ser tensas a ser relativamente pacíficas, lo cual no debería extrañar si se considera que entre ambos se han dado diversos tipos de vínculos, algunos de ellos antes inconcebibles, como el caso, no poco emblemático del ambiente del ambulante en el centro

---

<sup>22</sup> En otro escrito, a cada uno de éstos, le he dado en llamar trabajo interno y trabajo externo (Olivo, 2010).

<sup>23</sup> Como veremos a continuación, este fenómeno tiene sus propios matices, ya que entrevistas a líderes y a varios de los comerciantes establecidos, eran recurrentes las alusiones a lo pacífico y amistoso de las relaciones de éstos con los ambulantes.

<sup>24</sup> Tan sólo basta revisar la prensa para advertir tal fenómeno. Así por ejemplo, se denuncian amenazas de muerte, la existencia de bodegas subterráneas, contubernios con las autoridades por cantidades millonarias, entre otras cosas.

histórico, de un establecido que prácticamente regaló por muchos años a un humilde ambulante un pequeño espacio de su comercio adyacente a la banqueta, al prestárselo por muchos años y permitir que venda allí. De manera semejante, hoy muchos líderes presumen de los fuertes vínculos e hibridaciones que existen entre los establecidos y los ambulantes: desde los ambulantes prósperos que llegan a comprar un negocio establecido y deciden contratar como vendedores ambulantes a gente que coloca dentro y fuera de su negocio, hasta los comerciantes establecidos que salen de su negocio y se instalan en puestos semifijos en la calle. A lo anterior, cabe añadir a los toreros, que siempre han contado con el apoyo de los comerciantes establecidos (sobre todo con el apoyo de los empleados que allí trabajan), para ocultar su mercancía dentro de los locales fijos cuando son perseguidos por los inspectores y policías. Para el caso, es pertinente mencionar también los grupos de familias que habitan las vecindades del centro histórico, y desde el principio se han ocupado tanto las calles de fuera de su vecindad como los locales en las orillas de ésta, a manera de que en estos lugares se da una sola rica amalgama socializadora de vendedores ambulantes, comerciantes establecidos y vecinos al mismo tiempo.<sup>25</sup>

De lo anterior se desprende por lo tanto, que en el centro histórico existe una gran variedad de posibles relaciones que el vendedor ambulante puede establecer con los comerciantes establecidos; desde los que violentamente se les enfrentan o presionan insistentemente a las autoridades para que los retiren de su lugar, hasta los que desde diferentes tipos de vínculos se alían fuertemente con sus intereses. En los años de auge del ambulante, que muchos consideran que va desde 1995 (año en que los reubicados en las plazas regresaron a las calles) hasta 2003 (año en que se reubicó a los vendedores de la zona poniente del CH), en los lugares de mayor densidad de ambulantes los establecidos se ven claramente rebasados en su control sobre la banqueta de sus negocios: enfrentarse a los ambulantes implica llegar a los golpes, acción en la que claramente serían derrotados, por lo que optan por abandonar todo intento por retirarlos. De aquí se vuelve claro entonces, cómo los vendedores ambulantes, a partir de su agremiación a alguna organización (si no es que a partir de la solidaridad que se establece entre los mismos basada en su decisión colectiva de compartir para la venta una determinada zona en una de las calles), enfrentan predominantemente en grupo todo intento por ser expulsados de las calles. Este hecho impone quizás el más significativo matiz al trabajo del vendedor ambulante en las calles del centro histórico:

---

<sup>25</sup> Si a esto algunos actores (periodistas, funcionarios, políticos, etc.), les llaman mafias, no es evidente que haya extorsión, por lo que tal calificativo resulta cuestionable.



*La mayoría de las dificultades que tienen que ver con retirarlos de las banquetas en las que venden, las enfrentan en grupo, hecho que sienta las principales bases para la forja de su identidad colectiva.*

Más que ninguna otra cosa, lo que contribuye a la formación de su identidad son los enfrentamientos ante los intentos de desalojarlos de las calles. Aún cuando históricamente la tolerancia hacia sus actividades siempre haya sido la regla y no la excepción, ello ha sucedido en un ambiente en el que de manera constante está presente la amenaza de retirarlos; llámese acoso, persecución, intolerancia, desprecio o descalificación, siempre se cierne sobre ellos el presupuesto fundamental de que su actividad es prohibida, y por lo tanto eliminable. Es esta constante zozobra de ser retirados del lugar donde trabajan, la causa por la que la acción violenta contra ellos está omnipresente en su vida cotidiana. Por tanto, trabajar en la prohibición adquiere para ellos un especial sentido cuando viven juntos la experiencia de enfrentarse y resistirse a su eliminación laboral en las calles. En abundancia a tal punto de vista, imagínese tan sólo lo que un ambulante siente al ver a sus compañeros de banqueta levantar repentinamente cada cual sus mercancías para echar a correr ante las camionetas blancas. La energía que se despliega de este pequeño pero muy significativo acto, es formidable; todo, desde sus rostros de enérgica reacción y sus movimientos ágiles (mismos que en casi todos los casos son muy bien aprendidos), hasta su ducha desaparición a la vista de sus acosadores, evidencia el alto grado de coordinación de lo que hay que hacer si se advierte un operativo sorpresa de parte de las fuerzas públicas. Las cacerías de vendedores ambulantes por parte de las fuerzas gubernamentales encargarlos de retirarlos o amenazarlos representa sin duda, abiertos actos públicos de humillación. De aquí que la evasión de tales operativos (es decir, torear), sea de una importancia fundamental para la constitución de un sentido de dignidad mínima, misma que en cada acto de toreo exitoso, logran reafirmarla para reivindicarse tanto frente a sí mismos como frente a sus colegas y demás actores en el ambiente que presencian sus resistencias.

En consecuencia, detrás de los operativos contra los ambulantes está un lastimar doblemente ejercido: contra su mercancía y contra su dignidad. Alguna vez presencié que uno de los fornidos trabajadores de vía pública de la Delegación le arrebató abusiva y alevosamente de las manos a un anciano su bote en el que llevaba camarones para vender. Dicho señor, que ésa mañana con sus propios esfuerzos compró, preparó y salió a vender comida a los transeúntes del centro, se vio de pronto despojado y humillado, rebajado a la condición de desposeído en general del principal medio de integración y vida a nuestra sociedad: el trabajo.

Por ende, no es gratuito que los ambulantes experimenten intensamente su condición de vulnerables a la desposesión, la expulsión y el encierro. Pero el caso es que tal experiencia es vivida de manera colectiva en situaciones concretas a partir de las cuales son capaces de contarse historias entre sí, y de formarse una voluntad para superar tales atentados contra sus personas. Por ser vividos en las calles, los actos de persecución contra ellos son actos de exposición a la humillación pública, por lo que la sociedad toda está simbólicamente presente a la vez como testigo y como enjuiciadora precisamente allí en las calles, en los espacios públicos concretos donde los ambulantes se ven expuestos a la dolorosa experiencia de la negación. El aprendizaje por el que los ambulantes atraviesan cuando viven dichas experiencias, generalmente se da mediado por otros ambulantes veteranos. Pero el caso es que aprender a superar *en colectividad* los operativos de las fuerzas públicas, es parte esencial de la constitución de su identidad, desde el momento en que con cada experiencia, se da un reconocimiento de sí mismos y cada vez nuevas y más ricas apreciaciones acerca de las habilidades que hace falta que cultiven o mejoren.

De lo anterior se desprende que la gran mayoría de los vendedores ambulantes han atravesado sucesivas experiencias en las que son perseguidos y aprenden a sentirse e identificarse como parte de un colectivo cuya razón de ser es la venta en las calles. Ello por supuesto, independientemente de si tal aprendizaje y experiencias están o no mediadas por los líderes u otros ambulantes más antiguos que proporcionan novatadas a los nuevos ingresantes al ambiente. Sin embargo, el que la mayoría de los ambulantes posean experiencias de constitución de su identidad como defensores de sus espacios de trabajo, no significa que todos tengan claridad acerca del valor de dicha identidad; en otras palabras, la experiencia de identificación con la defensa de su empleo varía de un ambulante (o un grupo de ambulantes) a otro. Por lo que si bien históricamente entre los ambulantes del centro, han llegado a existir ciertas dinámicas de voluntades colectivas autónomas, tales fenómenos no se pueden generalizar al conjunto de dichos trabajadores, sino más bien sirven como el parámetro a partir del cual caben valorar las diferentes intensidades de formación de identidad y acción colectiva autónoma. En este tenor, en el otro extremo de los que llegan eventualmente a identificarse como sujetos, se encuentra la masa de “los que se ahogan en trivialidades y carecen de alma” (Berman, 2002), que son los que perciben su actividad como una mera necesidad de sobrevivencia, es decir, para obtener lo económicamente indispensable para el

día, sin poseer representación simbólica alguna de la importancia y el significado de la lucha colectiva en el ambulante.<sup>26</sup>

Sin embargo, la anterior, aunque es la más significativa, no es la única forma en que se da la identidad y la acción colectiva entre los vendedores ambulantes. Más allá de los vínculos que establecen con sus diferentes organizaciones, se encuentra la realidad del tiempo convivial con los colegas durante las horas de trabajo. En este sentido, la operación analítica consistente en poder observar y diagnosticar lo que se gesta colectivamente entre los vendedores ambulantes desde abajo y sin intervención de las organizaciones, los líderes o los funcionarios y políticos, resulta en extremo importante para poder arribar a una visión más certera de las fuentes de poder que nacen de la sociabilidad. En este tenor, algunos autores (p.e. Maurice, 1989: 141; Requena, 1991: 117) llaman efecto societal a las repercusiones de específicas dinámicas de amistad y confianza sobre el funcionamiento y eficacia del sistema productivo en que se insertan. Así, cuando se alude no tanto a las organizaciones gremiales (que bien muchas de ellas pueden ser de membrete, o estar demasiado monopolizadas por la persona de su secretario general), sino a las relaciones de amistad y confianza; es decir, cuando se habla más en términos de la sociabilidad alcanzada por los ambulantes, se adquiere una visión muy diferente de su trabajo. Sólo entonces ya no son los ambulantes ex desempleados, que cuando arribaron solos al centro histórico fueron cruelmente extorsionados y que poco a poco ascendieron con sus esfuerzos, sino se trata de un proceso de integración en un sentido más pleno y no uno sólo pragmático-instrumental: su incorporación a las redes de sociabilidad conlleva un complejo y fuerte proceso de aprendizaje de habilidades individuales y grupales para sobrevivir vendiendo en el centro histórico.

Así, hablar de grupos como “los aferrados”, “los taiwaneses”, “los chinos” o “los pozoles”, implica mucho más que una simple expresión coloquial de palabras; significa designar mundos de vida, en los que la sensibilidad de la vivencia intuitiva dentro de los mismos, es crucial para poder comprender a fondo las estructuras de relevancia que dan eficacia a las dinámicas de poder que subyacen a una caracterización más acertada de la organización del trabajo de los ambulantes. Nada o poco se resuelve con calificar como mafias a tales grupos, ni tampoco con exaltar la solidaridad de la que los ambulantes son capaces de mostrar ante diferentes eventos (p.e.

---

<sup>26</sup> Cabe hacer notar además, que aunque los líderes y sus organizaciones acostumbran tener una fuerte injerencia en las acciones colectivas de los ambulantes, ya sea que éstas se den con base en una fuerte identidad colectiva o no, dicha intervención es sólo parcial, pues como se verá más adelante, existen muchas acciones de los ambulantes que escapan a su control.

ante un operativo masivo de vía pública con sus camionetas y granaderos, o la surgida a partir de una reyerta entre diferentes grupos de vendedores ambulantes) si en el proceso del comprender el trabajo del ambulante, no se considera en el contexto o ambiente que le rodea, la influencia decisiva de los compañeros; de los demás ambulantes con los que se socializa.

Cualquier observación de campo superflua, llevaría fácilmente a la conclusión de que en el ambulantaje hay mucho de espíritu práctico; a saber, que cada quien ve por su interés en vender y obtener la mayor ganancia posible. Por ejemplo, uno de los pocos vendedores independientes de las organizaciones de los líderes (alguien que vendía dulces), tenía fuertemente establecida la idea de que entre casi todos los ambulantes no existe organización ni mucho menos solidaridad o amistad, visión que también es predominante en los grupos de vendedores más vulnerables que venden productos baratos en el centro histórico de manera individual (ancianos, inmigrantes, niños, mujeres). Pero cuando se profundiza en la visión de los vendedores un poco mejor acomodados; es decir, no tanto los privilegiados, sino los que tienen y sienten un fuerte arraigo a su trabajo en la zona, así como con sus compañeros vendedores, la situación se ve de manera muy distinta. De aquí la necesidad de diferenciar entre las siguientes clases de vendedores ambulantes.

- a) Los inmigrantes que, desvinculados de cualquier red social en el centro histórico, se establecieron como vendedores ambulantes en este lugar y nunca llegaron a consolidar relaciones intensas en el mismo.
- b) Los residentes de diferentes barrios del centro histórico que hacia los años ochenta devinieron en vendedores ambulantes.
- c) Los provenientes de la periferia de la ciudad o de provincias lejanas, que se instalaron en el centro histórico como ambulantes y mantienen sus mismas redes sociales de sus lugares de origen.
- d) Los que tienen familiares en el ambulantaje, mismos que viven relativamente cerca del centro histórico.
- e) Los que son instalados y apoyados directamente por el líder de una organización, por algún partido político o un funcionario.

En esta clasificación, aparte del criterio histórico, existen otros dos criterios predominantes: el de si los vendedores provienen de fuera del centro histórico o si viven en la misma calle donde venden o de manera cercana. Como se verá más adelante, cabe señalar que las fronteras entre los cinco grupos citados no son definitivas, por lo que pueden existir traslapes entre las mismas. Sin embargo, tal y como se mencionan, contribuyen a tener un panorama más claro del soporte estructural bajo el cual funcionan algunas de las más importantes subjetividades laborales de los

ambulantes en el centro histórico. Asimismo, cabe mencionar que a la anterior clasificación se le podría agregar el criterio de sexo y edad, ya que las señoras luchonas y los jóvenes agresivos se han caracterizado por ser dos figuras destacadas en el ambiente del ambulante en el centro histórico (Olivo, 2009). Sin embargo, el criterio de conformación sociohistórica de los grupos resulta mucho más profundo en comparación con los criterios sociodemográficos, porque toma en cuenta mucho más claramente la fuerza que van adquiriendo los vínculos sociales y de confianza a partir del modo en que se desenvuelve la vida cotidiana de los ambulantes.

Resulta significativo que mientras por un lado abundan los estudios que se concentran en la caracterización de los ambulantes a partir de las formas de venta (p.e. si es en un quiosco, con una estructura metálica, o a pie),<sup>27</sup> pero se ignoren las historias de la conformación de los diferentes grupos de vendedores. Los grupos de vendedores anteriormente mencionados por la historia de sus orígenes, *son reconocibles a pesar de otros posibles criterios de distinción*. Esto significa que en el largo plazo, las estructuras de grupo que se han formado a partir de dichas historias, tienen una importancia fundamental para la forma en que el ambulante opera en centro histórico; hace falta una larga permanencia, muchas entrevistas, y una inmersión profunda en el ambiente y las principales reglas sociales que allí circulan en forma de estructura, para darse cuenta que detrás de la aparente practicidad material (*verbigracia*, el deseo de obtener la mayor ganancia posible), subyacen estructuras de acción más profundas sedimentadas a través de los años, y que son tanto o más eficaces que el afán de la mayor ganancia posible. Este es un argumento que puede sostenerse mejor a través de rodeos reflexivos indirectos. Sin embargo, por razones de espacio sólo se

---

<sup>27</sup> Como ya se dijo, otra forma de caracterización de la venta ambulante o de los ambulantes, es la que parte de la descripción de sus rasgos sociodemográficos. Paradójicamente, esta forma estructuralista de describir poblaciones o grupos, a pesar de ser la predominante en México por muchos años, no ha logrado siquiera de cerca caracterizar al ambulante en el centro histórico. Ello se debe en gran medida a los grandes intereses que existen en dicho ambiente por parte de varios actores, pero principalmente por parte de los líderes, los funcionarios y los políticos partidistas, a quienes les favorece ocultar cifras estadísticas, con el fin de tener un mayor margen de maniobra política, al disfrazar sus acciones con el argumento de la tolerancia o la intolerancia hacia el ambulante, según convenga a sus intereses de grupo o personales. Como muestra fehaciente de dicho ocultamiento de cifras, se encuentra el hecho de que hasta el momento no existe un censo creíble de ambulantes en el centro histórico, fenómeno que da lugar a cifras tan disparadas como por ejemplo, las que se refieren al número de hombres y mujeres en el ambulante, donde las cifras son muy dispares (Cf. Esquivel, 2008 vs. la ENOE de 2005). Queda pues pendiente el estudio futuro de dichas estadísticas, para quienes gusten de interpretar desde enfoques sociodemográficos y estructuralistas.

resaltarán a continuación los principales elementos que lo fundamentan. En primer lugar, las diferentes jerarquías de vendedores ambulantes que existen en el centro histórico, no se formaron de la noche a la mañana cual fruto del esfuerzo individual, sino que se fueron formando como estructuras cada vez más diferenciadas y consolidadas, según las diferentes redes sociales que se conformaron en el transcurso de los años. En segundo lugar, la conformación de dichos grupos se dio a través de un complejo proceso de interacción de muchos factores, en los que destacan los usos grupales del espacio. Entre los estudios que abordan el fenómeno del ambulante, existe un fuerte consenso en que los espacios son dotados por el Estado y los líderes, pero ignoran que, por otro lado, siempre ha existido el fenómeno de los usos grupales de los espacios de las banquetas y la ciudad. De hecho, es a partir de la consideración de dichos usos que los diferentes grupos de vendedores funcionan en su relación con sus líderes, y hasta eventualmente pueden forzar a los mismos a tomar acciones en determinadas direcciones o a imponerles ciertas condiciones. Y por último, en tercer lugar, el peso de las maneras en que históricamente se han conformado *las estructuras grupales de acción en la venta ambulante*, es mucho más decisivo de lo que pudiera parecer a primera vista. Muchas, quizás la mayoría de tales estructuras, tienen su propia dinámica y funcionan de manera paralela, ajena o sólo parcialmente influidas por las estructuras corporativas de las organizaciones de los líderes de los ambulantes: para nadie es un secreto que los líderes se tienen que adaptar a los modos de funcionamiento de sus agremiados. De hecho, los líderes que gozan de mayor legitimidad son precisamente los que han mostrado capacidad para adaptarse de manera dúctil a sus agremiados, pero también, al mismo tiempo, los que han sido capaces de emprender acciones en las que ponen a prueba los límites de lo que son capaces de hacer sus seguidores.

Una vez puesto en claro que el trabajo del ambulante depende en buena medida de las redes sociales en las que se inserta (o del hecho de que su ausencia le causa una mucho mayor vulnerabilidad), procede desechar el típico mito del esfuerzo individual de la persona que arriba al centro histórico sin otra cosa que sus propios brazos y mucha iniciativa para progresar. Muy probablemente tal imagen se difundió a mediados del siglo pasado, cuando numerosos inmigrantes que arribaron a la ciudad se encontraron efectivamente en esa condición. En marcado contraste, en la actualidad las redes sociales son tan densas, que resulta casi imposible encontrar algún vendedor aislado, que se maneje con su propia iniciativa y reglas. De manera innegable, los ambulantes que se insertan en redes sociales de amistad y confianza débiles, son expuestos a una mayor vulnerabilidad tanto en la precariedad de sus condiciones de trabajo e ingreso, como en cuanto al riesgo de ser retirados de las calles.

Ahora bien, el trabajo del ambulante, en particular el que se instala en un puesto semifijo, será muy diferente en primer lugar, si existen o no más personas que lo auxilien para atender su puesto, y en segundo lugar, si sus redes sociales en el ambiente están compuestas por: a) vecinos de su propio barrio ubicado en la misma calle en donde vende, b) amigos de su mismo lugar de origen que junto con él se instalaron como ambulantes, c) familiares que venden en otros puestos, d) miembros de alguna organización gremial, funcionarios del gobierno o militantes activos de los partidos políticos. Así, tomando en cuenta que en particular los puestos semifijos son en su mayoría atendidos por una o dos personas, y que la naturaleza del trabajo de los ambulantes dependerá en buena medida de la clase de red social a la que pertenezca, entonces cabe suponer que el trabajo interno, es decir, el compuesto por las actividades necesarias para lograr la venta, (mismo que va desde la proveeduría de las mercancías hasta el trato con el cliente), se organizará permeado por las reglas sociales específicas del grupo de pertenencia. Esto es, los vecinos, los familiares, los amigos y los aliados que son, ya sea funcionarios, políticos o líderes, en virtud de que tienen cada uno de ellos, un campo específico y característico de posibilidades de sociabilidad, pueden ser investigados en cuanto a la forma en que acondicionan la organización del trabajo de los ambulantes. Tal estrategia de investigación, basada en supuestos sobre los mencionados funcionamientos sociales específicos, abriría un campo muy diferente de estudio que de hecho resultaría alternativo al que se acostumbra para el caso de los ambulantes; desde este otro punto de vista alternativo, el funcionamiento concreto del sistema de complicidades dentro del cual funciona el aparato corporativista del ambulante (Olivo, 2010), se vería matizado por la influencia que tienen las redes de sociabilidad y de apoyo ya mencionadas. Veamos ahora, a manera de bosquejo en los tres rubros principales de vecinos, familias y aliados, en qué consisten de manera general cada una de estas dinámicas de sociabilidad que permean el trabajo del ambulante.

*En cuanto a los vecinos*, los hay de dos clases; los que provienen de fuera del centro histórico y se trasladan junto con el ambulante, y los que viven en la misma calle en donde en conjunto venden. Ambos tienen gran peso en la vida cotidiana del ambulante en el centro histórico. En la actualidad, los primeros se componen en su mayoría de jóvenes provenientes de colonias populares ubicadas en las periferias de la ciudad; tales redes sociales están constituidas por jóvenes que son grupos de vecinos que de manera encadenada, se han invitado sucesivamente unos a otros hasta agotar a los invitados posibles de sus lugares de origen. El hecho de que sean grupos de jóvenes es muy importante porque cuentan con la fuerza, la energía y la cultura necesaria tanto para enfrentar diversas contingencias como para imponerse a sí mismos diversos retos en el ambulante. Así por ejemplo en las afueras del metro Allende hay jóvenes dedicados a los

productos pirata, jóvenes enganchadores de clientes para los negocios establecidos y jóvenes vendedores de ropa casual de moda; todos ellos son altamente móviles en cuanto al espacio y el tiempo que ocupan para la venta; siendo hasta antes de octubre de 2007 vendedores semifijos, hoy son toreros y se puede decir que se han adaptado exitosamente a las nuevas condiciones porque cuentan con la energía y disposición tan necesaria tanto para correr (torear) a los inspectores y/o policías cuando hace falta, como para ofrecer animosa y enérgicamente sus productos a los transeúntes de los alrededores de la mencionada zona. El segundo tipo de vendedores vecinos son los que viven en la misma calle en donde venden. Tales trabajadores tienen fuertes lazos entre ellos y funcionan como una gran familia; es decir, al mismo tiempo que son vecinos, tienen diversos y densos lazos de parentesco entre sí: hermanas, padres, abuelos, cuñados, todo tipo de parientes políticos, novios y hasta amigos de la gran familia se alojan todos en una misma calle en donde venden y tienen un control casi absoluto por lo que allí sucede. En dichos casos casi siempre existe una familia dominante, que es la que pone y controla al líder que los representa. La naturaleza del trabajo en tales ambientes aún no ha sido objeto de estudio, pero se puede adelantar que entre sus miembros existe un fuerte sentido de pertenencia barrial y territorial que influye fuertemente sobre la apropiación de la calle ubicada fuera del barrio en cuestión como lugar de venta, de convivencia y en los casos donde existen ventas altas, de crecimiento material conjunto. Cabe señalar asimismo, que muchos de tales grupos se encuentran estrechamente ligados a los líderes de ambulantes más poderosos en el centro histórico.

*En cuanto a las familias* que trabajan en el ambulante, aparte de los anteriormente mencionados, se encuentran los que provienen desde fuera del centro histórico, es decir, de una colonia periférica de la ZMCM o de una provincia del país; de éstas últimas, las más visibles son las que forman grupos de indígenas, se sabe que varias de dichas familias rentan cuartos en específicos edificios. Por ejemplo, en la calle de mesones hay uno en donde se alojan mazahuas, instalación que bajo plan de trabajo el jefe de Gobierno Marcelo Ebrad visitó, habló con dichos indígenas y les prometió otorgarles créditos para comprar casas. En lo que se refiere a las familias provenientes de diferentes colonias populares de la ZMCM, hay dos modos básicos en que operan: en varios puestos o en un mismo puesto; cuando se da esto último, el puesto es grande y las ventas son altas, por lo que todos los miembros de la familia (de 3 a 7), se ven en la necesidad de colaborar intensivamente para atender a todos clientes. Por su parte, en los casos en que los diferentes miembros de la familias se distribuyen en diferentes puestos o zonas espacios de venta (ya sea como semifijos, ya sea como toreros) todas de manera cercana para poder suelen mantener un constante contacto entre sí (algunas de ellas inclusive portan radio), con el fin de cuidarse unos a otros. Pero no siempre es



así, pues hay familias ya consolidadas en el ambulante, que al lograr crear vínculos con otras redes sociales, pueden prescindir del apoyo de familiares y obtener de éstas otras redes. Es decir, en el ambulante, no todas las familias se mantienen unidas, pues algunos de sus miembros optan por seguir su propio negocio de venta ambulante mientras otros prefieren desertar. Autores como Moder & Holliday (1993) enfatizan el fenómeno del crecimiento de los conflictos cuando las familias trabajan juntas en un mismo espacio, lo que para el caso de las familias de ambulantes en el centro histórico finalmente queda abierto para la indagación empírica. A pesar de que son muchas las familias que trabajan en el ambulante, existen muchos aspectos que aún se desconocen sobre cómo operan; por ejemplo, sobre su división sexual del trabajo, los grados de flexibilidad de horarios y cómo las manejan entre sus miembros, así como los ingresos y la manera en que éstos se distribuyen, entre muchas otras cosas que serían de gran valor para la elaboración de políticas. Desafortunadamente el fuerte estigma, descalificación y persecución de los que los ambulantes han sido siempre objeto, han propiciado en éstos y sus líderes una gran cerrazón para proporcionar información fidedigna sobre las condiciones en que trabajan e ingresos. Aunque existen cálculos y estudios aproximados, éstos nunca serán suficientes si no existen estudios sistemáticos elaborados con base en una información abundante y directa.

*En cuanto a los aliados*, o sea, las personas que supuestamente apoyan a los ambulantes para que se les tolere su permanencia en las calles vendiendo, se puede decir que son las que más están presentes en el imaginario público sobre los ambulantes, lo cual tendría que ser puesto a prueba a través de análisis de datos, toda vez que existen otras instancias en las que los ambulantes se pueden sentir tanto o más apoyados (p.e. los vecinos y amigos). Nuevamente, de aquí se desprende la urgencia de realizar estudios que contrasten la influencia del corporativismo a partir del mejor conocimiento de las formas de sociabilidad entre los ambulantes. Además, aunque los aquí llamados aliados sean los más visibles apoyos de los ambulantes, habría que matizar tal idea también con el hecho de que con gran frecuencia los ambulantes son objeto de extorsión por parte de los mismos, lo cual también significa que a nivel de las percepciones, sea altamente probable que entre los ambulantes no exista el sentimiento de que se benefician de su relación con aliados, pues a pesar que de *facto* históricamente han contado con una gran tolerancia en cuanto a su presencia en las mencionadas calles vendiendo, su sentimiento y percepción han sido predominantemente de inseguridad, pues son constantemente hostigados y perseguidos por policías e inspectores. Esto lo confirma el hecho de que cualquier alianza que los ambulantes establezcan con algún actor del centro histórico para que se les tolere su estancia allí vendiendo, es por antonomasia inestable. Las tensiones, conflictos e inconformidades por la presencia de los ambulantes son tantas y tan fuertes,

que cualquier arreglo concreto por permitirles vender es necesariamente “hasta nuevo aviso”, mismo que no va más allá de algunos meses, o algunos años, lo que se puede advertir claramente en los relativamente cortos lapsos de tiempo que llega a durar los grupos de ambulantes en cualquier fragmento de calle o conjuntos de calles en el centro histórico. Al respecto se puede mencionar por ejemplo, el caso de la calle del Carmen; desde aproximadamente el año 2000 hasta 2007, se dio en dicho lugar y alrededores, lo que se podría considerar una de las más densas concentraciones del ambulante semifijo en el centro histórico y probablemente del país entero,<sup>28</sup> hasta que tuvo lugar el retiro de octubre de 2007. Otro caso de los muchos que se podrían citar, es la calle de Palma durante los años de 1996 a 2003. Aunque los ambulantes allí instalados lucían mejor que los anteriores por sus sombrillas de color rojo con blanco, fueron abruptamente retirados y reubicados en su mayoría en la zona oriente del zócalo.

Con base en todo lo anterior se puede advertir cómo el ambiente del ambulante en el centro histórico es altamente dinámico, no sólo por la variedad de problemas relacionados con la ocupación del espacio público, sino también por los diversos actores que intervienen en el mismo.

**Cuadro 1. Las interacciones posibles entre diversos actores con los ambulantes y problemas del ambulante**

<b>Actores</b> <b>Problemas</b>	Líderes	Policías	Inspectores	Funcionarios públicos	Políticos	Comerciantes establecidos	Vecinos	Peatones	Turistas	Empleados	Clientes
Basura											
Ruido											
Obstrucción del paso											

<sup>28</sup> Cualquiera que conociera dicha zona en tales años, estaría de acuerdo en que efectivamente fue así. Los lugares del ambulante en donde el tráfico humano se paraliza en su totalidad por periodos prolongados de tiempo (p.e. diez, minutos), son raros, pues sólo existen algunos pocos casos excepcionales en que ello se da, entre los cuales se encuentra el famoso barrio de tepito, cuya calle de Tenochtitlán es considerada por muchos como el corazón de dicho barrio y en temporadas altas tradicionalmente ha sido prácticamente casi intransitable por las frecuentes y prolongadas congestiones de gente en tales días.

Delincuencia												
Daños a construcciones												
Enfermedades gastrointestinales												
Piratería												
Productos de baja calidad												
Productos sin garantía												
Evasión de impuestos												
Sobornos												

En el cuadro 1 se ilustra el gran número de interacciones que surgen con el ambulante, las cuales acontecen a partir de las diversas combinatorias entre actores y problemas. Si se considera que dichas interacciones no sólo son cruzadas entre ambas dimensiones, ni tampoco exclusivamente limitadas de uno a uno (es decir, un problema no corresponde a sólo a un actor sino a varios), sino que las variables de ambas dimensiones son relacionables todas con todas y al mismo tiempo también cabe contar las interacciones entre subgrupos, entonces se podrá tener idea de la gran complejidad que caracteriza al ambulante, ante lo cual cabe plantear la pregunta sobre cómo se logra la reducción de dicha complejidad. En otros estudios (Olivo, 2010), he argumentado que tal reducción es posible merced a la presencia de estructuras de relaciones en las que los actores predominantes del ambulante (los líderes, los funcionarios y los grupos de ambulantes privilegiados), han mantenido un sistema de complicidades que permea estructuralmente tanto el trabajo interno como el trabajo externo de los ambulantes del centro histórico. En consecuencia, debido a que dichas estructuras consolidan las jerarquías entre ambulantes, y que a partir del poder del que desde su posición gozan los ambulantes privilegiados en la jerarquía, pueden volver incierta la situación de la gran mayoría de ambulantes comunes mediante la amenaza de retiro (si no es que de reubicación en zonas de menos ventas, el alza discrecional de cuotas o sencillamente el hostigamiento), mediante tales amenazas, *lo aparentemente contingente puede ser manipulado por los ambulantes con cierto poder para controlar a los ambulantes de menor poder*. Con esta explicación se resuelve la aparente paradoja que ha provocado interminables discusiones, sobre si el ambiente del ambulante es altamente impredecible por lo complejo, o en el fondo posee algunas pocas estructuras básicas con base en las cuales puede comprenderse con cierta profundidad. Caroline Stamm (2006) aborda tangencialmente la misma problemática desde un punto de vista

diferente; puesto en los términos de esta autora, las estructuras del poder corporativista sobre los ambulantes y sus organizaciones, ha tendido a fragmentarse desde la apertura de la política partidista en el Distrito Federal en 1997. Pero este argumento puede invertirse planteando que en lugar de una tendencia a la fragmentación, lo que se ha verificado es más bien que *a últimas fechas ha prevalecido una mayor visibilidad de la diversidad y complejidad que siempre han caracterizado al ambulante en el centro histórico*: detrás de las estructuras corporativas de poder, existen formas de sociabilidad y apoyo mutuo entre vendedores ambulantes, que siempre han dado matices y formas específicas al poder ejercido “desde arriba”. Es esta otra visión “desde abajo” la que se rescatará en el presente capítulo a través del estudio del trabajo de los ambulantes.

Si se pone una mayor atención al aspecto dinámico que caracteriza al ambulante en el centro histórico de la ciudad de México, podrá advertirse que la capacidad de movilidad espacio-temporal de los ambulantes, es un elemento fundamental en la explicación de su persistencia en el centro histórico. Dado que dicha movilidad puede relacionarse con el trabajo interno o con el trabajo externo, veamos por ahora sólo el primero. Tanto para un torero como para un ambulante semifijo, resulta indispensable saber cambiar o desaparecer hábilmente de un determinado espacio de venta. De la misma manera, saber cambiar de horarios, rotar a quien atiende el puesto y actualizar los artículos que se venden, son operaciones cruciales para la sobrevivencia en el ambiente. Así, para quien no sepa darse eventualmente descansos, corre el riesgo de desgastarse por el excesivo estrés y las precarias condiciones de trabajo que implica el hecho de trabajar en la calle, con smog y las inclemencias del tiempo (smog, sol, frío, etc.). Evidentemente, la mejor forma de descansar de un vendedor ambulante es lograr ser sustituido confiablemente por otro, ya sea que éste último lo sustituya poniendo su propio puesto semifijo entero cuando el primero ya ha acabado el tiempo acordado, o ya sea que lo sustituya en el mismo puesto. Las decisiones sobre las sustituciones entre puestos se pueden tomar de varias maneras y no son exclusivamente los líderes quienes deciden estas cuestiones, pues también intervienen familiares del vendedor dispuestos a organizarse, las amistades con colegas ambulantes en la misma u otras calles de donde se vende, los comerciantes establecidos que llegan a un acuerdo con el o los vendedores que se instalan fuera de su local, los vecinos conocidos de su lugar de origen que también son vendedores ambulantes, etc., todos ellos son potenciales sustitutos en el espacio de venta cuando algún vendedor desea terminar su jornada antes de que caiga el sol.

Otro aspecto del dinamismo de los ambulantes en su trabajo interno, se puede ver en la habilidad para obtener el mayor número de ventas posibles sabiendo ofrecer el producto. Desde una primera aproximación esta actividad pareciera sencilla, pero observaciones más detenidas permiten

extraer varias sutilezas que es necesario considerar para tener una mejor idea de lo complejo y altamente calificado que puede llegar a ser la tarea de ofrecer el producto. Así por ejemplo, en una de las entrevistas a un ambulante en el trabajo de campo, mientras se le hacían las preguntas, éste atendía al mismo tiempo su puesto semifijo de venta de pulseras de tela. La atención simultánea que era capaz de prestar a las preguntas y a las personas que se acercaban al puesto era sorprendente; ésa vez se le hacía a dicho vendedor una pregunta que requería concentración y una cierta elaboración lógica, al mismo tiempo de que contestaba muy bien la pregunta, abruptamente interrumpía la respuesta por unos tres segundos para señalar a una clienta otras pulseras que podrían ser de su agrado, ésta rápidamente se las llevaba satisfecha; el vendedor, que estaba ya observando a esta clienta unos dos minutos, sabía ya bien los gustos y preferencias de esta, a manera de poder recomendarle algunas pulseras y poder venderlas rápidamente.

Pero hay también actividades de oferta del producto que son enteramente colectivas; por costumbre han existido zonas en el centro histórico en las que los diversos ambulantes de un cierto espacio circular imaginario, tienen acordado aturdir y alebrestar a los clientes con diversos ruidos como aplausos, azuzamientos, rimas y varios otros tipos de llamamientos a comprar algo. La mayoría de tales gritos van dirigidos directamente al inconsciente para que aumente la ansiedad de lograr alcanzar algo; en este contexto, las mercancías se convierten en objetos de caza. El ofrecimiento de productos ha llegado a adquirir tal sofisticación que existen en el centro histórico personas que se alquilan como gritones, es decir, personas que por una módica cantidad de dinero se ponen a ofrecer a gritos los productos del puesto de quien lo contrató. Este curioso oficio no es fácil de desempeñar, pues para ofrecer un producto a gritos hay que saber qué decir, y no sólo repetir con monotonía las frases en un solo tono de voz opaco o sin altibajos ni melodía, sino por el contrario, se requiere saber llamar la atención a través del modo en que se dicen las cosas, así como ser ocurrente, tener humor y sobre todo saber transmitir la energía para, metafóricamente hablando, “empujar” al cliente al puesto y a la compra. Todos estos detalles nos hablan de que existen entre los ambulantes múltiples auténticos espacios propicios para la generación de una identidad para con su trabajo. Dicha identidad con el trabajo en unos casos se da de manera sutil, mientras que en otros se manifiesta de manera marcada, como es el aspecto de la competencia en las ventas.

Sin duda alguna, la competencia por atraer clientes tiene sus propias dosis de agresividad. Aunque los recién ingresados (especialmente los varones) y relativamente desprotegidos por no conocer a nadie en el medio eventualmente, padecen de forma especialmente intensa las vejaciones de las novatadas, tampoco los y las que ya tienen antigüedad están exentos de la violencia institucionalizada que circula en forma de leyes no escritas en el medio del ambulante. Se podría

decir que la principal fuente de violencia entre los propios vendedores ambulantes semifijos es la lucha por el espacio y la competencia de la venta. El sentido de apropiación territorial llega a ser tan fuerte, que en los lugares de alta densidad de vendedores callejeros, pueden desarrollarse sangrientas peleas por tan sólo unos pocos centímetros; sin embargo, la regla es que en tales lugares muy disputados por las altas ventas, desde el principio el líder suele dejar muy claro el tamaño del puesto, y de violar tal regla, el vendedor en cuestión queda sujeto a las consecuencias de los reclamos. Por supuesto, hay otros lugares, menos densos de puestos semifijos, en donde los espacios de centímetros no trascienden en disputas y los problemas centrales son otros. Otro aspecto relacionado con la violencia en el medio de los ambulantes, que es bastante descuidado de estudio por parte de la academia, es la tensión que se libera en forma de agresividad hacia los otros (colegas, clientes, establecidos, etc.). En efecto, si se considera que los amontonamientos de hábitats propician en los seres vivos un mayor estrés y agresividad (Hall, 2007), se puede comprender más fácilmente porqué la agresividad es una de las principales características de los ambulantes. Ante tal fenómeno, cabe preguntarse si son realmente impredecibles las reacciones de liberación de estrés externadas en forma de actos violentos hacia los demás, ya que se pueden observar ciertos comportamientos frecuentes de agresividad atenuada y encubierta, como el que algunos vendedores gritan agresivamente sus ofertas de venta, o como los juegos de peleas entre jóvenes ambulantes, que en el fondo constituyen una representación teatralizada de la violencia más general cotidiana que los ambulantes experimentan en general en el centro histórico. Hasta aquí se ha visto lo referente al trabajo interno de los ambulantes, definido analíticamente como aquél que realizan como si tuvieran una tolerancia total para desempeñar sus actividades. Ahora corresponde analizar el trabajo externo es decir, el que desarrollan para defender su permanencia en el centro histórico o al menos en el sitio de venta que prefieren, que es el trabajo que sobre todo realizan los denominados toreros, pero que eventualmente los semifijos también en un momento u otro se ven también obligados a desempeñar.

Los vendedores ambulantes que llegan a tener conocimiento de acciones dirigidas a retirarlos de las calles, o al menos de que se les quiere amedrentar con los rondines (de las camionetas blancas de vía pública o de las razzias de la policía), sólo entonces se dan toda una serie de alteraciones en su trabajo cotidiano, mismas que lo tienden a transformar estructuralmente, y de hecho es gracias a tales alteraciones que el trabajo de los vendedores ambulantes semifijos no sólo se caracteriza por la venta en la calle, sino también porque su existencia oscila entre la tolerancia y la persecución; los motivos por los que un ambulante semifijo se ve obligado a retirar su puesto o a cambiarlo de sitio también pueden ser varios, pero el más conocido es porque es objeto de

persecución de los inspectores de vía pública de la delegación o por parte de los policías en operativos de desalojo; en tales casos lo más común es que el ambulante semifijo desmonte rápidamente su mercancía y su puesto, y corra hacia el sitio de resguardo que tiene contemplado ir a sólo unos pasos de donde instala su puesto, para esperar hasta que las camionetas se vayan o hasta que los negociadores ante las fuerzas públicas les den indicaciones que se pueden volver a instalar. Este es el método más práctico, mismo que sin duda les ha resultado exitoso. Al ser objeto de persecución, el trabajo de los ambulantes se altera por ejemplo, en la forma en que instalan su puesto. Como muestra se puede citar primero un detalle aparentemente nimio como son los amarres que lleva su puesto en los tubos que lo conforman y en los palos, alcayatas o edificaciones que lo rodean; un ambulante que se sabe amenazado de ser perseguido, pone el menor número de amarres posible con el fin de facilitar el quitarlos lo más pronto posible, y terminar de levantar su puesto para echar a correr junto con su puesto y la mercancía. Este detalle de los amarres de los puestos semifijos, no es una cosa menor ni un detalle insignificante o una mera curiosa anécdota; muestra apenas un pequeño fragmento del ingenio que cotidianamente tienen que desplegar los ambulantes a lo largo del proceso de su trabajo, mismo que muchas veces se plasma o expresa en los objetos materiales con los que los ambulantes trabajan. Así por ejemplo, el número de los artículos que colocan y exhiben en sus puestos es menor, si en la calle donde venden existe un estado de alerta de posibles operativos de retiros de ambulantes. En la historia del ambulante han habido varios retiros violentos de puestos semifijos, en donde ya sean los inspectores de vía pública, la policía o los granaderos, arriban al sitio de vendedores sin aviso previo, y se llevan violentamente todos los puestos, y a veces también a los vendedores mismos. En dichos operativos las fuerzas públicas bajan de sus vehículos y cortan lazos, sujetan y golpean a vendedores, se llevan la mercancía en bolsas, cortan lonas, voltean las tablas de triplay donde se colocan los artículos y derriban, doblan o desatornillan las estructuras metálicas de los puestos. Tales operativos son los más violentos y ocurrieron muchas veces en los años ochenta del pasado siglo, pero conforme los vendedores a través de sus líderes fueron estableciendo acuerdos de tolerancia con los políticos y los funcionarios de gobierno de diversos niveles, en donde comenzaron a consolidarse las estructuras de clientelismo, corrupción y comenzaron a darse las persecuciones teatralizadas (es decir, las que se destinan a atemorizar o a retirar a los ambulantes que por cualquier razón han violado alguna norma u orden de los líderes y el gobierno), fueron desapareciendo también los operativos de retiro masivos de vendedores ambulantes semifijos. Dichos operativos dejaron de ser funcionales además, por el gran crecimiento posterior de los vendedores ambulantes, quienes al mismo tiempo fueron aprendiendo rápidamente a organizarse para defenderse respondiendo también a las fuerzas públicas

con acciones violentas. Así, al devenir en escandalosos y cada vez políticamente más costosos, así como al establecerse acuerdos de mayor tolerancia al ambulante entre organizaciones y gobierno, los operativos masivos de semifijos comenzaron a ser sustituidos por operativos más pequeños cuyo objetivo principal era el amedrentar a quienes, como ya se dijo, violaran alguna norma u orden del gobierno o los líderes.

Todos los aspectos anteriormente mencionados del proceso del trabajo de los ambulantes, *acontecen parcialmente determinados por específicas combinaciones de rutinas (estructuras) y acciones creativas*. Si no se pudiera ver este fenómeno se caería en un callejón de salida de asertos erróneos acerca del ambulante, como por ejemplo:

- a) se reduce a un sistema de complicidades de corrupción entre autoridades y líderes, o bien, a individuos oportunistas (o emprendedores) que abusan del espacio público (o lo conquistan),
- b) es un fenómeno enormemente fragmentado en una diversidad infinita de estilos y espacios de venta, así como en negociaciones políticas con las autoridades,
- c) se compone de un número finito de espacios de venta que tienden a formar subculturas apropiadas de las calles.

La razón por la que estas tres visiones son erróneas, es que ignoran o hacen un empleo descuidado del acontecimiento de la convergencia entre estructura y acción creativa.<sup>29</sup> Tal convergencia se puede advertir en prácticamente cualquier detalle del proceso del trabajo de los ambulantes. Por poner un ejemplo, un lazo mal amarrado puede dar ocasión a que cuando éste se venza, una parte del puesto semifijo se caiga, y si por ejemplo, lo que se llega a caer es la manta que sostenía, ésta se puede caer sobre el puesto de al lado, los clientes, la entrada de un local comercial establecido, o sobre los peatones que casualmente estuviesen pasando por allí. Agreguemos a esta accidentalidad que la manta traía agua encima por la lluvia de la mañana y entonces tendremos el escenario completo de la accidentalidad, o bien, de la deliberadamente sutil pero pesada broma del ambulante que hizo el amarre. La acción creativa que se muestra o se oculta y la acción capaz de controlar las contingencias, configuran ambas de manera constante las estructuras, mismas que siempre están abiertas a la reformulación ya sea lenta o acelerada. En el ambulante es muy fácil advertir estos dos tipos de acción, por el sencillo pero determinante hecho de que al vivir en un

---

<sup>29</sup> Se podría decir que ésta tercera posición es la más cercana a la realidad, pero su deficiencia es que cierra demasiado pronto en “subculturas” los sistemas, como si no estuviesen abiertos a la transformación, o carecieran de imperfecciones, contradicciones y zonas oscuras (De la Garza, 2008).



ambiente altamente cargado de agresividad,<sup>30</sup> los ambulantes siempre se encuentran en constante alerta de defensa y ataque ante lo que en cada ocasión o circunstancia consideran como aliados o enemigos, o bien, como perjudicial o benéfico. Lo más importante es que este proceso a la vez cognitivo, emocional, moral y estético, no es individual sino social. Los ambulantes ejercen el control sobre diferentes aspectos del ambiente en que trabajan de variadas maneras y a través de diversas configuraciones de grupos *ex profeso* formados para resolver determinados problemas, como faenas de limpieza, enfrentamientos con operativos de policías, colaboración con un determinado comerciante establecido, mejor trato a los turistas, o (para regresar al ejemplo antes dado) apoyo a los peatones sobre los que cayó el agua del puesto mal amarrado.

Se podrá ver ya entonces, cómo numerosos pequeños detalles (algunos o muchos directamente relacionados con el proceso del trabajo), se van sumando a manera de configurar los acontecimientos sobre los cuales se desenvuelve la realidad del ambulante en cada espacio de venta concreto. Así, el acontecimiento enlaza estructuras, subjetividades y acción en una misma unidad con su propia dinámica. Ahora bien, algunos estudiosos, de hecho la mayoría, (p.e. Zarembek, 2007; Cross, 1998), sostendrían que tal unidad esencial, formadora o actualizadora de estructuras a partir de sus propias reglas de funcionamiento, reside en las organizaciones o los líderes, otros depositarían en los funcionarios de gobierno la responsabilidad principal de lo que sucede en el ambulante (p.e. Esquivel, 2008; Canaco, 1987), otros más (aunque los menos), defenderían que los problemas del ambulante corresponderían a los diferentes grupos o actores sociales afectados e interesados. Habría también otra posición que sostendría que los problemas que surgen *en cada espacio de venta* y en determinada coyuntura, los resuelven o no los propios actores que conviven en tales espacios. Estas visiones, si bien tienen sus propias deficiencias, pueden complementarse en un mismo enfoque que haga de las instituciones el foco de interés central, pero de una concepción de las instituciones como espacios simbólicos aglutinadores de sociabilidad y proyección de futuro, mismas que pueden oscilar entre el anquilosamiento derivado de su cerrazón a los cambios, y la alta adaptación a los mismos. Sería muy equivocado concebir a los diferentes espacios y grupos del ambulante, como cerrados, pues en muchos de ellos sus fronteras son tanto lábiles como permeables; es decir, abiertas a diversas influencias con sus respectivas posibilidades de diluir a los grupos.

---

<sup>30</sup> Tal agresividad se ve confirmada por la Ley no escrita, común en México, de que quien impone mayor agresividad impone mayor respeto. Por supuesto, esta ley tiene sus propios parámetros y estilos socialmente aprobados de aplicación.

El alto dinamismo del ambulante en el centro histórico, exige la adopción de una visión en la que tanto los grupos de ambulantes como los espacios en los que trabajan y los problemas en los que convergen, son cambiantes en sí mismos y en sus fronteras, algunos podrán disgregarse y hasta caer en la anomia,<sup>31</sup> pero otros (no se sabe cuáles ni cuantos), pueden formar instituciones nuevas (caracterizadas por su alta capacidad de adaptabilidad a los cambios) debido a que cuentan con *tradiciones colectivas de acción en diferentes niveles del ambulante*, entendiendo a éstas últimas como formas de enfrentar las contingencias y poder tener un cierto control sobre el propio ambiente en que trabajan y viven. Por su parte, los líderes y funcionarios pueden tener un papel en este proceso, pero ya no serán los actores determinantes y de hecho cabe preguntarse hasta qué punto lo fueron en el pasado en la ausencia o por encima de las mencionadas tradiciones de acción.

Un elemento que a la vez confirma y brinda la posibilidad de profundizar en el estudio de las tradiciones de acción, es el hecho de que varios de los grupos de ambulantes que pueden realizarlas tienen orígenes de convivialidad comunes, ya sea que pertenezcan al mismo barrio dentro o fuera del centro histórico, en la ZMCM o en sus periferias, en otro estado de la república e incluso en otro país como Corea, Taiwan, China, Guatemala, entre otros.

### **Vínculos entre trabajo y acción colectiva en la venta ambulante**

---

<sup>31</sup> Para el concepto de anomia, citaremos extensamente a Etxebarúa (1976: 73):

“La anomia es un conflicto entre normas, de modo que las personas no pueden orientar con precisión su conducta. Como consecuencia de la confusión entre tablas de valores opuestos, suele plantearse un conflicto entre fines culturales y normas institucionales. En la estructura social capitalista los ideales imbuidos al niño en la educación se centran en la adquisición de prestigio mediante el éxito pero a través de una competitividad en forma de dinero, de poder, de popularidad, etc. Estas metas, en la medida en que se inculcan en una sociedad que se autocalifica de igualitaria, alcanzan a amplias capas de la población. Pero hay muchas personas y sectores sociales que no tienen acceso de hecho a estas metas, bien por una insuficiente dotación personal, bien porque, como ocurre frecuentemente, su *status* o su particular posición social hacen objetivamente muy difícil la lección de medios socialmente válidos. Cuando una sociedad crea masivamente en los individuos necesidades, pero les discrimina en cuanto a la oportunidad de satisfacerlas, incurre en una contradicción que es responsable, entre otras cosas, de las fuentes del enorme potencial de agresividad que albergan los seres humanos”.

En el curso de su desempeño, el trabajo de los ambulantes está plegado de un número tan elevado de eventualidades que son motivo de potenciales conflictos con sus propias dosis de impredecibilidad. Se podría suponer con facilidad que los líderes cumplen la función de ser mediadores centrales de los conflictos, tales como las disputas por los espacios, las rivalidades derivadas de las competencias de ventas, los desacuerdos por la forma en que se colocan los puestos semifijos (p.e. a manera de estorbar la vista a los artículos del otro ambulante o cambiarlo por un puesto más alto que estorba el lazo del ambulante de al lado), los pleitos entre familias de ambulantes, las inconformidades con la baja de venta que provoca el que otros ambulantes vendan el mismo producto en la misma zona, entre muchos otros conflictos por el estilo. Pero contra la idea común de que los líderes median en todo esto, son más bien las relaciones de sociabilidad, es decir, la convivencia cotidiana, lo que determina el cómo, cuanto y porqué de las intervenciones de los líderes u otros actores en dichos conflictos, que en general tienden a ser menores. En cuanto a la regulación de conflictos mayores, como peleas entre grupos rivales de vendedores ambulantes, operativos masivos de retiro del ambulante por parte del gobierno o la policía, invasión masiva de calles por parte de ambulantes, desacuerdos en programas de reubicación, inconformidades con la organización o distribución de espacios en las romerías,<sup>32</sup> quejas en asambleas, entre muchos otros, son eventos en los que las organizaciones o los líderes están inevitablemente presentes ya sea mediando o jugando el papel de una de las partes en disputa.

En general, el que intervengan o no los líderes en los conflictos grandes o pequeños que acontecen en el centro histórico, depende tanto de la naturaleza, espacio y coyuntura del conflicto, como de la situación más general en que se da éste. Hay zonas (p.e. una calle donde no existen monumentos o edificios históricos), en donde surgen conflictos en los cuales por costumbre la organización gremial no interviene, y hay otras en donde se ven inevitablemente obligados a intervenir. Al respecto, se puede decir que cada zona del ambulante tiene sus propios problemas característicos, tanto por la naturaleza de las interacciones entre específicos actores, como por la manera en que se mezclan numerosos pequeños detalles y contextos. Tan fuerte es la influencia de la configuración espacial: ¿Quién compararía el evento de verbena que producen los artistas de fuera del metro allende con los cualquier otra parte de la ciudad? ¿Dónde más se concentran tantos toreros de software pirata parecidos a los que trabajan en la avenida Lázaro Cárdenas, a la altura de las calles de Uruguay y República del Salvador? ¿No son acaso singulares los ambulantes que se

---

<sup>32</sup> Se denomina romería a la presencia permitida de ambulantes semifijos, en días festivos como el de las madres, el amor y la amistad, los días de muertos, navidad, etc.

instalan en la pequeña explanada que se encuentra junto al templo mayor? ¿O quién se atrevería a decir que en la ciudad o el país existe alguna otra zona muy parecida a la de Tepito?

Los espacios del ambulante anteriormente citados, como muchos otros del centro histórico y del país mismo, tienen una singularidad cuya composición tiene una fuente que no se limita al mero escenario urbanístico, pues los estilos de la gente que vende son decisivos para caracterizar a cada zona; el ambulante es tan rico en actos expresivos que los intentos actuales del gobierno de la ciudad por embellecer el Centro Histórico a través de artistas *ad hoc* para el transeúnte, palidecen al lado de lo que existía antes en cuanto a expresiones quizá no tan estudiadas ni legítimas, pero sin duda eran mucho más espontáneas y auténticas. Como se sabe, en el arte el componente de la casualidad que inyecta al inconsciente mensajes es muy importante en el criterio de la calidad de la obra expresiva (Vigotsky, 2006). Pero el estudio de la dimensión estética del trabajo de los ambulantes, corre el peligro de caer en la frivolidad o superficialidad si se ignora la relación que esta dimensión tiene con la cuestión de las relaciones de clase (Olivo, 2009). En efecto, desde el momento en que los magnates inmobiliarios, en su pretensión de embellecer el centro histórico, se alían con varios grupos que se envisten de promotores culturales, emerge de manera más visible que antes una lucha clasista por dotar de significados a los diferentes espacios del centro histórico. En tal lucha, aún cuando temporalmente sean retirados, los ambulantes siguen teniendo sus propios espacios conquistados. Existen varias crónicas tanto de propios (mexicanos) como de extraños (extranjeros), donde se relata con fascinación la contribución de los ambulantes a la vida cultural del Centro Histórico.<sup>33</sup> En este sentido, quizás fue a toda la riqueza cultural del ambulante a lo que aludía un común vendedor ambulante medianamente cultivado cuando alguna vez expresó: “el centro, no es centro sin ambulantes”.

Desde cierto punto de vista resulta paradójico, o al menos lleva a perplejidad, el hecho de que por un lado el ambulante sea tan rico culturalmente en cuanto a diversidad de expresiones, mientras que por el otro, el nivel de civilidad política predominante deje mucho que desear con la presencia de un sistema de complicidades que hoy sigue persistiendo pese al retiro masivo de octubre de 2007. Esta contradicción entre el nivel cultural y el nivel de civilidad política, encuentra solución si se considera que las versiones predominantes sobre los ambulantes, que los presentan como manipulados por acuerdos cupulares, ocultan otra realidad tanto o más decisiva que acontece a nivel de la formación de las dinámicas colectivas, que muchas veces se desenvuelven de manera ajena a los líderes. Una visión más completa del fenómeno del ambulante, exige que en lugar de

---

<sup>33</sup> Véase por ejemplo (Gallo, R., 2005).

considerar a las acciones colectivas de los ambulantes como siempre y necesariamente ligadas a las acciones del gobierno y los líderes, se les considere como muchas veces constituidas de manera autónoma (con su propia dinámica, reglas de funcionamiento, tradiciones y potencial de crecimiento). En los medios de comunicación las acciones colectivas de los ambulantes, como los de muchos otros movimientos colectivos en México, aparecen siempre como dependientes de los líderes, sino es que del gobierno. Si bien es cierto que gran parte de las acciones colectivas de los ambulantes son manipuladas a través del aparato corporativo clientelar del Estado, también es verdad que parte de dichas acciones (e incluso también muchas de las identidades que se constituyen) no forzosamente atraviesan por las relaciones corporativas. De aquí que sea necesario hacer una distinción entre las identidades alienadas y las identidades independientes; se puede decir que éstas primeras se identifican con un objeto externo, con el cual establecen una relación de dependencia para el desarrollo de sus acciones. O sea, sus acciones tienen un referente externo (en este caso, sobre todo la autoridad de los líderes o del gobierno).<sup>34</sup> En cambio, cuando las identidades son no alienadas, el objeto de identificación se encuentra en la raíz de la subjetividad, por lo que las acciones tienen su referencia principal el sentimiento de autonomía del grupo.

Los procesos sociales, políticos y hasta económicos que surgen desde abajo siempre han sido una realidad que férreamente censurada por el discurso públicamente legitimado en México como políticamente correcto, cuando no una banalizada cotidianeidad (objeto de curiosidad antropológica), o bien, una desmedida y sentimental exaltación de lo popular. En marcado contraste, una visión alternativa de las identidades y/o acciones colectivas de los ambulantes como no alienadas, exige poner la mirada en las actividades que desarrollan en su vida cotidiana, especialmente en sus actividades laborales. Desde este otro punto de vista, aquellas acciones de los ambulantes, que formando parte del trabajo, son objeto de reflexión consciente, no están de ninguna manera limitadas, confinadas o asignadas exclusivamente a subjetividades individuales, sino ellas forman parte de los problemas que circulan entre los colectivos de trabajadores. Los problemas de trabajo que son compartidos y reconocidos como tales por diferentes trabajadores no salen a la luz de la conciencia reflexiva sin que exista una conciencia crítica. Aquí es donde entra la importancia

---

<sup>34</sup> Cabe citar al respecto, lo que dice Berman acerca de este segundo tipo de identidades: “En su *Discurso sobre los orígenes de la desigualdad*, de 1755, Rosseau planteó la paradoja de que mientras la civilización moderna aliena a la gente de sí misma, también desarrolla y profundiza aquellas identidades alienadas y les da capacidad para formar un contrato social [como el corporativismo]”. (Berman, 2002: 12). Las palabras entre corchetes son mías.

de las relaciones que tienen los ambulantes con sus líderes para las posibilidades de construcción de organizaciones no corporativas o de acciones colectivas no alienadas; los problemas del trabajo han de discutirse y de compartirse a manera de poder experimentar la solución que se les de cómo algo propio, es decir, como algo construido esencialmente a partir de una subjetividad autónoma. De faltar este último elemento, se corre el riesgo de reproducir el arraigado vicio de depositar en manos ajenas (llámense gobierno o líderes) las soluciones que los ambulantes mismos deberían de encontrar con sus propios recursos y esfuerzos.

Si bien por un lado es cierto que los ambulantes tienen muchas cosas negativas de los cuales la sociedad y en particular los diversos actores del ambulante se quejan, también es cierto por otro lado que con gran frecuencia los males del ambulante se exageran y manipulan a conveniencia, y entonces los líderes intervienen en forma de regulación de estas y muchas otras exageraciones, injusticias o distorsiones ideológicas. Analizar las acciones de autentico liderazgo en el ambulante, resultan cruciales para entender que ellas cumplen no sólo una función de regulación social, sino también de lucha por el crecimiento de estos colectivos de trabajo como sujetos sociales autónomos. Por lo cual si no se entiende cómo arraiga este proceso de crecimiento en las formas en que se desarrolla y se reflexiona sobre el trabajo cotidiano, poco o nada es lo que se puede hacer en dar su propio valor tanto al poder como a las potencialidades de poder de acción de los ambulantes. De aquí la importancia de consolidar la conexión entre trabajo-acción colectiva e identidad o sujeto social (De la Garza, 2007), no sólo a nivel práctico en las acciones de los colectivos de trabajadores no clásicos, sino también de manera analítica desde la academia, donde el reto es la reconstrucción de la realidad de las acciones colectivas de lo sujetos que con capaces de participar en la construcción de la historia a través de la creación y reformulación de estructuras.

Tanto en la academia como entre el público común, existe una fuerte tendencia a analizar los liderazgos a partir de las acciones y opiniones de los líderes, a manera de dar por hecho sin más, que el líder representa a sus agremiados. Sin embargo, cabe otra posibilidad de analizar los liderazgos, a partir de lo que en el proceso del trabajo surgen como problemas colectivos y son expuestos en asambleas, mesas de negociaciones y opiniones públicas. En tales espacios los defectos y virtudes de los vendedores ambulantes, son con gran frecuencia puestas a discusión y evaluación pública. Todo buen líder del ambulante tiene claro que no se pueden ocultar las cosas negativas de los ambulantes, inclusive, muchos de ellos se declaran abiertamente acérrimos enemigos de varios de los males que surgen en el ambiente (principalmente los expuestos en el cuadro uno anterior), pero también saben sacar a la luz las aristas polémicas de tales males, a manera de redirigir la responsabilidad a los políticos, funcionarios u otros actores a quienes

corresponda el supuesto mal en discusión. Este aspecto de comunicación social de los líderes es crucial porque no sólo tiende a equilibrar las visiones y las injusticias que se cometen tanto por parte de quienes atacan a la venta ambulante como por parte de quienes la llegan a defender equivocadamente, sino porque además contribuyen a construir y promover en colectividad, una identidad colectiva, en donde se van formando un autoconcepto de sí mismos a la luz del conjunto de interacciones que establecen con los demás. En la formación de las identidades colectivas de los vendedores ambulantes, existen diferentes dosis de una reflexividad crítica consciente y moralmente dirigida a desenmascarar las ideologías ajenas y hacer congruentes las propias. Se podría decir que las organizaciones más maduras en cuanto a la civilidad política, pero no en cuanto a la legitimidad y grado de poder, son las que muestran mayor capacidad de avanzar en su identidad colectiva en esta lógica. Esto es significativo porque indica que la identidad y acción colectivas pueden darse sin que necesariamente exista una civilidad política. Así por ejemplo, la mayoría de los líderes son antidemocráticos, y sin embargo, algunos de ellos gozan de una enorme legitimidad obtenida a través de prácticas clientelares o paternalistas.

Los discursos de los líderes de vendedores ambulantes que luchan basados en un proyecto ideológico más o menos acabado, que desde un punto de vista superficial parecieran moralizantes o adoctrinadoras, pueden llegar a ser en realidad profundamente críticos en el sentido de abrir una brecha en el cambio de la visión pública que existe sobre los ambulantes. Empero, no hablo de las capacidades de los líderes, sino de la función indispensable de la crítica y el dialogo, más allá de su papel meramente regulador: la acción colectiva que apunta hacia la constitución de un sujeto social, es precisamente la que se encausa en un proceso de concientización creciente de una inserción activa en la vida pública del país, donde los espacios institucionales o los foros para criticar, dialogar, exponer, enjuiciar, recusar, responder, etc., a veces se cierran y tales actividades reflexivas se vuelven endógenas. Este es un fenómeno que ocurre en los trabajadores no clásicos con una frecuencia que hasta el momento no se ha investigado suficientemente.<sup>35</sup> Si bien es cierto que muchas veces los procesos de cierre de las voces e inserción activa de los ambulantes en la vida pública del país favorecen la endogamia y hasta la disolución de grupos, también es cierto que existe una formidable persistencia de muchos otros momentos o grupos (sobre los cuales cabe

---

<sup>35</sup> Un buen ejemplo de ello son varios de los grupos de ambulantes en el metro, que les da miedo salir a las calles y las oficinas, a hacer política en defensa de sus compañeros. Por supuesto, en el ambulante del centro histórico existen también innumerables grupos con su reflexividad dirigida hacia dentro en el sentido de ser “endogámica”.

profundizar en su estudio), que a pesar de los cierres para su presencia en distintos foros, siguen manteniendo sus propios peculiares espíritus críticos a manera de formar lo que se podría denominar, con las debidas precauciones, “tradiciones reflexivas”. Tales tradiciones reflexivas muchas veces enraízan o se derivan del propio trabajo interno y externo de los ambulantes en la manera en que se expone en párrafos anteriores lo que se denomina las tradiciones colectivas de acción.

Prácticamente todo lo que se ha abordado hasta aquí en lo referente al trabajo de los ambulantes, es objeto de reflexión cotidiana en el ambiente. El cómo surgen los problemas para los ambulantes, el cómo ellos se comienzan a volver colectivos es algo que en una primera aproximación pudiera parecer nimio debido al detalle descriptivo, pero la importancia de estos fenómenos es enorme para el análisis de las relaciones de poder y las fuentes de la acción colectiva en el ambulante. Como ya se mencionó en líneas anteriores, existen movilizaciones de ambulantes en la que los líderes son protagonistas, que de hecho son las más vistosas y estudiadas, pero por otro lado existen también las movilizaciones en las que los grupos de ambulantes con su propia cultura y dinámicas internas son la fuente principal. Uno de los principales problemas de analizar la acción colectiva de los vendedores ambulantes, es que sus movilizaciones parecen ser al mismo tiempo tan semejantes y tan diferentes unas de otras. Las semejanzas se derivan de pretender imponer a modo de un mismo rasero común, una misma visión y explicación sobre el origen de todas las acciones colectivas que surgen en el ambiente. Mientras que el énfasis sobre las diferencias, --mismas que parecieran a llegar a ser infinitas--, entre unas acciones colectivas y otras, se debe a que se pone demasiado énfasis a las singularidades de determinados espacios del ambulante. Se presenta por ende, el problema de que ante la mayor diversificación de las negociaciones y las visiones sobre el ambulante a últimas fechas, la actividad política a nivel de piso de calle se vuelve mucho más crucial que antes. Puesto en otros términos: no existen estudios sistemáticos sobre la comparación de movimientos de trabajadores en diferentes espacios del ambulante en el centro histórico. Esta necesidad se hace mucho más ingente, si se considera que los líderes, si bien son importantes, no son los únicos canales de expresión de los ambulantes. En tal tenor, resulta indispensable romper o al menos debilitar el cerco de visión y comunicativo implícito en que los problemas del ambulante necesariamente pasan por los diálogos y negociaciones entre los líderes y el gobierno; es precisamente la disfuncionalidad de las estructuras políticas del ambulante, con sus círculos viciosos de corrupción, descalificación gratuita y escasa disposición al dialogo, lo que aparte de postergar las soluciones y/o reformulaciones de los males públicos que causan al mismo tiempo el ambulante y el desempleo, obstaculizan una flexibilidad de la imaginación para pensar con



referentes más enriquecidos y mejor aterrizados, la compleja realidad que es hoy el ambulante. Por tanto, de lo anterior se desprende que sobre el ambulante no existe otro futuro mejor, que proporcionar un camino institucionalizador a aquellos espacios en donde se constituyen subjetividades sociales en torno al trabajo.

Siendo que los colectivos de trabajo se forman desde diferentes parámetros y no sólo el de los líderes-gobierno, uno de los más destacados de dichos parámetros (más allá de la pregunta de qué tan nuevos son), es el del espacio físico en el que trabajan y circulan los trabajadores. Por poner un ejemplo, el principal problema de los músicos del metro allende era que obstruían el paso peatonal no ellos mismos, sino el público que asistía o sigue asistiendo a sus conciertos. ¿Tiene solución esto sin perjudicar la tradición colectiva que se ha formado entre estos ambulantes? Consideraría más bien que la pregunta va por otro lado: ¿Es un problema dicha obstrucción? ¿Quiénes son los actores que se quejan? ¿Son muy frecuentes tales eventos? ¿Existen gestores especializados de estos problemas en el sentido de saber cómo dar cauce institucional al ambiente festivo del que son capaces de crear estos vendedores ambulantes con sus servicios sonoros? ¿Qué tanto la actual política gubernamental de supuesta consolidación de los vendedores reubicados en sus nuevas plazas y contención/represión de los que tocan ha llegado a administrar los espacios socializados del ambulante como gérmenes de nuevas instituciones callejeras? Si tanto los análisis como las intervenciones bajo la óptica de lo que surge colectivamente desde abajo (p.e. movilizaciones, ambientes festivos, conflictos, negociaciones, etc.) siguen siendo postergados, se postergará con ello también la posibilidad de contribuir a la construcción de una sociedad de mejor convivencia basada en nuevas instituciones, en las cual los males, llámense del ambulante, del desempleo, del subempleo o del trabajo atípico, no parezcan tan insuperables como hoy se suele hacer con tanta frecuencia.

### **El programa de reordenamiento de octubre de 2007 y sus repercusiones. ¿Un maquillaje a granel?**

El fenómeno de la última reubicación de los vendedores ambulantes del centro histórico en plazas construidas ex profeso para sus actividades, constituye un objeto de estudio interesante por varias razones, a saber: a) permite calibrar la fuerza de la persistencia de los ambulantes en el centro histórico, b) sirve para poner a prueba la tesis de que muchos de los ambulantes toreros y los ex ambulantes reubicados, poseen las mismas tradiciones reflexivas y de acción colectivas capaces de apuntar a la constitución de sujetos sociales, c) muestra que si bien al principio hubo una expulsión

de los ambulantes de las calles en donde vendían, hoy es más claro que en realidad fue un reordenamiento de sus acciones que no eliminó, sino quizás a lo mucho atenuó, tanto el potencial de expresión cultural como de poder político de estos trabajadores en el centro histórico. Veamos a continuación uno a uno estos argumentos.

Históricamente en diversos foros y espacios de discusión, mucho se ha hablado de que el ambulante del centro histórico exige soluciones integrales. Sin embargo, el ambulante en dicha zona, como en cualquier otra del país así como de muchas otras en otros países del mundo, se encuentran atravesados por las contradicciones capitalistas entre producción/comercio y justicia/igualdad públicas, lo cual plantea la necesidad de visualizar cómo dichas contradicciones se manifiestan en concreto en las características de las disputas que se desarrollan tanto a nivel de la interacción estructural entre los actores del ambiente, como de la vida cotidiana más dinámica de los mismos. Así, pudiera parecer que a partir del retiro de octubre de 2007<sup>36</sup> las mencionadas contradicciones, o al menos su expresión concreta en el ambulante del centro histórico, desaparecieron. Sin embargo, muy lejos de desaparecer, lo que sucedió es que las expresiones de dichas contradicciones solamente cambiaron.

En la actualidad,<sup>37</sup> a poco más de dos años del programa de retiro masivo de los ambulantes semifijos del centro histórico, el ambulante en dicha zona ha reaparecido predominantemente bajo los estilos de los toreros. Poco antes del día culminante del retiro, muchos ambulantes pensaban que se tendrían que enfrentar violentamente a las fuerzas públicas; algunos, los más embravecidos, efectivamente los enfrentaron sin éxito, pues la represión resultó tan intensa que se tuvieron que replegar y esperar pacientemente a que los policías se retirarán, lo cual después de varios meses no sucedió. Los periódicos, la televisión y los medios de comunicación en general mostraron su beneplácito por la medida que entonces se creyó definitiva; los vendedores ambulantes, se decía, fueron a dedicarse a otras cosas. Muchos de ellos se replegaron al perímetro “B” del centro histórico en lo que coloquialmente se conoce en México como el *efecto cucaracha*. Otros se retiraron a sus casas, para ya sea buscar otro empleo o volver a insertarse como ambulantes en otras partes de la ciudad. Y otros en efecto se retiraron definitivamente. Pero la gran mayoría continuó, o bien persistiendo en el intento de volver a invadir las calles toreando, o bien permaneciendo al

---

<sup>36</sup> Cuyo proceso de aplicación no será abordado aquí más que de manera tangencial, lo que será básicamente relacionado con el tema que aquí nos ocupa, que es el de la relación entre el trabajo de los ambulantes y sus conexiones con la identidad y la acción colectiva.

<sup>37</sup> El presente escrito fue elaborado en enero de 2010.

pendiente de las noticias acerca del grado de vigilancia de las calles por parte de las fuerzas públicas; es decir, mientras las fuerzas públicas resguardaban masivamente el centro histórico y una minoría agresiva intentaba volver a la venta callejera, todos los demás permanecieron a la expectativa de lo que sucedía en el centro histórico en una especie de *impasse* de alerta por regresar mientras se dedicaban a otras actividades: la actividad de los ambulantes toreros más bravos, así como la de los líderes aparentemente contentos con sus agremiados reubicados en los locales, se encargaron de mantener viva la esperanza de los demás de regresar al centro histórico. Pero dicha esperanza está formidablemente complementada por la gran presión que ejerce el desempleo que los llevó a buscar otras ocupaciones en otras partes de la ciudad, mismas que a pesar del tiempo transcurrido, no alcanzaron a cubrir los mismos ingresos económicos que los que los ex vendedores ambulantes tenían antes en el centro histórico. De esta manera, con el fenómeno del retiro masivo de vendedores, se ha estado dando una formidable y masiva acción colectiva que ha incluido vendedores en locales, toreros en el centro histórico, desempleados y subempleados en *stand by* (pero dedicados a otros empleos y subempleos en general más precarios) distribuidos por toda la ciudad, sobre todo en colonias populares, con el potencial de regresar al centro. ¿Cuál es el costo que tendrá el mantener dicha situación con la presencia de policías en las calles? Con el transcurso de los meses, ha quedado cada vez más claro que el presupuesto de dinero dedicado a las fuerzas policiales para evitar que los ambulantes regresaran a las calles del centro histórico, fue siendo rebasando por la formidable presión que estos estuvieron ejerciendo constantemente. En efecto, las fuerzas policiales que estuvieron resguardando las calles del centro histórico tenían un presupuesto limitado, pues en el plan de reubicación no se contempló que al expulsar a los ambulantes, simplemente se estaban sustituyendo unos empleos por otros; con ello acontece entonces de manera concreta y en su expresión más pura la esencia de la lógica neoliberal: el subsidio estatal en forma de tolerancia hacia los ambulantes, devino en un subsidio a los policías. En última instancia, especulando en la lógica neoliberal de manejo de variables, si se llegara a la situación, en el fondo inconcebible,<sup>38</sup> de que el subsidio estatal al empleo desapareciera totalmente ¿Cuántos policías se necesitarían para contener la presión de los subempleados?

Sin embargo, la existencia efectiva de un mínimo de civilidad política alcanzada por los funcionarios del gobierno del DDF, ha propiciado que el retiro y posterior regreso de los

---

<sup>38</sup> Por supuesto, esta especulación, que es propia de las fantasías neoliberales, apunta a una situación inconcebible, pero es presentada aquí porque sin duda ilustra y sirve para fines del desarrollo de una reflexividad crítica.

ambulantes, se convirtiera en un reordenamiento. En la actualidad, la agenda de cada fecha de día festivo anual, está ya prácticamente cubierta por cuáles organizaciones y ambulantes llenarán las romerías, así como cuáles productos se venderán y cuáles calles se cerrarán y en qué horarios. Los líderes sin duda siguen siendo significativos en estos procesos, pero dejando un poco aparte el asunto de lo poco o nada que se ha ventilado públicamente sobre estos procesos (por no hablar de los toreros que hoy han vuelto a ser tolerados), se encuentra la cuestión de que las redes corporativistas clientelares de las organizaciones de los vendedores ambulantes no han cambiado, ni tampoco la potencial posibilidad de que vuelvan al centro histórico, pues después de todo se ha terminado por comprender que una de las funciones centrales de todo Estado capitalista es el subsidio social y específicamente el subsidio al empleo, aún cuando las manifestaciones concretas de éste cambien, como es el caso de las suplantaciones sucesivas de los trabajadores formales por los vendedores ambulantes y posteriormente por los policías.

Sin embargo, a la realidad de las redes clientelares de ambulantes, siguen subyaciendo colectivos con sus propias identidades y sus propias potencialidades de acción a diversos niveles en cuanto al control del lugar de calle que ocupan, mismos que se han sabido adaptar a las nuevas circunstancias. Muestra de ello es la última verbena de navidad del corredor de Reforma que atraviesa el Ángel de la Independencia por los dos extremos;<sup>39</sup> allí proliferaron en la temporada las especializaciones por productos de vendedores semifijos y toreros con permiso.<sup>40</sup> La auténtica verbena llena de luces multicolor en las noches, anunció en sus variados estilos de expresión el regreso de los ambulantes a las calles. Con ello se demuestra también que la apropiación de las calles también es relativa, pues por ejemplo, los vendedores anteriormente citados se han sabido adaptar a las reubicaciones de calles, temporadas, horarios y productos de venta que organizan las autoridades y los líderes, quienes a su vez también se han sabido adaptar a las fuertes presiones del crecimiento del ambulante en el centro de la ciudad, mismo que al cabo de más de veinte meses no pudieron contener y han aprendido a tolerar mejor. Por desgracia, queda en el aire si lo

---

<sup>39</sup> Misma que aunque no se dio en el centro histórico, es sólo uno de muchos casos ilustrativos que hoy se pueden dar sobre el reordenamiento y persistencia de los vendedores ambulantes del primer cuadro de la ciudad.

<sup>40</sup> La expresión de “toreros con permiso” se presta a mucha ironía: La nueva presencia de estas figuras de vendedores ambulantes callejeros ¿Es acaso algo realmente nuevo? ¿Es una paradoja o un mero juego de palabras?

aprendido con el último reordenamiento de los ambulantes no se desaprenderá con la entrada del nuevo gobierno el próximo sexenio en el año de 2012. ¿O será que se ha entrado ya a una nueva etapa definitiva de nuevas formas de gestión y control de los ambulantes donde lo que se celebra es que ya son formales?

## **Conclusiones**

La tendencia a concebir a los vendedores ambulantes como fundamentalmente pasivos o reactivos a las iniciativas de otros actores, o bien ante fenómenos estructurales o coyunturales que les afectan, constituye el punto nodal de toda una ideología que influye estructuralmente en la gran mayoría de las visiones académicas y en la opinión pública que históricamente han existido sobre los sectores subalternos.

En particular, las acciones relacionadas con el trabajo o que emergen del mismo, al formar parte de la cotidianidad de la vida del gran número de trabajadores no clásicos que hoy existen en los países del tercer mundo, representan un enorme reservorio de energías a partir del cual se modelan y transforman (ya sea deliberadamente o no) las estructuras más amplias de la sociedad actual. Por tanto, negar a los vendedores ambulantes como sujetos capaces de transformar desde sus propios espacios de acción las estructuras más amplias que los rodean, es ignorar una parte de la realidad que día a día transforma a nuestras sociedades. En consecuencia, en el presente artículo se analizaron las conexiones existentes entre el trabajo cotidiano de los vendedores ambulantes y las potencialidades que de allí nacen para la transformación de estructuras que generalmente suelen concebirse equivocadamente como no producidas por ellos mismos.

En tal tenor, uno de los principales hallazgos del estudio aquí desarrollado, es que la acción creativa que acontece en medio de las ambigüedades con las que los vendedores ambulantes suelen cotidianamente involucrarse en su trabajo, es el punto de conexión en que la potencialidad de transformación de las estructuras se realiza. A lo largo del capítulo se identificaron dos tipos de acciones colectivas en el ambulante: a) las que de manera agregada surgen de su trabajo cotidiano para influir masivamente en las estructuras de dicho ambiente e ir transformándolo junto con otros actores, b) las que se realizan al interior de un proceso de aprendizaje oscilante entre, por un lado, el enfrentamiento a las fuerzas públicas que intentan expulsarlos del centro histórico, y por el otro lado, la constitución de su identidad, misma que pasa de ser un mero medio para enfrentar a las fuerzas públicas, a ser un fin en sí misma por el placer y satisfacción que proporciona no sólo el

sentido de pertenencia a un colectivo, sino más fundamentalmente, a un proyecto constructor de sociedad y sentido de futuro con sus propios ideales.

Paradójicamente, a pesar de que la vida cotidiana de los ambulantes está plegada de acciones creativas (como el ejemplo del lazo que los ambulantes atan de manera floja y tiene repercusiones amplias), pudiera resultar inconcebible calificar a tales acciones, que a primera vista parecerían nimias, como bastante significativas para la modelación y transformación de estructuras más amplias. Sin embargo, si se advierte que es a partir precisamente de que dichas acciones surgen ante problemas que los propios vendedores ambulantes definen colectivamente como suyos, se podrá ver la importancia de analizarlas intensivamente en estudios futuros.

En la óptica que se fue desarrollando en el presente capítulo, los vendedores ambulantes fueron crecientemente concebidos como sujetos activos en la vida cotidiana que, ante diferentes problemas, forman grupos y desarrollan (ya sea desde una reflexividad crítica o no), prácticas que terminan por condicionar fuertemente las acciones tanto del gobierno como de los líderes. Pero además, una gran parte de dichas prácticas se reproducen al margen de los líderes y del gobierno, al tiempo de contribuir también a la persistencia de grupos de ambulantes con sus propias dinámicas de acción.

En comparación a otros vendedores de la ciudad de México localizados en otras zonas, los ambulantes del centro histórico se caracterizan por haber logrado durante muchos años (a saber, aproximadamente desde 1982 hasta la actualidad), un considerable éxito en cuanto a su persistencia vendiendo en el centro histórico. A lo largo del presente estudio, este hecho se consideró como la principal muestra de su poder. En este sentido, la originalidad de la visión aquí presentada parte de renunciar a considerar a los líderes y el gobierno como los principales conformadores del ambulante en el mencionado lugar. De aquí que el énfasis se haya puesto en el estudio de las acciones que los ambulantes realizan en su trabajo cotidiano, y las posibilidades que de allí nacen para la formación de sus identidades y acciones colectivas. Sin embargo, buena parte de dicho poder no nace de que el Estado lo haya otorgado a las organizaciones de ambulantes en la lógica corporativista tal como es definida por Schmitter,<sup>41</sup> ya que, como he demostrado en otro estudio (Olivo, 2010), los dividendos económicos arrojados por la venta ambulante en el centro histórico son tan altos, que muchos actores participan de dichos beneficios a través de su específica inserción en el sistema de complicidades basado en el clientelismo y los sobornos a los ambulantes. Asimismo, aunque en el ambulante en el centro histórico efectivamente existen muchos pobres,

---

<sup>41</sup> En la nota al pie número 11 anterior, se cita la definición que hace Schmitter del corporativismo.

tampoco ocurre que los mismos sean extremadamente precarios. En cuanto a si son perjudiciales a la sociedad por el conjunto de males a los cuales se les suele asociar (ver cuadro 1 anterior), tales males son frecuentemente manipulados y publicitados por parte de intereses privados, hecho que forma parte de la agenda de los temas que ciertos grupos de ambulantes abordan desde una reflexividad crítica a manera de saber defender lo bueno y de saber atacar lo malo cuando efectivamente constatan que dichos males existen.

Otra veta acerca de la aparente paradoja acerca de si los ambulantes son poderosos y al mismo tiempo precarios, tiene que ver con las imágenes polares que existen a nivel de la opinión pública sobre los mismos. Tal visión ignora que en el ambulante existen jerarquías que funcionan de manera mucho más compleja que la simple delegación del poder estatal a los líderes; los núcleos de poder más privilegiados entre los ambulantes, en parte aliados a los líderes, son diestros para manejar las contingencias del trabajo de la venta ambulante a su favor, de tal manera que sus saberes en torno al trabajo de la venta ambulante, se utilizan para deliberadamente crear espacios de incertidumbre a los vendedores menos privilegiados (que a su vez carecen de información, redes sociales, disposiciones para mejorar y de varias habilidades necesarias para el progreso en la venta ambulante).

Otra visión distorsionada que comúnmente suele manejarse sobre los vendedores ambulantes del centro histórico, es aquella que los retrata como inmigrantes relativamente afortunados que llegaron de las afueras de la ZMCM, y poco a poco comenzaron a progresar al grado de tener su vida resuelta (al menos en el aspecto económico), al haber podido instalarse en un puesto semifijo vendiendo mucho en el centro. Esta versión ignora que conforme los ambulantes fueron creciendo en la mencionada zona, simultáneamente las jerarquías entre los mismos se fueron consolidando, de tal manera que hoy la gran mayoría de ellos, si bien padecen la precariedad (sobre todo la económica) están un poco por encima de otros empleos y subempleos con menores ingresos económicos en otros lugares de la ZMCM, la viven desde las peculiaridades del ambiente altamente cargado de agresividad, competencia, privilegios, abusos y humillaciones que se distribuyen heterogéneamente en las diferentes jerarquías de poder en el mencionado ambiente. Otro aspecto que ignora la creencia de que los ambulantes del centro son afortunados es que la inmigración no se dio por individuos solitarios y aislados, sino que muchos de ellos se instalaron con todo y las redes de familiares o conocidos de sus lugares de origen. Asimismo, la versión del “inmigrante exitoso” es muchas veces complementada por la del individuo emprendedor, según la cual los ambulantes en el centro están compuestos por individuos que tienen una alta capacidad de iniciativa y un conjunto de habilidades casi innatas para la actividad comercial en las calles. Nuevamente, esta versión

tiende a sobre-individualizar a los ambulantes al ignorar sus redes sociales, las jerarquías de poder en las que trabaja, sí como los saberes socializados en que se fundamenta tanto el trabajo interno como el trabajo externo que desempeñan.

Las constantes condenas a que han estado sujetos históricamente los vendedores ambulantes del centro histórico, se encuentran en la raíz de los argumentos por los cuales varias veces han sido expulsados de las calles con el pretexto de las reubicaciones en locales de plazas comerciales construidas para ellos. La última expulsión no fue la excepción en este sentido. Los casi dos años transcurridos desde que supuestamente se “limpio” el centro histórico de ambulantes, han sido suficientes para que poco a poco fuera quedando evidente que paulatinamente los ambulantes han regresado al corazón del primer cuadro de la ciudad bajo diferentes formas de las acostumbradas hasta antes de octubre de 2007. En efecto, hoy existen muchas romerías en todos los días festivos del año, así como innumerables grupos de toreros que de manera intermitente venden a diario y contingentes de ex ambulantes constantemente presionando por regresar, todo lo cual demuestra el alto costo de haber sustituido en la zona a los ambulantes por policías, lo cual en el fondo podría ser visto como la simple sustitución de un subsidio por otro. Desde esta otra perspectiva acerca de que los ambulantes expulsados han regresado a la zona, lo que se dio es más bien un reordenamiento de las actividades de los ambulantes, muchos de los cuales mantienen vivos los mismos grupos que antes vendían en el centro en puestos semifijos. En consecuencia, los espacios de sociabilidad que constituyen grupos de vendedores ambulantes, consistentes en cuanto al ejercicio de tradiciones de acción con sus propias dinámicas y expresiones culturales, son espacios desaprovechados por el gobierno y los líderes para la generación de una nueva institucionalización posible del trabajo de los ambulantes. Sin embargo, tal utopía implicaría una transformación radical de los vendedores ambulantes como seres estigmatizados, así como de las clases populares como no subsidiables a través de programas sociales.

## **Bibliografía**

Adorno, Theodor, (2006), *Introducción a la sociología*. Barcelona: Gedisa.

Bauman, Z., (2005), *Vidas desperdiciadas*, Barcelona: Paidós.

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



Benería, Lourdes, (1999), “Mercados globales, género y el Hombre de Davos”, en: Portugal, Ana María y Torres, Carmen (editoras), *El siglo de las mujeres*. Santiago: Isis Internacional, Ediciones de las Mujeres N° 28.

Berman, Marshall, (2002), *Aventuras marxistas*, Madrid: Siglo XXI.

Bourdieu, Pierre, (2007), *El sentido práctico*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Cámara Nacional de Comercio, (1987), *El comercio ambulante en la ciudad de México*, México: Canaco.

Cross, John, (1998), *Informal Politics: Street Vendors and the State in Mexico City*. Stanford: Stanford University Press.

De la Garza, E., (2007), *Construcción de la identidad y acción colectiva entre trabajadores atípicos*. México: Proyecto de Investigación financiado por el Conacyt, mimeo.

De la Garza, E., (2008), *La configuración como alternativa al concepto estándar de teoría*. México: versión mimeo inédito.

Esquivel, Edgar, (coord.) (2008), *La república informal. El ambulante en la ciudad de México*. México: Porrúa.

Etxebarúa, Enrique, (1976), “Delincuencia juvenil y estructura social capitalista”, en *Eguskilore. Cuaderno del Instituto Vasco de criminología*, núm. 1, octubre de 1976, San Sebastián.

Gallo, Rubén, (2005), *Lecturas para paseantes*, Madrid: Turner publicaciones.

Guillaume, (2007), *Vidas ordinarias, vidas precarias. Sobre la exclusión social*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Hall, Edward, (1978), *Más allá de la cultura*. Barcelona: Gustavo Gilli.

Hall, Edward, (2007), *La dimensión oculta*. México: Siglo XXI.

Instituto Nacional de Geografía, Estadística e Informática (INEGI), (2005), *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo*, México: INEGI.

Lazzarato, Maurizio, (2006), *Políticas del acontecimiento*. Buenos Aires: Tinta Limón.

Massardier, Gilles, (2003), *Politiques et action publiques*. París: Collection U, Armand Collin.

Maurice, Marc, (1989), “Aspectos metodológicos de las comparaciones internacionales. A propósito del enfoque del efecto societal”, *Revista Sociología del Trabajo*, Núm. 7, Otoño, Madrid: Siglo XXI.

Moder, R. & Holliday, R., (1993), "Relative merits: family, culture and kinship in small firms" en revista *Sociology*, vol. 27, núm. 4, nov. 1993.

Olivo, Miguel, (2005), *El trabajo lábil. Inestabilidad laboral y familia en el noreste de la ciudad de México*, Tesis de Doctorado de El Colegio de México.

Olivo, Miguel, (2009), "Fragmentaciones y solidaridades entre los vendedores ambulantes de la ciudad de México", *Revista Iztapalapa*, núm. 66, Año 3, enero-junio de 2009, México: UAM Iztapalapa.

Olivo, Miguel A. & Ruíz, S., (2009), "Símbolos, valía y resistencias en el trabajo de los vendedores ambulantes y los vagoneros del metro de la ciudad de México", Ponencia presentada en el *Simposio XI años de estudios sociales en la UAM-Iztapalapa*, celebrado los días 28, 29 y 30 de octubre en la UAM Iztapalapa, México, D.F.

Olivo, Miguel, (2010), *Vendedores ambulantes en el centro histórico de la ciudad de México: estigmas y aprendizaje*. México: UAM Iztapalapa, (en prensa).

Reguillo, Rossana, (2003), "Utopías urbanas. La disputa por la ciudad posible", en revista *Ciudades*, Número 60, México: RNUI.

Requena, Felix, (1991), "Redes sociales y mecanismos de acceso al mercado de trabajo", en *Revista Sociología del Trabajo*, Núm. 11, Invierno, Madrid: Siglo XXI.

Schmitter, Phillippe & Lehmbruch, Gerhard, (1992), *Neocorporativismo I. Más allá del Estado y el mercado*. México: Alianza Editorial.

Stamm, Caroline, (2006), "Comercio ambulante, políticas públicas y centro histórico. Estudio de los casos de México y Lima", Paper presentado en la *Conferencia Anual de Latin American Studies Association*, Nottinham, UK, Marzo 31-abril 2.

Vigotsky, Lev, (2006), *Psicología del arte*, Barcelona: Paidós.

Zaremborg, Gisela, (2007), *¿Corporativismo informal? Organizaciones de ambulantes y partidos políticos a partir de la alternancia electoral en México, Distrito Federal (2000-2005)*, Informe final del concurso: Partidos, Movimientos y alternativas políticas en América Latina y el Caribe. Programa Regional de Becas Clacso, 2005.

## **Capítulo IV: El problema de la identidad y la acción colectiva de los microbuseros.**

**Carlos León Salazar<sup>1</sup>**

### **1. El Transporte colectivo de pasajeros en el Distrito Federal.**

#### **1.1 El otorgamiento de permisos a particulares para la prestación del servicio de transporte colectivo de pasajeros**

Durante los años sesenta y setenta la prestación del servicio de transporte de pasajeros en camiones urbanos fue dominado por el llamado “pulpo camionero”, encabezado por dos empresas privadas de transportistas. En el transcurso de estas dos décadas, las líneas de camiones se expandieron incontroladamente en el área metropolitana, acumulando problemáticas como el deterioro del parque vehicular, la fijación arbitraria de tarifas, el establecimiento incontrolado de derroteros y la ausencia de medidas para evitar la contaminación del medio ambiente. Ante tal panorama, a principios de la década de los ochenta el Departamento del Distrito Federal revocó las concesiones y asumió la atención de los usuarios a través del organismo público descentralizado de transporte de pasajeros Ruta-100. Creada por decreto presidencial el 18 de agosto de 1981, la nueva empresa de transporte estatal tomó el control de los bienes de los ex permisionarios (locales y parque vehicular) y formuló planes para la homologación laboral (condiciones de trabajo, prestaciones, formas de pago) y para la capacitación del personal (Cuellar, 2002).

Las necesidades de transporte urbano en la capital del país, sin embargo, difícilmente podían ser cubiertas sólo por la nueva entidad. De forma paralela a la operación de Ruta-100, la Administración Pública, también en 1981, otorgó autorizaciones a propietarios particulares para operar vehículos de transporte colectivo. Así comenzaría la etapa en la que, paulatinamente, los taxis colectivos (antecesores de las combis y de los microbuses) llegarían a constituirse como los principales prestadores del servicio de traslado de pasajeros en el Distrito Federal.

---

<sup>1</sup> Doctorante en el posgrado de Estudios Sociales-Línea de Estudios Laborales, UAM-Iztapalapa. correo electrónico: losconfines@yahoo.com.mx

Las autorizaciones emitidas en 1981 por la Dirección General de Policía y Tránsito (dependencia oficial encargada entonces de regular el transporte urbano), materializadas en la entrega de juegos de placas, no procuraron generar una normatividad específicamente aplicable esta modalidad de transporte colectivo. Incluso, los permisos correspondientes se expidieron a personas físicas para operar automóviles de alquiler “sin itinerario fijo”; sin embargo, en los hechos, los beneficiarios de la disposición oficial pertenecían ya a alguna *Ruta* de transporte colectivo. La misma Dirección General de Policía y Tránsito promovió entonces el trámite de créditos ante el Banco Nacional de Obras (BANOBRAS) para que los permisionarios adquirieran vehículos de mayor capacidad (combis) que sustituyeran a los sedán que hasta entonces circulaban, siendo el aval de estos créditos –según afirmaciones de un concesionario de la Ruta 1– el director de la corporación policiaca, el General de División Arturo Durazo Moreno.

En el reparto de autorizaciones jugaron un papel importante los líderes de las Asociaciones de permisionarios y de las organizaciones *cúpula* (coaliciones de Rutas); la obtención de placas estuvo sujeta a las posibilidades de negociación con el aparato gubernamental, ya fuera a cambio de la afiliación al entonces llamado partido oficial (el Revolucionario Institucional) o el apoyo a cierto candidato. También fue común el otorgamiento por parte del permisionario de algún incentivo monetario para que los funcionarios públicos agilizaran los trámites administrativos, así como la entrega de la respectiva “comisión” para los líderes encargados de las gestiones pertinentes. En torno a esto, un concesionario comenta:

“Había que *entrarle* desde entonces y hasta la fecha; para que esto funcione, siempre hay que *entrarle*.” (Ricardo Chávez, concesionario Ruta 2, 13/07/2009)

Durante el primer lustro de la década de los ochenta, el número de combis *peseras*<sup>2</sup> otorgando el servicio de transporte de pasajeros creció aceleradamente, sin que existiera un plan global para el ordenamiento de los derroteros ni considerando la necesidad de mantener armonía con otras modalidades de

---

<sup>2</sup> La denominación popular como *peseras* se deriva de la tarifa cobrada entonces, de un peso por viaje.

transporte. Según algunos cálculos, a mediados de la década de los ochenta circulaban un total de 17 mil combis, muchas de las cuales carecían del permiso de circulación correspondiente (Rodríguez, 2003).

En la dinámica de negociación entre las Rutas y la autoridad correspondiente, fortalecieron particularmente su poderío la “Unión de Choferes Taxistas de Transportación Colectiva, A. C. Ruta 1”; la “Unión de Taxistas de Reforma y Ramales, Ruta 2 A. C.” y la “Asociación de Taxistas, Zócalo, La Villa, Gustavo A. Madero y Ramales, Ruta 18 A. C.”, desplegando ramales en diversas áreas del Distrito Federal y hacia algunas áreas conurbadas, pactando con la autoridad la asignación de los itinerarios con mayor afluencia de pasajeros (más rentables, por tanto), e incrementando el número de permisionarios afiliados. En este período, sobre todo en las *Rutas “grandes”*, se va dejando atrás el modelo único de propietario-chofer. Dada su posición privilegiada de negociación frente a la autoridad, los miembros de las mesas directivas de la *Rutas* y de las “organizaciones cúpula” pudieron acaparar varios juegos de placas; otros permisionarios, contraviniendo los candados legales que amparaban el otorgamiento de las concesiones –de carácter patrimonial, no enajenable y limitada a un máximo de cinco permisos por persona física–, adquirieron a través de prestanombres varios juegos de placas. Al hacer un balance de esta situación y de cómo prevalece hasta la actualidad, un informante anónimo, experto en la historia y la situación actual del transporte en la ciudad de México, comenta:

"Hay concesionarios, como todo, buena onda, de buena fe, de a de veras, que viven de su concesión. Pero, a pesar que la ley lo prohíbe –si Salinas de Gortari consiguió un *chingo* de prestanombres, pues cómo no vas a conseguir prestanombres–, hay registradas familias completas con concesiones... pero al final la concesión es del cabeza de familia... y se trae 15, 20 concesiones de colectivos. "Que está prohibido", "Sí, pero no están a mi nombre...", y hay quienes tienen 20, 30, 40... ¿Pues cómo?, ¡prestanombres! El esquema de corrupción que hay en el sistema de registro vehicular que hay aquí en la SETRAVI, que es un cochinerito *encabronado*" (Informante anónimo, 29/05/2009)

Si bien hasta la fecha hay todavía un número considerable de propietarios de concesiones que son a la vez choferes de sus unidades, la figura del *flotillero* –

aún en la época de las combis como vehículos predominantes- surge desde el proceso mismo de otorgamiento de permisos sustentada en irregularidades legales que, sin embargo, llegan a constituirse como el modelo “normal” para acceder al otorgamiento de concesiones y para operar el transporte público.

Entre las ausencias normativas, hay que destacar que no estaba prevista la existencia de una relación laboral entre propietarios de vehículos -titulares de las placas- y los choferes. En tal marco, se da la relación entre el concesionario y los choferes a los que “se les dan a trabajar” los vehículos. Se fija desde entonces el peculiar patrón de acuerdo verbal entre concesionario y operador, donde se establecen los montos de la renta o *cuenta* (según la capacidad del vehículo y la *rentabilidad* de la Ruta), la periodicidad de la entrega de los dineros convenidos (diario, semanal) y el tipo de jornada que cubrirá el operador del vehículo (medio turno, turno completo). Se deja de lado, evidentemente, el otorgamiento de cualquier tipo de prestación laboral para el chofer (vacaciones, aguinaldo, pago de horas extras, etcétera) y se cancela toda posibilidad de acceso a la seguridad social, tanto para el concesionario como para el operador.

## **1.2 El boom microbusero y sus características estructurales**

Ante el exorbitante crecimiento en el parque vehicular por la introducción de combis, y para hacer frente a los incrementos en los índices de contaminación y a los problemas de congestionamiento en las calles de la ciudad, en noviembre de 1985 la autoridad capitalina, a través de la Dirección General de Autotransporte Urbano, promueve en la Ruta 2 un primer programa piloto para la introducción de microbuses. Sin la existencia de un manual técnico que especificara las características de las nuevas unidades vehiculares, comienzan a circular los primeros microbuses, con características heterogéneas en su fabricación, pero con denominadores comunes de deficiencias estructurales en la capacidad de carga, la incomodidad y el hacinamiento de pasajeros y pocas medidas de seguridad. Según comentan algunos concesionarios, ante la ausencia de proveedores del nuevo tipo

de vehículos, varios de los micros que entraron en operación a mediados de los ochenta fueron armados en talleres clandestinos, donde sobre un chasis de camión de carga se adaptaba una carrocería y se montaban los asientos.

“Cualquier herrero te fabrica un micro, ni siquiera hace falta un *buen* herrero, *cualquiera* te lo arma” (Comenta en entrevista Don Enrique, concesionario Ruta 49, 4/07/2009).

El marco normativo en materia de transporte colectivo concesionado siempre ha ido a la zaga de lo que pasa en las calles de la ciudad. Por ejemplo, cuando en 1986 se anuncia el primer programa oficial para sustituir cada tres combis por un microbús, ya circulaban 200 en distintas Rutas (Rodríguez, 2003: 30). El programa impulsado en ese año por la Regencia de Ramón Aguirre Velázquez –quien, según versiones de los mismos concesionarios, condicionaba la entrega de permisos a cambio de que le comparan a él los vehículos– esperaba llegar a las cinco mil unidades a finales de 1988, estableciendo entre las características técnicas de los nuevos vehículos la obligatoriedad del uso de convertidores catalíticos que redujeran la emisión de gases contaminantes.

Entre 1985 –año en el que entran en circulación los primeros microbuses– y 1993 –cuando se otorgan las últimas concesiones a particulares para la prestación de servicio de transporte colectivo–, tiene lugar un *boom* en este tipo de vehículos. En 1993, entre combis y microbuses, circulaban ya en la ciudad un total de 53,539 taxis colectivos (Rodríguez y Navarro, 1999)<sup>3</sup>. Otro dato que puede darnos idea del aceleradísimo posicionamiento de las combis y microbuses como principal medio de transporte de pasajeros en la ciudad de México, es el del aumento en su participación porcentual en la movilidad según tipo de vehículo. Datos obtenidos el 24 de septiembre de 2009 a través de la Oficina de Información Pública de la SETRAVI, indican que en 1985 los taxis colectivos sólo participaban del 30.74% en

---

<sup>3</sup> Después de ese año, los programas de sustitución por unidades de mayor capacidad han disminuido la flota vehicular total de las Rutas de transporte colectivo, hasta ubicarse en el presente año (según datos proporcionados el 29 de septiembre de 2009 por la Oficina de Información Pública de la SETRAVI) en 28, 478, de los cuales 18,685 son microbuses, 5, 632 autobuses y 4,161 combis.

el total de los viajes-persona realizados; para 1993 su importancia en la movilidad de pasajeros prácticamente se duplicó, para representar el 58.14%.

Para entender la creciente preponderancia del servicio concesionado en el transporte colectivo de pasajeros, no podemos omitir su relación con el declive cuantitativo y cualitativo del servicio prestado por la Ruta-100. Ya en 1989, año en que Manuel Camacho Solís (entonces Regente capitalino) anunció un programa de reestructuración de la empresa municipalizada, se advertía que “entre los años señalados [1982 y 1989], el sistema de transporte urbano de pasajeros Ruta-100 fue perdiendo su eficiencia [...] Para substituir a esa empresa, la estrategia gubernamental consistió en ir reprivatizando gradualmente el transporte urbano mediante la concesión del servicio a las llamadas *peseras*” (Loyzaga, 1989).

Otras valoraciones al respecto señalan que la mencionada reestructuración fue promovida para mermar la fortaleza del sindicato; en el marco de la declaración de inexistencia de una huelga estallada por los trabajadores en la renegociación de las Condiciones Generales de Trabajo, el Departamento del Distrito Federal dio por terminadas las relaciones laborales con el total de la plantilla (23 mil trabajadores) del organismo público descentralizado, recontratándolos con otras condiciones y eliminado muchas de las prestaciones antes ganadas por la lucha sindical. De tal modo, “el golpe asestado al sindicato en 1989 marcó también fin del periodo en el cual la Ruta-100, pese a todas las irregularidades y los abusos del sindicato, cumplía una función social importante en el transporte colectivo de la ciudad de México” (Cuellar, 2002: 80).

Por otro lado, la normatividad en torno al transporte concesionario mantenía en reserva la facultad del gobierno para establecer la tarifa del servicio. De tal modo, la autorización de incremento en el costo del pasaje fue manejada según los intereses políticos de la Administración en turno. Durante el periodo del *boom* microbusero –en un contexto de crisis económica y de serias dificultades del partido gobernante (el Revolucionario Institucional) para mantenerse en el poder–



se optó por mantener sin incremento el precio del servicio de transporte, como parte de las políticas públicas que trataban de contener el creciente descontento social.

El bajo costo del pasaje -mantenido también por el gobierno capitalino encabezado por el Partido de la Revolución Democrática (PRD) desde 1997 hasta el presente-, ha eximido a la autoridad del costo político que podría representarle la prestación deficiente del servicio de transporte colectivo de pasajeros. Sin embargo, esto no es un factor que atenúe las valoraciones negativas hacia los transportistas por parte de los habitantes de la ciudad. En ese sentido, Ignacio López Saldivar consignaba la percepción ciudadana, en 1997, de la siguiente manera:

“A los transportistas de la ciudad se les acusaba de tener un elevado índice de anarquía en la prestación del servicio, se les criticaba por el maltrato hacia el público usuario y por su conducta antisocial en contra de los conductores de vehículos particulares, por las pésimas condiciones físicas de su parque vehicular y por la deficiente calidad en el servicio” (López, 1997: 122-123)

Para los transportistas, el corolario de la medida gubernamental de tarifas *congeladas* ha representado un grave problema para sostener la rentabilidad del negocio, implicando incrementos en la cartera vencida crediticia, insuficiente mantenimiento mecánico y escasa renovación del parque vehicular. Pero las trabas para la actualización de la tarifa también han impactado negativamente en los ingresos de los que pueden disponer los operadores. La combinación del modelo de “la cuenta” -como medio que determina los ingresos del concesionario y del operador- con las tarifas congeladas -como política pública-, ha fomentado la competencia por el pasaje como carácter que define al transporte concesionado en la ciudad de México. “La batalla del centavo”, como se le conoce en el medio, se ha consolidado como única vía para obtener ingresos que garanticen al conductor, en primera instancia, el pago de la cuenta y, después, obtener para sí mismo “lo más que se pueda”.

Lejos de una preocupación por apearse a la normatividad vigente (de por sí exigua), o por el cuidado y mantenimiento de los vehículos (ni por la limpieza, en casos notables), dentro de la lógica de obtener “lo más que se pueda”, es congruente superar por mucho la capacidad de carga de los microbuses, desobedecer las señales de tránsito, buscar ocupar la vialidad desplazando a los automóviles particulares, invadir acotamientos y banquetas, pararse en lugares inadecuados para cargar pasaje, conducir con exceso de velocidad, entre otras prácticas reiteradas que omiten considerar el orden vial y las necesidades de comodidad y de seguridad de los usuarios. Para la ciudadanía, entonces, hay una ausencia total de virtudes que permitan apreciar positivamente el transporte concesionado. De ahí que a menudo sea clasificado por los habitantes de la ciudad en el lugar común del “mal necesario”, al presentarse como un servicio que se fue haciendo cada vez más necesario en su cantidad, tanto como cada vez más deficiente en su calidad.

La Ley también preveía para el gobierno capitalino la facultad de inspección y vigilancia, así como para fijar y aplicar las sanciones correspondientes al transporte colectivo. Desde la década de los setentas, esta función ha sido cubierta por un cuerpo de inspectores que supervisa en exclusiva el servicio de transporte colectivo. La forma en que realizan su trabajo estos servidores públicos, conocidos actualmente como “Dantes”, es mediante “operativos sorpresa” para la revisión de las condiciones físico mecánicas de los vehículos y de la documentación que acredita a los operadores de transporte público. Esta actividad podría ser valorada como imprescindible para el buen cumplimiento del servicio en beneficio de los pasajeros; sin embargo, al igual que otros actos y funciones del ámbito del transporte público, ha sido pervertida por las costumbre de la autoridad de omitir el cumplimiento de las Leyes y Reglamentos a cambio de una remuneración “por debajo del agua” otorgada por los transportistas. En primer lugar, hay que señalar que, según los transportistas, los criterios de supervisión y para aplicar sanciones son discrecionales; es decir, los “Dantes” pueden ser más o menos estrictos al

realizar su función. Por otro lado, la detención de un vehículo para realizarle la supervisión, implica una “pérdida de tiempo”, con un consecuente impacto negativo en términos económicos para el conductor, aún cuando no se aplique ninguna infracción. El cohecho, entonces, es una práctica recurrente en la relación entre operadores y supervisores, ya que para los primeros puede resultar preferible llegar a “un acuerdo” con tal instancia inmediata de gobierno, antes que realizar la inversión de tiempo y dinero, así como cumplir los trámites necesarios frente a otros funcionarios públicos, para la regularización de los vehículos y para la normalización de la situación documental.

### **1.3 Las tentativas gubernamentales para reordenar el transporte público en la ciudad de México**

Hasta aquí hemos tratado de destacar los factores que incidieron para que, en el lapso de una década, una opción de transporte –que en principio se planteaba como viable, segura, cómoda, rápida y que ayudaría a disminuir los congestionamientos viales y los índices de contaminación– se convirtiera en un serio problema urbano. El *boom* microbusero entre 1985 y 1993, se acompañó de una serie de dificultades que enmarcan las prácticas cotidianas de los sujetos involucrados en la prestación del servicio, entre los que se destacan los vacíos en los mecanismos de regulación y sanción, la ausencia de una relación laboral formal entre operadores y concesionarios y, destacadamente, la corrupción; pero no entendida aquí como la alteración de la forma “correcta” del servicio de transporte público en la ciudad de México, sino como condición estructural de su funcionamiento. Tales características prevalecen hasta la fecha con poca variación, a pesar de los cambios en la normatividad correspondiente impulsados por la autoridad capitalina a partir de 1995.

Precisamente en 1995, se publica una nueva Ley de Transporte en el Distrito Federal, que, sin embargo, no generó un impacto positivo para el reordenamiento del servicio público de transporte colectivo. De forma paralela a la aprobación de la nueva Ley, con fin de lograr un padrón confiable, la autoridad capitalina

promueve un programa de revisión vehicular y para el *reemplacamiento* de las unidades de transporte colectivo. La finalidad del programa fue lograr que la totalidad de los concesionarios y operadores contaran con la documentación que legalmente se requiere para la prestación del servicio (título de concesión, licencia tarjetón vigente, póliza de seguro, tarjeta de circulación) y garantizar que las unidades operaran en buenas condiciones. No obstante, durante el proceso de *reemplacamiento* se “extraviaron” tres mil juegos de placas, además de que varios concesionarios no realizaron el trámite correspondiente, aduciendo problemas financieros para cubrir las cuotas respectivas y para realizar las reparaciones y mantenimiento a los vehículos para ser aprobados. Con ello persistieron problemas de registro vehicular y de regulación y actualización de la situación documental de los operadores.

Hasta la fecha, a pesar de un nuevo programa en 2004 para regularizar las concesiones, aún circulan combis, microbuses y autobuses con “placas azules” que legalmente ha perdido vigencia desde 1995<sup>4</sup>; es decir, un número indeterminado de vehículos permanece sin permiso formal para operar y, por tanto, sin seguridad jurídica para los prestadores de servicio, manteniéndose como un ámbito propicio para los sobornos e impactando de manera negativa en la recaudación fiscal en el Distrito Federal, además de motivar inconformidad y conflictos entre concesionarios individuales y organizaciones, por la competencia desigual en la prestación del servicio.

También en 1995, la autoridad capitalina emite la declaratoria definitiva de quiebra de Ruta-100 y publica convocatorias de licitación para operar empresas de transporte público en distintas vialidades. Con tal procedimiento, en la prestación del servicio de transporte en la ciudad de México aparece una nueva figura jurídica: las sociedades mercantiles. Dos de ellas fueron constituidas por ex miembros del Sindicato Único de Trabajadores de Autotransporte Urbanos Ruta-

---

<sup>4</sup> Funcionarios de SETRAVI dicen desconocer el número de vehículos que continúan dando el servicio con placas “azules”.

100 (la Ruta 110 “Servicio Metropolitano de Transporte 17 de marzo, S. A. de C. V.” y la Ruta 115 “Autotransportes Urbanos Nuevo Mileno, S. A. de C. V.”) y permanecen hasta la fecha otorgando el servicio en autobuses de gran capacidad. Los autobuses de la extinta Ruta-100 permanecerían operando bajo la administración del Consejo de Incautación hasta el año 2000, cuando, según información en la enciclopedia en línea *wikipedia*, se crea el Organismo Público Descentralizado “Red de Transporte de Pasajeros del Distrito Federal” (RTP), que, iniciaría sus funciones con un parque vehicular de 860 autobuses.

Por otro lado, y sólo para dar cuenta de la persistencia en el rezago de los marcos normativos que regulan la prestación de servicio público de transporte de pasajeros, hay que señalar que, según la “Cronología del Transporte en la Ciudad de México” en la página electrónica de la SETRAVI, es hasta 1996 cuando se emite el “Manual de lineamientos Técnicos, de Seguridad, Comodidad y Ambientales” que deben cumplir los autobuses, minibuses y vagonetas que prestan servicio de autotransporte colectivo en el Distrito Federal; es decir, más de 15 años después de que comenzaran a circular las primeras combis y a más de 10 años de la improvisada habilitación de los primeros microbuses para transportar pasajeros y cuando el parque vehicular de los dos tipos se calculaba ya en 26,422 unidades (SETRAVI, 2001).

Otro evento importante en las tentativas por reordenar el transporte público en la ciudad de México, ya durante la administración encabezada por Andrés Manuel López Obrador, fue el anuncio –en septiembre de 2001– del primer programa de sustitución de microbuses por autobuses de mayor capacidad y con tecnología “limpia”. El programa impulsado por el Gobierno del Distrito Federal contaba con recursos para apoyar a los concesionarios en la adquisición de 2,652 unidades, otorgando un bono de 100 mil pesos (a cambio de la destrucción de cada microbús) y que sería utilizado para el enganche de los créditos para autobuses. Sin embargo, el programa avanzó muy lentamente; en un lapso de cinco años, la

meta programada apenas había logrado un avance del 67%; es decir, 1,776 unidades (Zepeda, 2005) y para 2007 aún estaba incompleta, al alcanzar la introducción 2,541 autos nuevos (Llanos y Gómez, 2008). Al parecer, en los dos años pasados más recientes, la sustitución de microbuses por autobuses ha avanzado más rápidamente, ya que según datos proporcionados por la Oficina de Información Pública de la SETRAVI, actualmente circulan en la ciudad 5,632 autobuses del transporte concesionado.

En el ámbito normativo, también hay que señalar que en 2002 la Asamblea Legislativa del Distrito Federal aprueba una nueva Ley de Transporte y Vialidad y un Nuevo Reglamento de Transporte para el Distrito Federal. Entre lo destacable de las modificaciones legales está la intención de regular el incremento de las tarifas del transporte público concesionado de acuerdo al comportamiento del índice nacional de precios al consumidor y en general todos los costos directos o indirectos que incidan en la prestación del servicio. No obstante, la determinación del precio del pasaje se mantiene como facultad exclusiva del Jefe de Gobierno. A través de este mecanismo, la autoridad ha promovido periódicamente mesas de negociación con los concesionarios donde, en general, se condiciona la autorización de incremento a cambio de la aceptación de compromisos para corregir fallas en el servicio, en especial, la renovación del parque vehicular. Las sucesivas revisiones en la tarifa desde 2003 sólo han resultado favorables para los concesionarios en una ocasión (con el incremento promedio de 50 centavos en este año). El artículo 81 de la Ley de Transporte señala que “Las tarifas deberán revisarse durante el tercer trimestre de cada año”, lo cual no implica que deban incrementarse en cada periodo.

En los años más recientes, desde que al actual gobernante de la ciudad, Marcelo Ebrard, asumiera la Jefatura de Gobierno, han sido notables algunas medidas para reordenar el transporte colectivo de pasajeros en la ciudad de México. Ejemplo de ello es la puesta en marcha de la línea 2 y la construcción de la línea 3

del metrobús, la creación del corredor “cero emisiones” con vehículos eléctricos en el Eje Central y, en el ámbito más cercano al servicio concesionado, el establecimiento de un sistema de transporte que busca ser sustentable, masivo, no contaminante y autofinanciable, denominado “Corredores de Transporte Público de Pasajeros del Distrito Federal”. La pretensión es atender la demanda de la población en esta materia, mejorar las condiciones del flujo vial, aminorar el deterioro de la calidad del aire e incidir positivamente en la seguridad de los pasajeros y automovilistas.

Las reacciones del gremio transportista a los programas gubernamental de reordenación a través de la creación de corredores viales han sido diversas. Por ejemplo, en el caso de la Ruta 2, pueden verificarse cierto entusiasmo entre los concesionarios para su incorporación a las Sociedades Anónimas que proporcionarán el servicio en el corredor vial Reforma. En otros casos, los concesionarios han expresado quejas y realizado movilizaciones pidiendo no ser desplazados de las vialidades en las que operarán los corredores (Ruta 1). Sin embargo, los programas de reordenamiento para el transporte concesionado, hasta ahora, son parciales, ya que sólo ponen atención en las avenidas “más visibles” de la ciudad y, al parecer, no resuelve el problema de fondo, ya que no consideran la problemática en ramales dispersos por el territorio urbano, con diferentes características viales y con heterogénea afluencia de usuarios. Adicionalmente, el modelo de constitución de empresas quizá conlleve dificultades de rentabilidad para los concesionarios que sólo cuenten con entre uno y cinco títulos. Dado que cada título representará una participación porcentual en la empresa, es posible que para los concesionarios *minoristas* el nuevo esquema reste sus posibilidades de ingreso. En ese sentido, es de dominio común en el medio transportista la existencia de personas que, amparadas en una actitud permisiva y de simulación por parte de la autoridad, están acaparando títulos, comprándolos individualmente a los concesionarios, con obvia intención de tener posibilidades

de aparecer como accionistas mayoritarios en las nuevas empresas que operaran los corredores viales.

Para los choferes de microbús el cambio en la modalidad del servicio de transporte colectivo ha representado incertidumbre respecto a su incorporación a las nuevas empresas. En algunos casos, incluso, frente al hecho consumado de su desocupación por la no contratación en las nuevas Sociedades Anónimas, los choferes han impulsado movilizaciones colectivas, pero con resultados para ellos desfavorables. Más adelante desarrollaremos con mayor amplitud este punto.

## **II. Situación actual del servicio de transporte colectivo en la ciudad de México y las condiciones laborales de los operadores.**

Es pertinente señalar, antes de presentar algunos indicadores sobre la situación actual del transporte colectivo en la ciudad de México, que no existen bases de datos que sistemáticamente registren las variaciones cuantitativas del desempeño del transporte concesionado. Al parecer, ninguna instancia dispone de datos confiables y actualizados; incluso, algunas cifras proporcionadas por la SETRAVI presentan datos diferentes para los mismos rubros y los mismos años. En tal entendido, los datos que hemos seleccionado provienen de distintas fuentes y, seguramente, fueron elaborados siguiendo diferentes criterios metodológicos, por tanto, han de ser considerados apenas como *indicadores* que nos pueden proporcionar una idea general de la situación actual del transporte concesionado.

Los datos más recientes que pudimos obtener referentes a la flota vehicular y a los pasajeros transportados por día en la ciudad de México son del año 2007. Ahí podemos observar que el parque vehicular del servicio concesionado de transporte colectivo representaba apenas poco menos del uno por ciento del total de vehículos, sin embargo, esta modalidad de transporte moviliza el 54.3% de los pasajeros cada día (v. cuadros 1 y 2). Conforme a estos datos, el promedio general de personas transportadas por día es de 396 en cada vehículo (omitiendo las



variaciones que puede haber por la capacidad de los autos y la afluencia diaria en distintos ramales).

**Cuadro 1. Padrón Vehicular del Distrito Federal a marzo de 2007.**

<b>Tipo</b>	<b>No. de vehículos</b>	<b>Participación</b>
<b>Vehículos particulares</b>	3,017,135	93.2%
<b>Vehículos de carga</b>	83,993	2.6%
<b>Transporte público taxis</b>	108,041	3.3%
<b>Transporte colectivo concesionado</b>	30,057	0.9%
<b>TOTAL</b>	<b>3,239,226</b>	<b>100%</b>

Fuente: SETRAVI (2007), "Informe SETRAVI enero-marzo de 2007". México, abril de 2007. Recuperado el 3 de agosto de 2009 de: [www.setravi.df.gob.mx/informes/Informe\\_ing\\_Setravi\\_mar07.pdf](http://www.setravi.df.gob.mx/informes/Informe_ing_Setravi_mar07.pdf)

**Cuadro 2. Pasajeros transportados por tipo de vehículo en el Distrito Federal. 2007**

<b>Tipo</b>	<b>Pasajeros transportados</b>	<b>Participación</b>
<b>Metro</b>	4.5 millones	20.50%
<b>RTP</b>	700 mil	3.20%
<b>Trolebús</b>	390 mil	1.80%
<b>Tren ligero</b>	130 mil	0.50%
<b>Metrobús</b>	267 mil	1.40%
<b>Transporte colectivo</b>	11.9 millones	54.30%
<b>Taxis</b>	1 millón	4.60%
<b>Autos particulares</b>	3 millones	13.70%

Fuente: *ídem.*

Con estos datos veríamos que, a pesar de que el paisaje cotidiano podría indicar lo contrario, en realidad los microbuses, combis y autobuses del servicio concesionado de transporte colectivo representan una proporción muy baja de los autos que circulan diariamente en la ciudad y, no obstante, cumplen una importante función para la movilidad de sus habitantes, muestra de ello es su capacidad para transportar el equivalente a 2.7 por cada uno de los usuarios diarios del metro.

En lo que concierne al total de unidades concesionadas circulando en el año 2009, datos de la SETRAVI señalan la operación de 28,478 unidades entre combis y vagonetas, microbuses y autobuses (v. cuadro 4), lo cual, si lo comparamos con el máximo *histórico* de 53,539 autos concesionados en 1993, nos confirma la tendencia

a la disminución de este parque vehicular circulando en la ciudad. Sin embargo, las cifras también nos dan una idea de las condiciones de deterioro en que sigue operando la mayoría de los vehículos de transporte colectivo; hay que recordar que los últimos microbuses entraron en circulación en 1993, de tal modo, aun los de modelo más reciente han sobrepasado por mucho las estimaciones de vida útil, calculada en diez años al momento de su introducción.

Respecto al número total de concesionarios, la SETRAVI, a través de su Oficina de Información Pública, indica, con datos actualizados al 2009, que hay 11,416 personas físicas poseedoras de títulos. Si contrastamos este dato con el número de vehículos, tendríamos un promedio de 2.5 concesiones por titular. Obviamente, en este dato se ocultan las concesiones que han sido obtenidas a través de prestanombres, ya que, como señalábamos antes, hay testimonios que afirman la existencia de *flotilleros* que administran hasta 30 vehículos.

**Cuadro 4. Parque vehicular del transporte colectivo concesionado por modelo. 2009.**

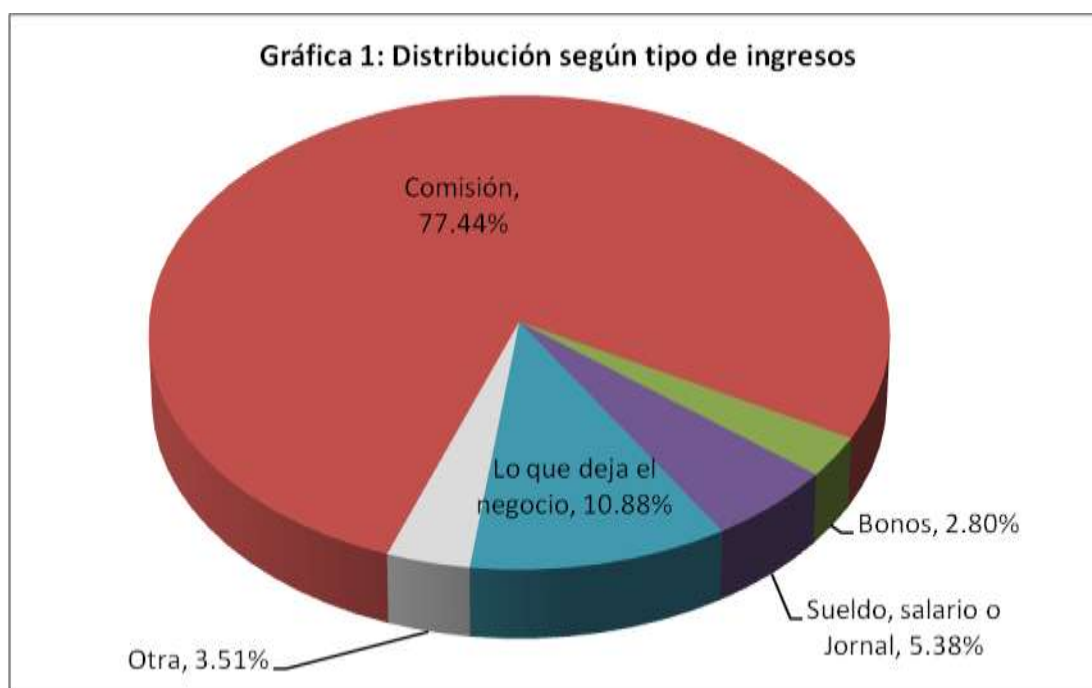
<b>Tipo</b>	<b>Unidades</b>	<b>Participación</b>
<b>Microbús</b>	18,685	65.61%
<b>Combis y Vagonetas</b>	4,161	14.61%
<b>Autobús</b>	5,632	19.78%
<b>Total</b>	28,478	100%

Fuente: *idem*.

El número de choferes acreditados por la SETRAVI para conducir transporte colectivo, es decir, que cuentan con licencia tarjetón tipo “C” vigente, es de 49,817; en esto se incluyen los choferes de transporte de pasajeros, de personal, escolar y turístico, ya que el documento de identificación permite a los operarios ocuparse indistintamente en cualquiera de las diferentes modalidades. Podríamos suponer que, por el tipo de servicio especializado en el transporte de personal, escolar y turístico, los choferes ocupados en ellos cuentan con algún tipo de relación contractual con sus empleadores; sin embargo, quizá el mayor número de choferes con licencia tipo “C” se ocupe en la conducción de microbuses y combis. También hay que destacar que el número de licencias vigentes (49,817) es mucho mayor al

total del parque vehicular (28,478), lo que nos indicaría que un alto porcentaje de los poseedores de licencia tipo "C" no están efectivamente ocupados como choferes, o bien, que un mismo vehículo es manejado por más de un operador en distintas horas de la jornada o en distintos días de la semana. Pero, por otro lado, el número de choferes que operan transporte público colectivo sin contar con la licencia de autorización es indeterminado. En ese sentido, es notorio que los fines de semana (días en que no operan los supervisores de la SETRAVI), muchos adolescentes operan el servicio, con evidente insuficiencia en la edad para cubrir el requisito de obtención de licencia. Además, la obligatoriedad para los choferes de exhibición del tarjetón en algún lugar visible no es en todos los casos cumplida, con lo que difícilmente es constatable para los usuarios su acreditación oficial.

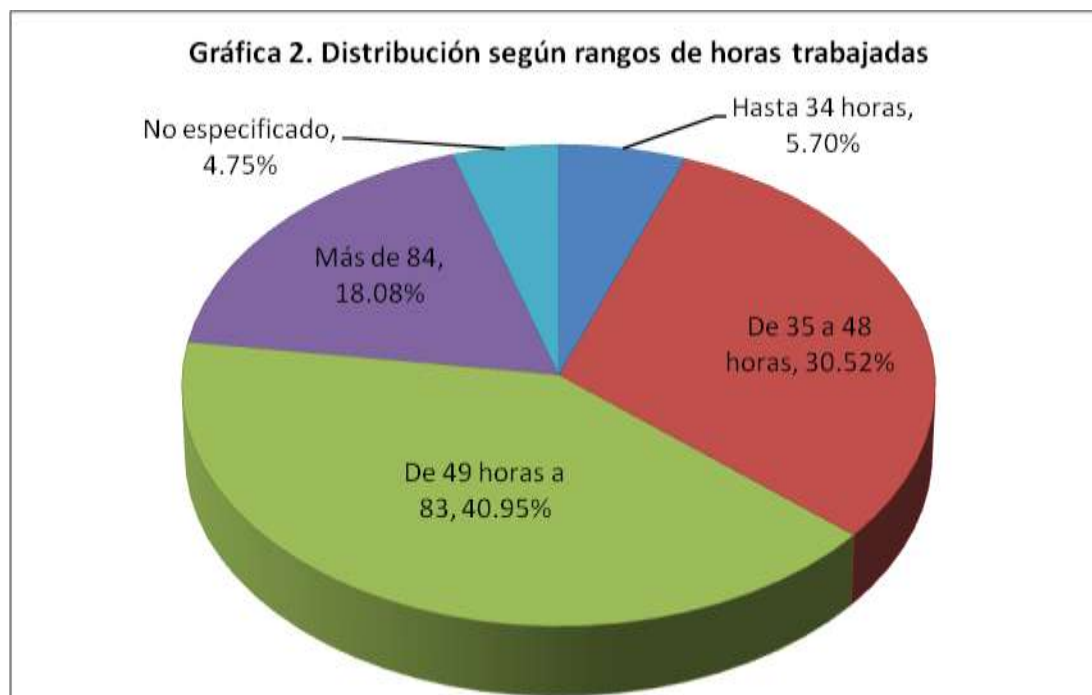
Otros indicadores elaborados a partir de datos en la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), pueden darnos nociones sobre las condiciones de trabajo de los operadores de transporte colectivo. En primer lugar, veríamos en la Gráfica 1 la composición según el carácter de los ingresos que obtienen los choferes de microbús, de lo cual podíamos derivar las condiciones en la relación laboral con los concesionarios.



Fuente: Elaboración propia con datos desagregados por Héctor Gaspar del Ángel de INEGI (200x), *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo*. México: INEGI.

El alto porcentaje de los operadores que reciben ingresos por comisión (77.44%), ilustra la mayoritaria operación del modelo de “cuenta” como mecanismo que regula la relación entre operadores y concesionarios. Habría que agregar que quizá la denominación como “comisión” no sea la más precisa, ya que en realidad los ingresos por operación del vehículo no se reparten en porcentaje, sino que el importe que debe entregar el chofer es fijo, independientemente de las variaciones en los ingresos que haya día con día. Por otro lado, el 10.88% de operadores que obtienen ingresos “por lo que deja el negocio”, muy probablemente consigne a los operadores que a la vez son titulares de la concesión del vehículo que manejan.

En lo concerniente a la duración de la jornada de trabajo, los datos disponibles demuestran una alta concentración en el rango de duración extenso; es decir, más allá de las 48 horas a la semana (v. gráfica 2).



Fuente: *idem*.

De hecho, en la gráfica se observa que sólo el 36.22% de los choferes se ubica en el rango de una jornada de trabajo semanal de 48 horas o menos. Pero ocho horas de trabajo diarios, entre los choferes de microbús, son consideradas como “medio turno”, es decir, en esta categoría se pueden ubicar los operadores que trabajan sólo por la mañana hasta alrededor de medio día, o bien, en la tarde-noche, y comparten el manejo del vehículo con otro operador o con el concesionario titular del vehículo.

Quisimos aquí destacar, como un rango de horas trabajadas a la semana, las que suman más de 84. Se puede apreciar que un porcentaje cercano al 20% de los operadores de microbús trabajan un promedio de 12 horas o más durante los siete días de la semana. En ese sentido, en algunos testimonios escuchados durante el trabajo de campo, los microbuseros aseguraban permanecer en ocasiones las 24 horas de día a bordo del vehículo, ya que al fin de la jornada duermen en su unidad, estacionada en los paraderos, a fin de comenzar a circular lo más temprano posible en la mañana (o madrugada) del día siguiente.

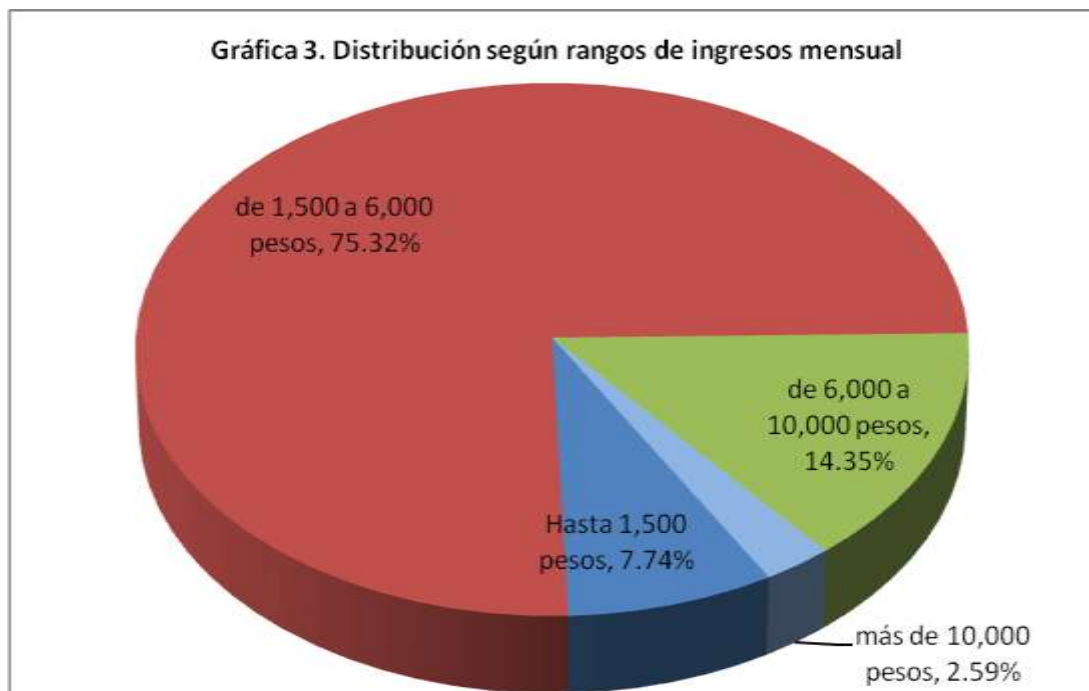
El horario de inicio de la jornada de trabajo también es variable según la localización del ramal. Por ejemplo, microbuseros de la Ruta 20, que circulan entre el centro de Xochimilco y diversos poblados de la delegación Milpa Alta, inician sus recorridos a partir de las cuatro de la mañana desde los pueblos de la montaña y concluyen sus operaciones alrededor de las 12 de la noche, trasladando a los últimos pasajeros desde Xochimilco hacia Milpa Alta. Hasta antes de la entrada en operación del corredor vial en Reforma, algunos microbuses cubrían las “guardias”, recorriendo la vialidad en turnos nocturnos desde las doce de la noche y hasta las seis de la mañana. En otros casos, por ejemplo la Ruta 1, en su ramal metro Zapata-Huipulco, los microbuses circulan únicamente entre las seis de la mañana y las ocho de la noche.

Pero la jornada de trabajo no se inicia cuando comienza a circular el microbús, sino que implica una preparación previa del vehículo, sea limpiándolo

en el interior y exterior, poniendo en marcha el motor para que “se caliente” y, en ocasiones, haciendo una revisión de las condiciones mecánicas mínimas para que la unidad pueda circular. De igual modo, al concluir la jornada de recorridos, los operadores y ayudantes dedican un tiempo adicional para el conteo de los ingresos obtenidos y, si es el caso, realizar la limpieza y las reparaciones pertinentes a las unidades.

La extensa duración de la jornada de trabajo de los choferes también es congruente con la lógica de obtener “lo más que se pueda”, ya que al no tener la garantía de ingresos fijos, una vez cubiertos los requerimientos de “la cuenta”, lo que el operador obtiene para sí depende precisamente de la prolongación de la permanencia en circulación. Ahora bien, la jornada de los choferes tiene “tiempos muertos”, durante los periodos que las unidades permanecen en los paraderos esperando turno para cargar pasaje (hasta una hora en los paraderos con escasa afluencia de usuarios o con sobresaturación de vehículos); tiempo que aprovechan, entre otras cosas, para el consumo de alimentos o, en algunos casos para compartir juegos o bromas entre choferes; incluso, reciben visitas de su pareja o de familiares durante el tiempo que permanecen en los paraderos.

Con los datos desagregados de la ENOE podemos también explorar los niveles de ingreso de los choferes de microbús. En la gráfica 3 podemos ver que en el mayor rango se ubican los operadores con ingresos de alrededor de uno y cuatro salarios mínimos.



Fuente: *idem*.

Pero aquí es muy importante destacar el carácter inestable de los ingresos que obtienen los choferes, ya que en ello intervienen varios factores fuera de las posibilidades de su control, tales como el día de la semana, la cercanía de los días en que los usuarios reciben pagos, las condiciones climatológicas, las épocas festivas del año, los periodos vacacionales, la competencia por el pasaje de otros medios de transporte, etcétera. Por otro lado, el carácter de los ingresos de los operadores puede ser en ocasiones motivo de angustia permanente, ya que “viven al día”, en constante incertidumbre respecto a la permanencia en la conducción del vehículo; cualquier desperfecto que impida la circulación de la unidad, o ya por el eventual “despido” por parte del propietario del microbús, implica para el operador la pérdida de su fuente de trabajo, no pudiendo recurrir, por la inexistencia de una relación contractual *formal*, a ningún mecanismo de defensa de su permanencia en el empleo.

### III. Los actores en el servicio de transporte colectivo de pasajeros.

Las entidades básicas del sistema de transporte colectivo concesionado en la ciudad de México son las *Rutas*. En su carácter técnico, las *Rutas* se conforman por *ramales*, es decir, por uno o varios recorridos definidos a partir de un origen y un destino autorizado por la SETRAVI. En su forma jurídica, las *Rutas* se constituyen como organización de concesionarios, amparadas como Asociaciones Civiles y con una nominación oficial por su registro ante el Registro Público de la Propiedad.

Es conveniente señalar que un elemento esencial que define el carácter legal de las Asociaciones Civiles (A. C.) es que no tienen una finalidad preponderantemente económica; la normatividad vigente las avala como asociaciones sin fines de lucro. Sin embargo, en el caso de las *Rutas*, es evidente que los individuos concesionarios se agrupan para proteger intereses fundamentalmente económicos, aunque la entidad constituida como A. C. no tiene obligaciones de reportar movimientos financieros ante las autoridades fiscales correspondientes. De tal modo, las *Rutas* operan en lo cotidiano según intereses económicos individuales, ya que la finalidad de la Asociación como tal no resguarda, en un sentido estricto, intereses colectivos. Pero el recubrimiento jurídico, por ser Asociaciones Civiles, permite a sus agremiados protegerse de procesos legales de tipo civil y laboral. Así, basadas en la alteración de las formas jurídicas en que se apoyan, las *Rutas*, y sus agremiados, no tienen ninguna responsabilidad laboral (Gómez, 2008: 123), ni con los operadores de vehículos, ni con el personal administrativo que ocupan (López, 1997: 218).

En una acepción rigurosamente jurídica, las *Rutas* constituidas como Asociaciones Civiles sólo están compuestas por las personas físicas autorizadas por la SETRAVI para explotar el servicio de transporte; es decir, por los concesionarios propietarios de vehículos. Sin embargo, los actores que integran la estructura del funcionamiento del transporte colectivo, y que intervienen en el proceso de trabajo (en la *producción* del servicio de transporte), son, en definitiva, más diversos que los contemplados por la normatividad jurídica y se enmarcan por diversos



mecanismos de regulación y control, no expresados, en muchos casos, en legislaciones de índole *formal*.

### **3.1 Los órganos directivos de las Asociaciones Civiles.**

Como señalábamos, las *Rutas* se constituyen como Asociaciones Civiles, adquiriendo una nominación oficial además de un número sucesivo para términos de identificación práctica; por ejemplo: “Agrupación de taxistas del servicio colectivo Canal de Garay, A. C. Ruta 86”, o “Unión de choferes, taxistas de servicios colectivos especiales del sureste del D. F. Milpa Alta, A. C. Ruta 81”.

Su forma de organización es a través de la Asamblea General, que no necesariamente tiene una periodicidad fija, sino que se convoca a ella cuando es necesaria una toma de decisión colectiva. En la Asamblea participan con poder de voto sólo los concesionarios; hasta donde fue posible indagar, en ningún caso participan los operadores, a menos que también sean propietarios de vehículos. Según los estatutos (requisito para su trámite de alta ante el Registro Público de la Propiedad), cada *Ruta* define las decisiones que pueden tomarse en tal órgano, referentes, en la mayoría de los casos, a la renovación o reelección de la mesa directiva, la determinación de la cuota de cooperación o para la resolución de medidas a seguir ante algunas eventualidades propias del servicio de transporte (acciones o programas gubernamentales, conflictos con otras *Rutas*, establecimiento de nuevos derroteros).

La estructura de las Asociaciones generalmente se compone de un Presidente (encargado de los trámites, gestiones y negociaciones *hacia afuera* de la *Ruta*; es decir, ante la SETRAVI o ante otras *Rutas*), un Secretario (que se ocupa de cuestiones *internas* en la *Ruta*, como el registro y actualización del padrón de concesionarios, la intermediación en las controversias entre concesionarios y operadores, la supervisión de los checadores y del personal administrativo) y un Tesorero (que recaba las aportaciones de los concesionarios –según información recabada, de entre 80 y 200 pesos semanales– y realiza los pagos al personal que

presta servicios administrativos a la asociación o de limpieza y mantenimiento al local sede de la *Ruta*).

En algunas *Rutas*, los acuerdos de Asamblea incluyen compromisos mutuos entre los concesionarios para los casos en que, por algún accidente grave o por un robo, algún propietario tenga una pérdida total del vehículo. Si esto ocurre, en la Asamblea se acuerdan los montos con que ha de cooperar cada concesionario o se pacta el carácter “voluntario” de la aportación de cada miembro de la Asociación.

Puede ser el caso que en la *Ruta* no opere la Asamblea General de concesionarios como órgano de toma de decisión. Esto ocurre principalmente en las *Rutas grandes*, donde el gran número de concesionarios y su dispersión territorial dificultan la realización de reuniones plenarios. Tal es el caso de la Ruta 1 y la Ruta 2, donde los concesionarios se agrupan por *Ramales*, igualmente realizando Asambleas cuando es necesaria una toma de decisión colectiva, actuando con relativa independencia de su pertenencia a la *Ruta*, de la cual sólo conservan “el membrete”.

En algunos casos, la *Ruta* cuenta con un Reglamento Interno y una Comisión de Vigilancia, o de Honor y Justicia, responsable de la supervisión de su cumplimiento y encargada de imponer las sanciones correspondientes. En los Reglamentos Internos, según testimonios de concesionarios y choferes de varias *Rutas*, se especifican lineamientos a seguir tanto por los titulares de las concesiones como por los operadores. Por ejemplo, el Reglamento puede especificar los tiempos que debe permanecer un vehículo en las bases para cargar pasaje. En algunos casos, si la *Ruta* cuenta con varios ramales, también se indican las rotaciones que se deben acatar según los días de la semana y los dígitos de terminación de las placas. Si en la *Ruta* hay “saturación” en el número de vehículos, en los Reglamentos Internos también se especifican los “días de descanso”, adicionales a los marcados por el programa gubernamental “Hoy no

circula” de restricción del tránsito vehicular. Los castigos para los concesionarios por adeudo de cuotas son también tema de los Reglamentos Internos.

En las ordenanzas emitidas por la asamblea de concesionarios –plasmadas directamente en los estatutos o en las minutas de la reunión–, también se prevén las sanciones para los choferes que cometan alguna falta, ya sea por quejas de los usuarios en el trato o en la aplicación de tarifas, por incurrir en faltas al reglamento de tránsito, por dañar el vehículo que conducen, por provocar accidentes viales, por peleas entre operadores o por adeudar *cuentas* al concesionario. Según se la gravedad o la reincidencia de la incorrección del chofer, la sanción correspondiente puede aplicarse a través de una simple amonestación verbal, un “castigo” consistente en el retiro de la conducción del vehículo por algunos días, la negativa definitiva para operar el microbús propiedad de un concesionario específico, o, en casos extremos, ser “boletinado” para nunca más trabajar conduciendo cualquier vehículo de la *Ruta*.

El Reglamento Interno y la Comisión de supervisión respectiva, no obstante, no son componentes que estén presentes en todas la *Rutas*; la aplicación de sanciones a los choferes o el retiro irreversible del vehículo queda, en estos casos, a juicio exclusivo del concesionario, quien determina el carácter y la gravedad de la trasgresión cometida por el chofer y el castigo correspondiente.

### **3.2 Los concesionarios**

Conforme la caracterización en la Ley de Transporte y Vialidad del Distrito Federal, el concesionario es la persona física que al amparo de una concesión otorgada por la SETRAVI, realiza la prestación del servicio público local de transporte de pasajeros mediante la utilización de bienes del dominio privado. Los concesionarios, entonces, son los titulares de la concesión y de los vehículos, aunque, en algunos casos no representativos, el propietario de la concesión otorga en renta las placas que porta un microbús del cual es dueño otra persona.

Entre las funciones prácticas del concesionario están las que tienen que ver con el cumplimiento de los trámites correspondientes a la situación documental del vehículo, tales como la renovación y actualización de permisos, la verificación vehicular anual de emisiones contaminantes y el trámite de revista de supervisión de condiciones físico-mecánicas de los microbuses. También, el concesionario asume el mantenimiento y las reparaciones mecánicas de los microbuses, bien sea pagando los costos en un taller especializado o, en muchos casos, desarrollando la habilidad de “meterse abajo” del vehículo, para realizar él mismo –frecuentemente con ayuda del chofer– las reparaciones requeridas. Son obligaciones del concesionario, en tanto miembro de una organización, el pago de cuotas semanales y, en algunas *Rutas*, aportar cooperaciones monetarias *especiales* en caso de muerte de algún miembro de la *Ruta*, por el robo o accidente grave de alguna vehículo y para la celebración del aniversario de la organización o por el cumpleaños de algún líder.

En su trato con los choferes, como mencionamos antes, el concesionario no se apega a ninguna normatividad legal existente. Para *contactar* a un operador, el concesionario recurre a la recomendación que pueda hacerle un colega; es una alternativa igualmente frecuente acudir con los despachadores en los paraderos, para preguntar si aquel conoce algún chofer disponible para operar un vehículo. El acuerdo entre concesionario y chofer siempre es *a la palabra* y prácticamente el único requisito que pide el concesionario es que el operador cuente con licencia-tarjetón vigente.

Señalamos ya los mecanismos mediante los que el concesionario impone alguna sanción al operador. Si bien los estímulos a los que puede acceder un chofer por un buen desempeño no están formalizados en ningún documento, al parecer, una práctica común para premiar a un operador “responsable” (que cuida el vehículo, que cumple a tiempo la entrega de los dineros convenidos y, en general, “que no genera problemas” para el concesionario ni entre los operadores) es

disminuir el monto de la cuenta, o bien, dejar de cobrarle por la utilización del vehículo algún fin de semana.

Las quejas más frecuentes de los concesionarios relativas a los choferes son precisamente el no cumplimiento del pago completo de la cuenta, el maltrato de los vehículos o las negativas para colaborar en su reparación y mantenimiento; a menudo, los choferes son acusados de ser responsables de la “pérdida” o robo de herramienta con la que reciben el microbús.

### **3.3 Los choferes**

Más adelante abordamos en mayor profundidad las prácticas y habilidades que los choferes ejecutan en su jornada cotidiana. Aquí únicamente señalaremos algunas formas de control y regulación en relación con la estructura organizativa de las *Rutas* y con los concesionarios.

Como ya especificamos con anterioridad, los operadores de vehículos no participan en los órganos de toma de decisiones colectivas de las organizaciones de transportistas, aunque sí se someten a las directrices que emanen de los acuerdos de Asamblea de concesionarios. En última instancia, son ellos, y no los concesionarios, los que atienden las restricciones para la permanencia en las bases, circulan por el ramal asignado y, muy importante, tienen una interacción directa con los usuarios, de la que pueden surgir quejas por la prestación del servicio.

En los casos que la *Ruta* cuenta con un Reglamento Interno y una Comisión que supervisa su cumplimiento, en caso de alguna falta por parte del chofer (sea por el mal trato a los usuarios, por peleas entre operadores, o por el incumplimiento del pago de la cuenta), éste es citado a *comparecer*, a fin de que explique su versión de los hechos anómalos y, si es el caso, quede enterado de la sanción aplicada. En ese sentido, durante el trabajo de campo, fue posible presenciar, en el local de una *Ruta*, una suerte de *careo* entre dos conductores acusados por una usuaria de irse *correteando*, generando inseguridad para los pasajeros; quizá por la laxitud del Reglamento Interno o, incluso, por su

desconocimiento, parecía privar, tanto entre los miembros de la Comisión como entre “los acusados”, la ausencia de un procedimiento claro para resolver las controversias y para fijar la sanción. De tal modo, la *comparecencia* se desarrolló más en términos de un *regañó* paternal y sin seguir las disposiciones de un procedimiento *formal* de control y regulación.

Pero cuando no hay, en las *Rutas*, algún Reglamento que trate de incidir positivamente en la calidad del servicio, queda a criterio del concesionario aplicar sanciones o estímulos para el operador. Entre los razonamientos que el concesionario utiliza para castigar o premiar al conductor (casi siempre, el retiro del vehículo, en el primer caso, y la disminución de la cuenta, en el otro) igualmente caben apreciaciones positivas o negativas según el rédito económico, que argumentos en absoluto subjetivos, derivados de vínculos afectivos desarrollados por la duración del lazo *informal* en el arrendamiento del vehículo. En función de esto último, el concesionario puede ser más o menos tolerante frente a alguna trasgresión del operador. Incluso, en su vínculo con el operador, el concesionario llega a asumir una actitud paternalista, mostrándose preocupado y dando consejos respecto al bienestar familiar del chofer, otorgando algún apoyo económico en caso de enfermedad, para la educación o la celebración de los cumpleaños de los hijos, o ya siendo condescendiente cuando el operador comente alguna falta<sup>5</sup>.

La estabilidad en la relación entre el chofer y el concesionario es de interés para ambas partes; de tal modo, la prolongación de la relación por varios años es una tendencia frecuente. Sin embargo, hay también choferes que se distinguen por cambiar frecuentemente de unidad o sólo por “subirse” al microbús los fines de semana o cuando descansa el chofer “titular”. Este tipo de choferes son conocidos como “postureros” y suelen ser mal vistos por los concesionarios, ya que, a su

---

<sup>5</sup> Con relativa frecuencia, el concesionario es elegido para apadrinar en los ritos católicos de bautizo, primera comunión, etcétera, o para la celebración de los quince años y otros onomásticos de los hijos e hijas del operador.

parecer, no se preocupan por hacer *méritos* para permanecer prolongadamente manejando un único microbús.

Adicionalmente al requerimiento del pago puntual de la *cuenta*, los concesionarios procuran involucrar al operador en las labores propias de mantenimiento y reparación mecánica de los microbuses. Los días en que los vehículos no pueden utilizarse para trabajar –por la restricción del programa gubernamental “Hoy no circula”–, no se consideran “días de descanso”, sino “días de *talacha*”. Cuando así ocurre, el chofer no recibe ninguna remuneración por su apoyo en las composturas al microbús.

### **3.4 Chalanes o *cacharpos***

Es frecuente, aunque no es todos los casos, que el operador cuente con un ayudante, que, viajando en el estribo de la puerta de acceso, bocea los destinos finales e intermedios por donde circula el microbús, indica las condiciones del tránsito vehicular que, por cualquier motivo, el chofer no alcanza a observar, recibe los pagos de los usuarios, da indicaciones a estos para acomodarse en los asientos y el pasillo del vehículo, se encarga de la limpieza del microbús y, a mandato del operador, compra alimentos y bebidas. Además de las funciones técnicas, el cacharpo (llamado así por asociación a las cacharpas; forma coloquial de llamar a las monedas de baja denominación) también proporciona una compañía amistosa al chofer; con él intercambian comentarios incidentales sobre los pasajeros, acerca del tráfico o simplemente platican coloquialmente de cualquier tema, además de intercambiar bromas y compartir los alimentos.

Los chalanes, mayoritariamente jóvenes o adolescentes, son también aprendices del oficio de conductor; a veces se les encomienda la tarea de estacionar el vehículo en los paraderos o *se les deja* el vehículo para que lo conduzcan por algunas calles del ramal. La retribución que obtiene el cacharpo por su labor es responsabilidad del conductor; en muchos casos, la remuneración no es monetaria, sino que apenas se compensa con el pago de los alimentos, situación que los

aprendices aceptan con tal de mantener vigentes las posibilidades de aprender a conducir y, potencialmente, trabajar en un futuro en la *Ruta*.

Ante la ausencia de instancias de capacitación para los conductores, la relación entre el operador y el cacharpo es un proceso empírico de enseñanza aprendizaje; situación que genera la reproducción de algunas prácticas corrompidas con que los choferes se conducen cotidianamente. El aprendizaje, dice un operador de la Ruta 13, se da “con todas las anomalías que te puedas imaginar, lamentablemente, porque no hay una capacitación formal” (Lorenzo Vargas, operador, Ruta 13, 8/08/2009).

### **3.5 Despachadores o checadores**

En las bases de los ramales, labora también un sujeto que lleva el registro de la hora de llegada y salida de cada unidad y ramal, además de controlar el tiempo de permanencia durante el cual los vehículos pueden permanecer esperando pasajeros. El despachador también vocea los destinos de los automóviles y es el conducto de los concesionarios, o de Asamblea y la Mesa Directiva de la *Ruta* para hacer llegar avisos a los operadores, ya sea referente a sanciones, a la rotación de las unidades en distintos ramales o a cambios en la regulación del servicio de transporte emitidos por la SETRAVI. Los checadores, como mencionamos antes, también son intermediarios para contactar a choferes con concesionarios; tanto unos como otros, suelen acudir con él para manifestar su disponibilidad para manejar un vehículo o para externar su necesidad de un operador, según sea el caso.

Pero los checadores no sólo operan en las bases, sino que también están presentes en algunos puntos del trayecto del ramal, sobre todo en los cruceros muy transitados, donde suele haber una gran afluencia de pasaje. Incluso, en estos lugares, el checador puede proporcionar ayuda no únicamente a los operadores de vehículos pertenecientes a una *Ruta*, sino que por igual dice a los usuarios el destino de todos los microbuses que circulan por esa calle e indica a los choferes el



tiempo transcurrido desde que anteriormente pasó por ese punto otro vehículo de mismo Ramal. Esto último se hace con intención de que el chofer esté informado sobre la ventaja que lleva el auto que va adelante, para que así pueda apresurar o reducir la velocidad del vehículo, según su cálculo de la acumulación de usuarios esperando el servicio.

La remuneración del checador, siempre monetaria, es también responsabilidad del chofer; el monto es voluntario, pero el cumplimiento de la entrega de una cuota es de algún modo obligatorio. Los ingresos de los checadores, por tanto, varían en función del número de unidades que circulan por cada ramal y no dependen de la afluencia de pasaje; en algunos casos, según narrativas de choferes, las entradas monetarias del checador son mayores a las que puede obtener un operador. No obstante, el despachador tampoco está amparado por ningún tipo de relación laboral, aunque es necesario que la *Ruta*, a través de sus órganos directivos, autorice a los despachadores para trabajar en los ramales.

### **3.6 Personal administrativo y de apoyo**

Las organizaciones de transportistas cuentan, en todos los casos, mínimo con un local donde se realizan asambleas de concesionarios, se resguardan documentos de acreditación oficial, se cumplen trámites de registro y actualización de los miembros de la asociación, se reciben notificaciones de diversas autoridades, se emiten anuncios referentes a sanciones y, eventualmente, se realizan reuniones de convivencia entre concesionarios y operadores.

Los trámites administrativos, de archivo, de contabilidad, mecanográfico y de registro que implican las funciones señaladas, son encargados por los miembros de la organización a personal secretarial, generalmente mujeres, a las cuales se les otorga un sueldo fijo, formado con aportaciones de los concesionarios, aunque sin el amparo de una relación contractual formal. En los domicilios sede de las asociaciones, también llega a trabajar algunas personas responsables del

mantenimiento y limpieza de estos espacios y que recibe una remuneración de iguales características que las secretarías, aunque en un monto menor.

### 3.7 Los actores *externos* a las *Rutas*

En el desempeño de sus actividades diarias, los choferes también establecen contacto reiterado con otros sujetos externos a las *Rutas*, entre ellos, los vendedores de comida ubicados en las cercanías de los paraderos o en algún punto intermedio de los ramales. Es común la asiduidad de los operadores para acudir a determinado local de venta de comida, estableciendo con los propietarios una relación de confianza y de clientelización en la que cabe la posibilidad de consumir fiado o de estrechar vínculos de amistad.

No en todas las *Rutas*, pero sí en los paraderos grandes (en terminales del metro) o en vialidades muy concurridas, los choferes también interactúan con individuos que abordan la unidad para dirigirse al público usuario del servicio de transporte. Entre estos individuos hay vendedores de discos, bisutería, botanas, golosinas o de otros tipos de mercancía; improvisados *artistas* (músicos, payasos); personas que solicitan alguna aportación voluntaria para diversas causas (la Cruz Roja, el Teletón, algún Centro de Rehabilitación contra la drogadicción); hasta quienes mendigan una ayuda por alguna desgracia personal (una enfermedad, el desempleo por su reciente salida del reclusorio, un asalto). El chofer decide, según su arbitrio, si permite o no que estos sujetos suban al vehículo; en ocasiones, el chofer recibe como regalo algún producto de los que se ofrecen en venta, en señal de *agradecimiento* por consentir el comercio dentro de la unidad y llegan a establecer lazos de confianza y amistad con los vendedores; aunque, en otros casos, el chofer niega el acceso al vehículo según su criterio acerca de la incomodidad que le podría conllevar la convivencia efímera con estas personas.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> En una observación durante el trabajo de campo, un operador no permitió a un cantante abordar el vehículo y comentó con su ayudante: “*Nel*, ahorita no, estoy escuchando esa rola y si se sube ese *güey* a cantar, voy a tener que bajarle.”

No menos importante es la relación cotidiana de los operadores de microbús con los automovilistas particulares. El riesgo permanente de un accidente vial – potenciado por las nulas restricciones respecto al carril por el cual deben circular los microbuses, la inexistencia de lugares fijos de ascenso y descenso de pasaje, así como la velocidad a la que son conducidos los vehículos– enmarca una relación constantemente tensa entre los microbuseros y los conductores de autos particulares. En ese sentido, la ocupación de las vialidades por las unidades de transporte colectivo y los vehículos privados bien podría considerarse una disputa cotidiana por la ocupación del espacio público; sin embargo, los microbuseros parecen disponer de mejores recursos para enfrentar estas contiendas. Entre las ventajas de los microbuseros están la dimensión del vehículo que conducen, la mayor pericia y experiencia por el conocimiento de las vialidades y la posibilidad de contar con “aliados” (los propios compañeros choferes) en caso de algún altercado con conductores de autos particulares. Ante tales circunstancias, los automovilistas privados de la ciudad de México prefieren la evasión; es decir, al manejar sus vehículos, procuran “medir sus distancias” ante la cercanía de algún microbús para evadir el riesgo de un accidente.

Por otro lado, los policías de tránsito son otros de los actores involucrados en la estructura del servicio de transporte público con quienes microbuseros tienen contacto frecuente. Si bien antes mencionamos la actuación de un cuerpo de inspectores de la SETRAVI (los “Dantes”) –encargado de la supervisión de la situación documental y de operación de los choferes y los vehículos, así como de la aplicación de las sanciones derivadas–, los llamados popularmente “tamarindos” por el color de su uniforme, se encargan de la regulación del orden y del cumplimiento de las ordenes del Reglamento de Tránsito. De tal modo, este cuerpo policiaco también tiene facultades para detener a los microbuses en caso de que circulen por vialidades restringidas (por ejemplo, los carriles centrales del Viaducto, de Circuito Interior y de Periférico), cuando no respeten el programa “Hoy no circula”, así como en ocasión de cualquier otra infracción al Reglamento

correspondiente. Sin embargo, los choferes de microbús suelen quejarse de que los policías de tránsito eventualmente proceden extralimitándose en sus funciones; es decir, bien pueden detener la marcha de los vehículos de transporte colectivo con el simple pretexto de una revisión de la situación documental del operador, lo cual –al igual que en la relación con los “Dantes”– se torna en una situación propicia para el abuso de los policías y para la práctica de la extorsión, en la cual los operadores participan para evitar “la pérdida de tiempo” o la sanción que amenace imponer el agente de tránsito.

#### **IV. Las habilidades del operador en la conducción del vehículo**

En lo que tiene que ver con el manejo del microbús, la destreza del chofer no se limita al conocimiento general necesario para poner en circulación y controlar un vehículo, sino que conlleva un manejo de información específica, concerniente a las condiciones mecánicas del auto, los horarios de mayor y menor afluencia de usuarios, las características de las vialidades y la situación de la competencia por la prestación del servicio. La aprehensión de información relacionada con la conducción del microbús sólo es posible, literalmente, sobre la marcha; es decir, durante los procesos de inserción, trayectoria y ejercicio de aprendizaje práctico.

Las actividades que el chofer efectúa cotidianamente al manejar el microbús y que definen la factibilidad del ganar “lo más que se pueda”, se enmarcan en una serie de factores contextuales, entre los que ya hemos señalado la baja tarifa por la prestación del servicio de transporte, las variaciones en la afluencia de pasaje, las características mecánicas del microbús, el tráfico vehicular y la eventual presencia de supervisores de la SETRAVI. Estos contextos se presentan como elementos fuera del control del chofer; a lo que puede recurrir, para de algún modo compensar la situación que resultaría contraria a sus finalidades, es precisamente a su intervención exclusiva en el control del vehículo.

Así pues, al conducir su unidad, el operador cuenta con amplios márgenes para decidir, según la experiencia acumulada, la velocidad de marcha y los horarios en que le resultan más convenientes circular.

En ese sentido, durante ciertas observaciones en el trabajo de campo, fue posible presenciar, por lo menos en dos casos (uno en un microbús de la Ruta 13, en el ramal Iman-Huayamilpas-Metro Taxqueña, y otro en la Ruta 45, ramal San Ángel-Mercado de La bola) procesos de comunicación de información, *sobre la marcha* para hacer viable “ganar lo más que se pueda” por el trabajo conduciendo un microbús. En ambos casos, muy similares en su forma, un operador *novato* recibía instrucciones de uno más experimentado, el cual le recomendaba cuánto tiempo debe durar la jornada de trabajo, le indicaba la hora en que es conveniente comenzar a trabajar, los horarios en que hay más usuarios, en qué calles podía encontrar competencia por vehículos de otras *Rutas* y en qué momentos debía acelerar o aminorar la velocidad del vehículo. En el caso de la Ruta 13, inclusive, el operador más experimentado comentaba algunas fallas mecánicas específicas del microbús, al tiempo que daba sugerencias prácticas al principiante para impedir que los desperfectos implicaran que el vehículo detuviera su marcha.

La habilidad para controlar el medio de trabajo es reconocida como un atributo exclusivo del gremio transportista; tanto así que hay una jerga específica para denominar las destrezas que aplican los choferes en sus prácticas cotidianas. Así, si la oportunidad o la necesidad de acaparar pasajeros así lo requieren, el operador puede “meter pata” o “aplastarse”, según convenga ir más rápido o más lento, respectivamente. También, a la práctica frecuente de conducir con exceso de velocidad, rebasando unidades de transporte público para recoger más usuarios y dejando sin posibilidad de conseguir pasajeros al conductor de la unidad que va quedando rezagada, se le denomina “dar pepino”, en una subyacente alusión sexual de sometimiento de un operador por otro. En la competencia diaria por ganar el pasaje, la capacidad de un operador para resultar “vencedor”, es motivo

de orgullo y de demostración de hombría; el realce de los atributos masculinos es un código compartido por los operadores de microbús y al que recurren para dotar de sentido sus actividades cotidianas.

Por otro lado, una observación de particular interés durante el trabajo de campo, fue la narración de un chofer a otro respecto a los ingresos obtenidos durante un lapso de la jornada de trabajo. En el relato, el conductor decía haber obtenido el monto de la cuenta apenas durante pocas horas de trabajo, especificando a qué horas había comenzado a laborar, en qué lugares había transportado más usuarios y cómo había sorteado los encuentros con otros vehículos. La narrativa era insistente en una afirmación, más o menos, en los siguientes términos:

“Hoy traía la magia -decía el chofer-, de que traes la magia, ya la hiciste: si comienzas a trabajar con la magia, subes y bajas lleno” (Operador anónimo, registrado en observación de campo, 4/09/2009)

A este respecto, la magia, según la caracterización de Frazer (1991), es el conjunto de habilidades, ejecutadas mediante conocimientos y prácticas concretas, que pretende producir resultados contrarios a las limitantes impuestas por leyes externas, para crear un beneficio o obtener un fin, y que a la vez se relacionan con cierto orden en la organización social del grupo. Siguiendo esta argumentación, si bien los choferes se sitúan en contextos complicados, en gran medida determinados por causas ajenas a su voluntad, no dejan de reivindicar sus medios y posibilidades de incidencia para la consecución de resultados para ellos positivos.

A través de su forma de conducir el vehículo, los microbuseros demuestran su capacidad para obtener resultados deseados, a pesar de las condiciones estructurales de la prestación del servicio y los imprevistos cotidianos. En el orden interno del gremio microbusero, donde la lógica de “ganar lo más que se pueda” define el carácter del proceso de trabajo, las prácticas de los choferes se invisten con un amplio sentido de legitimidad, generar prestigio para los operadores más

hábiles y experimentados y son constitutivos de vínculos identitarios entre la comunidad de trabajo de los microbuseros. Hacia afuera, sin embargo, son comprendidas en otros términos; muestra de ellos son los reiterados descalificativos con que los usuarios juzgan las maneras de conducir de los choferes.

## **V. La interacción con los pasajeros.**

Al igual que en otras actividades de servicio, en el proceso de trabajo en el transporte público, es imprescindible la presencia del usuario para que el producto se pueda generar (De la Garza, 2006; 18). El pasajero, de tal modo, se inserta directamente tanto en la producción como en el consumo inmediato del servicio.

Las prácticas de los operadores de transporte en su interacción con los usuarios, como hemos ya insistido, son del todo congruentes con lógica no de satisfacer sus necesidades sino de ganar lo más que se pueda. Si bien hay notables excepciones, en las que el operador se dirige de forma amable hacia los usuarios y procura prestar un servicio de transporte digno, en la mayoría de los casos se puede verificar un muy escaso interés de los choferes respecto a la comodidad y a la seguridad de los pasajeros. El desprecio de los operadores hacia los usuarios, en algunos casos, se manifiesta cuando se refieren a ellos como “el ganado”.

En su labor diaria, el chofer debe insistir para que cada usuario, después de abordar, ocupe el menor espacio posible en el microbús; las expresiones del habla a las que recurre han sido ya convertidas en frases de uso común:

“Váyanle pasando, ¿no?, la bajada es por atrás”

“Nada más si se van recorriendo en doble fila, por favor”

En lo que tiene que ver con las controversias cotidianas entre usuarios y choferes, por la incompatibilidad entre la demanda de comodidad y seguridad de los primeros con los esmeros de los operadores para transportar una mayor

cantidad de pasajeros, otras narrativas nos dan cuenta de las dificultades para la mutua comprensión de las características del servicio de transporte colectivo:

“Lo que la gente no entiende es de que por los tres pesos que pagan no se le puede dar un mejor servicio... de veras que no sale. Que si vas lento, que se les hace tarde; si vas rápido, que le bajas. ¡Ah!, pero eso sí, quieren que los subas y los bajas donde a ellos se le hinche la gana; ¡Quieren que los recojas y los llesves hasta la puerta de sus casa!, ¡Ni que fuera taxi! ...Y mira: si voy a estar pensando en lo que cada uno quiere, nunca le voy a dar gusto a nadie... Por eso mejor yo a lo mío; y *la neta, la neta*, se oye mal, pero por mí, que digan misa” (Humberto Flores, operador, Ruta 14, 13/07/2009)

En una ocasión, viajando a bordo de un microbús circulando en Periférico Sur, un usuario se dirigió a gritos hacia el chofer, reclamándole por conducir a exceso de velocidad, a lo que el operador simplemente contestó:

“Así manejo yo, y si no te gusta hazle como quieras; vete en un taxi, o caminando, o agarra otro micro, aquí está lo de tu pasaje” (Operador anónimo, registrado en observación de campo, 3/08/2009)

Sin embargo, a pesar de las afirmaciones de los choferes antes expuestas, en las que podría interpretarse cierta despreocupación o un cinismo explícito para enfrentar el descontento de los usuarios, lo cierto es que el chofer se somete a una tensión constante, en la que prefiere sacrificar la buena apreciación que de él llega a formular el pasajero, a cambio de obtener los ingresos monetarios necesarios para el pago de la cuenta y para sí mismo como retribución por su jornada diaria de trabajo:

“A veces sí se siente gacho, que todo el tiempo te vean mal y que por lo menos de naco y de cafre no te bajen... pero, ¿ps qué se le hace?, así es esta chamba y hay que saber rifarse” (Lorenzo Vargas, operador, Ruta 13, 8/08/2009).

De tal modo, el conflicto con los usuarios es una posibilidad latente que los operadores de microbús enfrentan cotidianamente. En ocasiones, tales problemas llegan a expresarse en airadas discusiones e incluso derivan en enfrentamientos con violencia física. Sin embargo, también es notorio cómo en muchos casos, ante los reclamos de los pasajeros o de automovilistas particulares, los choferes de microbús optan por una actitud de indiferencia, haciendo caso omiso de los



reclamos y simplemente concentrándose en continuar realizando su trabajo del modo que para ellos resulta más provechoso. Pareciera que los operadores ven tales eventos como parte de la *normalidad* con la que desarrollan su trabajo, y su respuesta es más bien la despreocupación ante los incidentes cotidianos que podían enfrentarlos contra los usuarios.

## **VI. El control del medio de trabajo y la identidad como conductor.**

En páginas anteriores mencionábamos el control del vehículo como mecanismo primordial al que puede acceder el chofer de microbús para definir la viabilidad de obtener ingresos. En este apartado, apuntaremos algunas reflexiones en torno a los componentes simbólicos de la relación del operador con su medio de trabajo, que buscamos recuperar aquí como expresiones de subjetividad, de auto reconocimiento e identidad colectiva.

Entre los microbuseros, las habilidades manuales para controlar el vehículo, la sagacidad para sortear los imprevistos cotidianos y la capacidad para definir de una forma útil para el chofer las situaciones de interacción con los pasajeros, son motivos de mutuos reconocimientos en el interior del gremio transportista y se valoran como saberes exclusivos de los practicantes del oficio. De tal modo, el dominio del vehículo en su aspecto instrumental, como medio de trabajo para obtener ingresos, es un atributo distintivo de los conductores de vehículos de transporte público; tal particularidad no es accesible para cualquiera. A través de la exhibición y el realce de la habilidad de manejo en sus prácticas cotidianas, los choferes invisten de un reconocimiento colectivo para su trabajo, diferenciándolo de otros tipos de actividad.

En ese sentido, es pertinente destacar que en las sociedades contemporáneas, los vehículos participan en una densa red de significados, de ocupación del espacio urbano, de velocidad y movilidad, de connotación fálica de masculinidad, de resguardo ante contingencias externas, de proyección narcisista y

de dominio del sujeto sobre la máquina. Los automóviles suelen constituirse como elemento identitario y de diferenciación tanto personal como colectiva (Aguilar, 2003). Es decir, además de su aspecto instrumental, como medio de trabajo, el control del microbús tiene también un componente simbólico para el chofer, tal que permite a los operadores utilizarlos como medios expresivos para comunicar información sobre la propia identidad y como instrumentos de emisión de mensajes que destacan las elecciones valorativas y estéticas de los operadores.

En el control del medio de trabajo y su utilización como medio expresivo, el operador inclusive desarrolla la habilidad, manipulando la palanca de velocidades y oprimiendo alternadamente los pedales, para hacer que el microbús emita sonidos que pueden comunicar mensajes de desafío para otros automovilistas, de apremio para los pasajeros o de galanteo hacia alguna transeúnte.

Entre otros mecanismos a los que el chofer recurre para subrayar un auto reconocimiento con el vehículo, es notoria la ordenación estética de su campo inmediato de trabajo. La música es, sin duda, una alternativa muy frecuente para generar un entorno familiar, en el que chofer puede reconocerse y que, de algún modo, imprime una marca personalizada que ofrece un mensaje rápidamente descifrable sobre la propia identidad, asequible tanto para los miembros del gremio como para los usuarios del servicio. Frecuentemente, el sistema de sonido en los microbuses es propiedad del conductor, quien destina sumas de dinero considerables para instalar en el vehículo el auto estéreo más sofisticado o las bocinas más potentes.

La colocación de accesorios e insignias decorativas, siempre al alcance del campo visual del operador, y muy raramente en la parte trasera o en los laterales del interior del vehículo, también constituye un medio para el despliegue de la subjetividad (Pross, 1980). En esta ordenación, el chofer esparce símbolos que destacan sus creencias religiosas, sus hábitos de consumo, sus preferencias

deportivas, sus gustos musicales, o que le permiten recrear la presencia de algún ser querido, representado en una fotografía o en un objeto de uso personal.

Algo que aparece con reiterada frecuencia entre los accesorios que el chofer instala en su entorno, son los emblemas o utensilios que tienen que ver con lo *automovilístico*. Es muy común que el chofer se rodee de estampas de marcas de autos de prestigio (Ferrari, Mercedes-Benz, Opel, Lamborghini, Audi), de banderas a cuadros, de reproducciones en miniatura de cascos para conductores, de logotipos de carreras automovilísticas; en ocasiones, las insignias son colocadas sobre la palanca de velocidades o sobre el volante que manipula cotidianamente el conductor, sustituyendo u ocultando las características *originales* del microbús.

Veríamos en lo anterior la operación de un dispositivo subjetivo que permite al chofer una disyunción simbólica de su condición como *microbusero*, para adscribirse plenamente, en cambio, a una identidad como *conductor*. En la elaboración subjetiva de este deslizamiento de sentido, puede influir toda la carga negativa con que se han instituido los patrones de valoración para el trabajo de los conductores de transporte colectivo, en contraposición con los atributos generosos, socialmente compartidos, con base en los cuales se generan significados de prestigio para los automóviles y sus conductores. No obstante, la estética que generan los microbuseros al marcar simbólicamente su entorno, es particular y distintiva del gremio, diferenciándose de la estética que puede acompañar a los conductores en otro tipo de vehículos.

## **VII. Ámbitos de reforzamiento y recreación de identidad colectiva de los operadores de microbús.**

Hasta aquí hemos destacado las habilidades de manejo, el control sobre el medio de trabajo y las interacciones con los pasajeros, como algunos elementos del proceso de trabajo de los microbuseros que generan formas de comunicación y reconocimiento mutuo entre los miembros del gremio y llegan a constituirse como elementos de identidad colectiva. En sus prácticas laborales cotidianas, los operadores comparten vínculos comunicativos y elaboran colectivamente

atribuciones simbólicas para las destrezas en la conducción, para los vehículos que controlan y para el trato hacia los pasajeros; con los que trazan su identidad y se diferencian de los trabajadores en otros oficios e incluso con choferes de otras Rutas.

Los paraderos o las bases de la Rutas, son también puntos de encuentro en los que los choferes mantienen una interacción directa entre sus similares y con los checadores y cacharpos. En estos espacios, durante el tiempo que los vehículos permanecen formados esperando turno para cargar pasaje, los operadores participan en conversaciones y juegos, comparten alimentos y, en ocasiones, al finalizar la jornada de trabajo, escuchan música y consumen bebidas alcohólicas. Es notorio, en muchos casos, la connotación sexual de las conversaciones y de los juegos entre los miembros de la Ruta; sus pláticas comúnmente están cargadas de narraciones de “aventuras y conquistas” con mujeres, de *albures* entre ellos y suelen acompañarla con ademanes y tocamientos de simulación de sometimiento sexual. Con ello, veríamos también una connotación de competencia simbólica y de expresión de masculinidad que refuerza la identidad colectiva de los operadores de transporte público.

Pero la intensidad de los vínculos compartidos entre operadores de microbuses no únicamente puede darse durante el desarrollo del proceso de trabajo en el territorio que abarca la Ruta y en el espacio común compartido en las bases y paraderos. A pesar del carácter individualizado del proceso de trabajo, en el que la obtención de ingresos depende del ejercicio personal de las habilidades y se prescinde de la cooperación con otros operadores –a los que, por el contrario, hay que “vencer” en la competencia por el pasaje–, los choferes suelen compartir otros ámbitos de socialización, más allá del que implica compartir el trabajo en una misma Ruta.

Es frecuente, en ese sentido, que los choferes una Ruta se organicen para formar equipos deportivos (de fut-bol, preferentemente) e inscribirse en algún

torneo para asistir semanalmente a practicar el juego, con lo que también refuerzan y recrean un ambiente de competencia y de identidad masculina. Los días sábados o domingos, los choferes acuden acompañados por sus familias a los campos deportivos, llevando insignias y gritando consignas o *porras* que los identifican como miembros de la Ruta; también, en varios locales sedes de las Asociaciones, se exhiben ostentosamente fotografías de los equipos deportivos o los trofeos obtenidos por la Ruta en las competencias en las que participan.

Otro tipo de actividades que los choferes miembros de una Ruta y sus familias comparten, conjuntamente con los concesionarios, son las fiestas de los aniversarios de la Asociación o del cumpleaños de los líderes. Es muy común también, los días 12 de diciembre, la celebración de la Virgen de Guadalupe, cuando los miembros de la Ruta (tanto concesionarios como operadores) organizan misas y convivencias en torno a los altares construidos en los paraderos o en los locales de la Ruta. En estos casos, no es únicamente la celebración religiosa la que congrega a los choferes, sino también la oportunidad para compartir alimentos y bebidas alcohólicas y participar en bailes amenizados por conjuntos musicales o grupos “sonideros”.

Estos ámbitos de socialización refuerzan los vínculos de confianza y de amistad entre choferes, también pueden cumplir la función de atenuación o de restauración simbólica de los eventuales problemas entre operadores por las pugnas de la competencia diaria por el pasaje. Las fiestas también relajan la relación jerárquica entre los concesionarios y los operadores, al compartir, en condiciones de igualdad, el orgullo por la pertenencia a una Ruta.

#### **VIII. La acción colectiva de los operadores de microbús y la participación en actos de cooperación y ayuda mutua.**

Las características hasta aquí abordadas del trabajo en la operación de microbuses especificidades han procurado situar a los choferes en el contexto de

las condiciones estructurales de la prestación del servicio de traslado de pasajeros en la ciudad de México, así como analizar los ámbitos de interacción con actores diversos. En los apartados a continuación

### **8.1 La participación de los operadores en acciones colectivas de defensa de las condiciones de trabajo**

Hemos señalado ya como rasgos de las condiciones de trabajo de los microbuseros la inestabilidad en los ingresos, la incertidumbre en la permanencia en la conducción de una unidad, las largas jornadas de trabajo, la nula posibilidad de acceso a la seguridad social, entre otras, frente a las que los operadores adoptan estrategias individuales para obtener, al menos, los ingresos necesarios para poder “vivir al día”. Una característica de tales condiciones de trabajo en la prestación del servicio de transporte colectivo de pasajeros es que no se pactan formalmente; es decir, no son resultado de una negociación regulada entre operadores-concesionarios u operadores-autoridades gubernamentales. Hasta donde fue posible verificarlo, a diferencia del pasado, no hay testimonios actuales entre los choferes de microbús de alguna acción colectiva orientada a la mejoría de las condiciones de trabajo hasta aquí descritas en su relación con los concesionarios o con las autoridades gubernamentales.

Sin embargo, los modelos clásicos que definen las condiciones de trabajo (donde se privilegia considerar los montos de los ingresos, las circunstancias de salud e higiene, la seguridad social, el carácter y duración de los contratos y de la jornada de trabajo, etcétera), no contemplan algunos elementos fundamentales en la operación de microbuses. En ese sentido, ubicaríamos al menos dos factores de suma importancia para la protección de la fuente de empleo y para la determinación de los montos de los ingresos, tanto para los concesionarios como para los operadores. Uno de ellos sería la preservación de la ocupación del

territorio; es decir, mantener en reserva el derecho de circulación para una Ruta por las vialidades autorizadas por la SETRAVI; y el otro, la resolución de contingencias cotidianas que implican una interrupción temporal en la circulación de los vehículos en los ramales asignados.

Aunque hemos subrayado el carácter individualizado y hasta egoísta con que los choferes realizan su trabajo, también hay momentos y eventos en los que actúan coordinadamente, apelando a códigos no escritos de cooperación y solidaridad, tales que implican compromisos de defensa y apoyo mutuo, que son, a la vez mecanismos de protección de las condiciones de trabajo. Como veremos, una peculiaridad de las acciones colectivas por la defensa de las condiciones de trabajo en el servicio de transporte, es que llegan a darse con la coparticipación de los *patrones* (los concesionarios) y los *trabajadores subordinados* (los choferes).

En lo concerniente a la preservación de la ocupación del territorio, la participación de concesionarios y operadores en disputas, enfrentamientos o negociaciones frente a sus similares de otras Rutas se da con relativa frecuencia ante el constante problema de la “invasión de Rutas”; es decir, cuando algún Ramal autorizado en exclusiva para alguna Ruta por la SETRAVI es allanado por vehículos de otra Ruta. En ocasiones, las disputas y enfrentamientos se dan contra vecinos organizados, que buscan impedir el establecimiento de un nuevo derrotero por las calles de la colonia que habitan.

Como señalamos en partes precedentes de este trabajo, las dificultades para el ordenamiento del servicio de transporte concesionado, han permanecido desde los orígenes de esta forma de movilidad de pasajeros. El establecimiento oficial de derroteros y la reserva de exclusividad para las Rutas, en ese sentido, no ha estado exenta de disputas entre las Asociaciones para acceder a los ramales que pueden resultar más rentables. En algunos casos, según información proporcionada por concesionarios y operadores, alguna Ruta “pequeña” cuenta con la autorización de la SETRAVI para circular en una vialidad particular, sin embargo, el servicio es

prestado por otra Ruta “grande” careciendo aún de los permisos correspondientes; la reserva de exclusividad en tales casos, según los relatos, fue ganada en enfrentamientos violentos entre los miembros de las distintas Rutas, según su capacidad para movilizar agremiados y extendiendo así su influencia territorial.

Como resultado de los programas recientes de reordenamiento del transporte público dictaminados por la SETRAVI, entre los que se incluye la creación de Corredores Viales en algunas avenidas y el desplazamiento de las Rutas que por ellas circulaban hacia otras vialidades, el problema de la invasión de ramales se ha acentuado en los meses más recientes. Los enfrentamientos entre choferes y concesionarios han sido desde entonces más frecuentes; situación que también se ha visto agravada con el cierre de avenidas por la construcción de la línea 12 del metro, ante lo cual los choferes de distintas Rutas han improvisado derroteros e invadido ramales ajenos. Varias notas periodísticas consultadas durante los meses previos a esta investigación, reportaron enfrentamientos entre microbuseros o bloqueos de vialidades por las invasiones de Rutas, generando problemas de congestionamiento vial e incomodidad para los usuarios del servicio.

En el caso específico de la creación del Corredor Vial Cero Emisiones en el eje central, por ejemplo, los vehículos de la Ruta 1 que antes circulaban por la vialidad fueron retirados, asignándosele como ramal de circulación en Eje 1 poniente. Pero ese derrotero era ya ocupado por unidades de otras Rutas, lo que generó enfrentamientos en los que participaron masivamente los choferes de las Rutas.

Pero la concurrencia de operadores en acciones de apoyo y defensa mutua no se limita por su pertenencia a alguna Ruta; así sucede en los casos que implican una interrupción temporal en la circulación de los vehículos en los ramales asignados. Por ejemplo, cuando un operador de microbús se involucra en un choque o en un atropellamiento, es común que los choferes de otras unidades que circulan por el lugar se detengan para prestar auxilio o para defender a aquel de la



actuación policiaca o de las actitudes violentas con los que pueden responder los conductores de vehículos particulares o los transeúntes y pasajeros afectados. En este caso, a menudo no importa la pertenencia a distintas Rutas para acudir a ayudar y proteger al operador. Pareciera aquí operar un compromiso no escrito, pero al que los operadores se adhieren en una lógica de reciprocidad. Tal como manifestaba un chofer respecto a su participación en estos incidentes:

Ahí no importa mucho si mi compa tuvo o no la culpa. Como sea hay que *hacer el paro*, porque así es esto, ya sabes: "Hoy por ti, mañana por mí". (Lorenzo Vargas, operador, Ruta 13, 8/08/2009).

La ayuda y defensa mutua de los choferes en caso de accidente vial, es un acto solidario de protección, tal que evita que el operador resulte dañado y, en el mejor de los casos, pueda continuar con su jornada de trabajo.

De tal modo, la participación de los operadores de microbuses en acciones de defensa y, en ocasiones, de enfrentamiento contra otros actores se da en dos niveles; uno relacionado con la adscripción a una identidad como miembros de una Ruta (en la defensa del territorio), y otro en un nivel más amplio; es decir, identificándose como miembros del gremio microbusero y garantizando la continuidad de la circulación de los vehículos.

## **8.2 Participación en el planteamiento de demandas colectivas y movilizaciones públicas**

Otro tipo de eventos en los que, al menos potencialmente, podrían participar colectivamente los operadores de microbuses es en las movilizaciones (marchas, bloqueos, plantones) de descontento frente a las políticas gubernamentales de reordenamiento del transporte público. Hay que señalar que una de las intenciones principales actuales de los programas impulsados por el gobierno capitalino es la sustitución de microbuses por autobuses de mayor capacidad, con lo que se reduciría el parque vehicular del servicio concesionado. Tal panorama implica la reducción de las fuentes de trabajo, por la utilización de un número menor de operadores en las nuevas unidades.

En ese sentido, durante el trabajo de campo tuvimos acceso a información referente a la respuesta de los choferes en manifestaciones públicas de oposición a los planes desarrollados por la SETRAVI. Las características de la participación de los choferes, por lo menos en tres casos observados, fueron distintas, planteando alternativas generales de contención de efectos negativos para la Ruta, o más específicas, orientadas a generar un beneficio directo para los choferes.

En el caso ya mencionado del corredor vial sobre el eje central, los miembros de la Ruta (concesionarios, choferes, checadores, cacharpos; así como familiares de todos ellos), participaron en movilizaciones para ejercer presión de forma paralela a las mesas de negociación que los dirigentes de la Ruta sostenían con los representantes de la autoridad correspondiente. La organización demandaba mantener a su resguardo la prestación del servicio en la avenida, ofreciendo transformarse en persona moral y adquirir nuevos vehículos de gran capacidad y no contaminantes. Sin embargo, el gobierno capitalino asumió directamente la prestación del servicio mediante la renovación y ampliación de trolebuses, desplazando, como ya indicamos, a los vehículos de la Ruta 1 hacia otras vialidades.

La participación directa de los choferes en las negociaciones fue nula; ellos sólo formaban parte del grupo que se manifestaba fuera de los edificios donde se buscaban acuerdos entre concesionarios y la autoridad capitalina. Ningún chofer, menos aún algún checador u otro sujeto de los que prestan servicios a la Ruta, fue incluido en la comisión que dialogaba con los funcionarios públicos. Así pues, la movilización de los choferes se dio en términos de la defensa genérica de la Ruta y, también, por la preservación de las condiciones de trabajo acostumbradas.

Pero en otro caso del que tuvimos información, la reordenación del transporte público implicó la cancelación definitiva de la fuente de trabajo para un número importante de operadores. Cuando entró en operación la ampliación de la Ruta 1 del metrobús hacia la avenida Insurgentes Sur, algunas Rutas cambiaron su

forma jurídica, incorporándose como personas morales en la empresa administradora del autobús articulado. Con la cancelación de los permisos de operación de las Rutas en los ramales cubiertos por el metrobús, los antiguos microbuses que prestaban el servicio fueron “chatarrizados”, quedando muchos operadores en el desempleo.

Ante tal evento, algunos de los choferes operadores se organizaron e impulsaron movilizaciones (sin involucrar a los concesionarios), demandando ante la SETRAVI el otorgamiento de nuevas concesiones y de créditos para adquirir vehículos nuevos y circular en derroteros que no se empalmaran con la línea del metrobús. Según la información proporcionada por Mateo Noé Figueroa, funcionario de la Secretaría de Transporte, los choferes incluso analizaron la posibilidad de constituirse como sindicato y acudieron frecuentemente a las instalaciones de varias dependencias gubernamentales para plantear sus solicitudes a distintos funcionarios públicos. No obstante, la respuesta en todos los casos fue negativa, ya que -en el marco de la legislación vigente, en la que los operadores no aparecen como persona con derechos y no se contemplan, por tanto, instancias para resolver controversias- ninguna dependencia del gobierno del Distrito Federal se consideraba competente para atender las solicitudes. Así pues, la incipiente organización de los choferes desocupados acabó por diluirse, ante la nula respuesta a las demandas y por el apremio de conseguir alternativas individuales para la obtención de ingresos.

### **8.3 Actos solidarios y de ayuda cotidianos**

Por otro lado, en el desarrollo de la jornada cotidiana, también hay algunos actos de solidaridad y de ayuda mutua. Así ocurre, por ejemplo, cuando, ya cerca de los paraderos o las bases, algún chofer solicita a otro el traslado de los pasajeros hacia su unidad, a fin de que la primera quede vacía de usuarios y pueda dirigirse hacia la gasolinera más cercana para cargar combustible. Aquí también media un compromiso de reciprocidad no escrito. De manera general, el chofer que maneja la

unidad con menos pasajeros es quien solicita el traslado de pasajeros hacia el microbús con más pasajeros y quien recibe a los usuarios, no requiere al chofer solicitante ningún pago trasladar a los usuarios hasta su destino final.

Si bien hemos señalado la competencia por el pasaje como una característica constante de las prácticas laborales cotidianas de los choferes de microbús, en algunas ocasiones, durante el trabajo de campo, pudimos presenciar cómo, los choferes que conducían su unidad trasladando un buen número de usuarios, permitían ser rebasados por el microbús de la misma Ruta que iba detrás de ellos, a fin de que también pudiera recoger pasaje. El conductor de la primera unidad, de tal modo, sacrificaba la posibilidad de obtener ingresos recogiendo más pasajeros, para brindarle la oportunidad al segundo y así, de algún modo, compartir la obtención de ingresos. Aún cuando esta práctica no es una constante durante el trabajo diario de los microbuseros, sí puede dar cuenta de cierta empatía, derivada de las experiencias compartidas, para comprender y ayudar a solucionar las dificultades para obtener ingresos. La capacidad para “ponerse en el lugar del otro”, sin duda, es un mecanismo de comunión de intereses, que refuerza los vínculos y los lazos solidarios constitutivos de identidad colectiva.

Otra práctica muy frecuente entre los microbuseros de apoyo y ayuda se da durante el proceso de enseñanza-aprendizaje para la conducción de los vehículos en los derroteros de la Ruta. Como apuntábamos anteriormente, el ingreso de un nuevo conductor al trabajo en el microbús se da en los términos de un acuerdo verbal con el concesionario, quien sólo le requiere al chofer estar acreditado por la SETRAVI con la licencia de conducción tipo C. No hay, en ese sentido, una supervisión directa del concesionario que evalúe la habilidad y la pericia del operador para conducir un vehículo. La SETRAVI incluye entre los requisitos para el otorgamiento de la licencia, aprobar una prueba de conducción en un simulador computarizado de manejo, con lo que los choferes demuestran apenas el dominio

general de las habilidades técnicas para poner en marcha y controlar el vehículo en circulación.

No hay, entonces, ninguna instancia o mecanismo formal de capacitación o de formación de habilidades para el trabajo en el servicio de transporte público, excepto los recientes cursos que imparte la Universidad de la Ciudad de México, que al decir de los choferes son de poca utilidad. El aprendizaje, como antes indicábamos, se da “sobre la marcha”, durante los procesos de inserción y trayectoria en la prestación del servicio de transporte.

Pero las capacidades que el operador ejerce cotidianamente no se limitan a saber manejar, sino que involucra conocimientos sobre las particularidades de las vialidades por la que circulan, las zonas y los horarios en que hay mayor afluencia de pasajeros, las características mecánicas específicas del microbús y la probable competencia que constituye el número de microbuses de la misma o de otras Rutas.

Las habilidades requeridas para el trabajo, el control de la información específica, se comunican directamente de un conductor con mayor experiencia hacia el novato. Durante este proceso, realizado directamente en la jornada laboral, la enseñanza-aprendizaje es un acto solidario, en los que sólo hay acuerdos verbales entre choferes, sin que intermedie alguna retribución monetaria para el operador que enseña habilidades a otro. Lo que el chofer más experimentado recibe es sólo el agradecimiento, el reconocimiento de la valía de sus habilidades acumuladas y la consolidación de su prestigio.

#### **IX. Las dificultades de los operadores de microbuses para construir organizaciones gremiales**

Hemos mencionado algunas acciones colectivas en las que intervienen los operadores de microbuses, así como algunos eventos cotidianos de ayuda y apoyo mutuo que se sustentan en adscripciones identitarias en distintos niveles. En sus

prácticas cotidianas, los choferes comparten vínculos comunicativos, elaboran atribuciones simbólicas para las destrezas en la conducción de los vehículos y construyen relaciones intersubjetivas en su interacción con distintos actores; con base en esos elementos, reforzados en distintos ámbitos de socialización, trazan su identidad y se diferencian de otros sujetos con los que interactúan e incluso con choferes de otras Rutas. Las acciones colectivas de los operadores se vinculan con distintos niveles identitarios, ya como miembros de una Ruta (en la defensa territorial); en un nivel más general como integrantes del gremio microbusero (en la defensa de los colegas) y, en un nivel más básico, por el reconocimiento y empatía con los compañeros operadores (o con los aprendices) con quienes conviven cotidianamente.

Sin embargo, a pesar de la evidencia de acciones colectivas por la defensa de sus condiciones de trabajo, en las que efectivamente participan los operadores de transporte colectivo de pasajeros, y de los rasgos que definen su identidad colectiva, también, en la ciudad de México, es notoria la inexistencia de organizaciones que agrupen a los choferes en órganos de representación independientes respecto a los titulares de las concesiones.

Este fenómeno entre el gremio transportista es sin duda peculiar en el caso que nos ocupa, ya que la conformación de sindicatos de choferes, u otro tipo de organización, sí sucede en otros lugares de la República e incluso sucedió en la capital en otros momentos. El problema nos sitúa entonces frente a una pregunta ineludible: ¿Cuáles son las condiciones que obstaculizan o impiden la constitución de organizaciones de choferes de microbuses en la ciudad de México?

En la búsqueda de elementos para responder tal cuestionamiento, es conveniente remitirse a las explicaciones que los choferes construyen en torno a esta situación, pero también a las características estructurales que han marcado la constitución del transporte colectivo concesionado como el principal medio de movilidad de pasajeros en la ciudad de México. En ese sentido, en conversaciones

con operadores de microbuses, es frecuente la mención de la necesidad de organizarse, en primera instancia, para demandar mejores condiciones en su relación con los concesionarios; o bien, para lograr vías de interlocución con las instituciones gubernamentales; incluso, en algunos casos, se menciona la organización colectiva de choferes como condición necesaria para mejorar los mecanismos de aprendizaje de las habilidades requeridas en el oficio de conductor, tanto en el manejo de los vehículos como en el trato con los pasajeros. No obstante, las explicaciones de los choferes acerca de por qué la organización no es posible remiten a la apatía e ignorancia entre los colegas (“a los compañeros *les vale madre*”), la desconfianza en los liderazgos (“siempre que se hace algo, los *ganones* son los líderes”), el riesgo de pérdida de la ocupación (“mejor ni moverle; es mejor algo que nada”), la ineficacia de la eventual organización frente a la indolencia gubernamental (“¿Para qué?, si siempre te tiran de a loco”), o a la reivindicación de las alternativas individuales (“mejor yo veo cómo le hago y cada quien para su santo”).<sup>7</sup> En las expresiones de los microbuseros, al parecer, se destacan más las desventajas de las organizaciones gremiales (como ámbitos corrompidos, perjudiciales para sus integrantes) que los posibles beneficios de su eventual constitución.

Las expresiones de los microbuseros, sin embargo, no solo pueden ser atribuidas a sólo una “falta de voluntad organizativa” o a la “desconfianza”, que se presentarían como características comunes entre todos los operadores, determinadas por las condiciones estructurales del transporte colectivo. Las expresiones que deben ser recuperadas como explicaciones que ellos construyen intersubjetivamente en torno a las condicionantes estructurales y que dan sentido a las prácticas cotidianas con que intervienen en la prestación del servicio de transporte de pasajeros en la ciudad de México.

---

<sup>7</sup> Las frases aquí citadas son recreadas de memoria de conversaciones no grabadas con choferes de distintas Rutas.

En ese sentido, para considerar las condiciones estructurales en relación con las limitantes y posibilidades organizativas de los choferes, es necesario remitirnos, al menos, a la recomposición del servicio de transporte urbano iniciada desde la década de los ochenta. Como reseñábamos en la primera parte de este documento, en esos años deja de operar el “pulpo camionero” y entran en escena dos modalidades de prestación de servicio de transporte colectivo con características divergentes.

Por un lado, la creación del organismo público descentralizado Ruta 100 – que municipalizó los bienes de las empresas del “pulpo” y recontrató a los operadores según planes de homologación laboral– marcó el inicio de un proceso de organización muy significativo para los trabajadores. La formación y consolidación del Sindicato Único de Trabajadores del Autotransporte Urbano (SUTAUR-100), como señala Angélica Cuellar (2002), implicó para los trabajadores la participación activa en la vida sindical y una profunda transformación en la forma de negociar las condiciones de trabajo. Los trabajadores del organismo descentralizado dejaron atrás el modelo de convenio “cara a cara” con los diversos empresarios camioneros que los ocupaban antes. En la obtención de la titularidad del Contrato Colectivo de Trabajo, el sindicato logró beneficios para los trabajadores y una intervención en la dirección de la empresa, plasmadas en las Condiciones Generales de Trabajo, consideradas “insólitas” en comparación con las que tenían otros trabajadores similares.

Algo que nos parece importante en el análisis de Cuellar es la obtención de derechos por los trabajadores de Ruta-100; según la autora, los derechos obtenidos fueron más resultado de una concesión política del gobierno hacia el sindicato que de una lucha y de una confrontación de intereses entre los trabajadores y la empresa. La dosificación en el acceso a tales derechos –consumada en prestaciones extralegales y en la maleabilidad en las relaciones laborales–, se daba en el marco



de la relación entre la figura *patriarcal-autoritaria* de su “líder moral”, Ricardo Barco, con el *consenso cómplice* por parte de los trabajadores.

Si bien no es interés de este trabajo profundizar en el estudio de la modalidad de transporte colectivo que representó Ruta 100, ni caracterizar la formación, consolidación y declive del SUTAUR-100, recuperamos en los párrafos anteriores algunos elementos que pueden contrastarse con el rumbo seguido por la otra modalidad de transporte que comienza su auge también a principios de los ochenta. El transporte concesionado de pasajeros, como ya señalamos en este texto, comenzó su crecimiento con el otorgamiento de permisos individuales a propietarios-operadores, para regularizar el servicio que venían prestando desde años antes. En este proceso, los concesionarios consolidaron sus formas de organización como Asociaciones Civiles; en los testimonios de algunos concesionarios, se resaltan aquellos momentos en los que se organizaron e incluso participaron colectivamente en movilizaciones para lograr que la autoridad correspondiente otorgara permisos de operación para las Rutas y para nuevos vehículos.

Sin embargo, la concesión-individual rápidamente dejó de ser la característica definitoria de esta modalidad de transporte. También ya señalamos antes el clientelismo en el que se amparó el crecimiento de las Rutas, conforme al seguimiento de un sistema de intercambio de favores entre las organizaciones de concesionarios y los titulares de cargos políticos, quienes regulaban el otorgamiento de permisos a cambio de apoyo electoral. En ese contexto, surgen los flotilleros, propietarios de varias concesiones que ocupan choferes para manejar las unidades con la “cuenta” como modo de relación entre ellos no regulada formalmente. No obstante los vacíos en la legislación que ordenó el otorgamiento de concesiones, así como la actitud permisiva –e incluso alentada– por la autoridad ante el acaparamiento de permisos, los concesionarios están sujetos a derechos y

obligaciones, plasmados en las legislaciones sucesivas que han regulado la prestación del servicio.

Pero las Leyes y Reglamentos no han generado mecanismos de regulación para la relación entre los choferes y los concesionarios. De tal modo, en el marco de la persistente ausencia de normas formales, la aún vigente forma de relación entre operadores y concesionarios repite el mucho el antiguo patrón, como en la época del “pulpo camionero”, de negociación individual, “cara a cara”, entre los propietarios de los vehículos y los operadores; es decir, sin ningún límite normativo o jurídico que contemple a los choferes como sujetos de derecho. Esta condición estructural del transporte colectivo urbano tiene implicaciones directas, y persistentes, sobre el modo en que se realiza el trabajo en la conducción de vehículos de transporte público colectivo.

Como apuntábamos antes, los operadores despliegan una serie de prácticas cotidianas -en las habilidades en la conducción del vehículo, en las interacciones con los pasajeros, en el control del medio de trabajo (el microbús), en la participación en acciones de defensa de las condiciones de trabajo y en los actos cotidianos de solidaridad y apoyo- orientadas a obtener la mayor cantidad de ingresos posible; y en torno a estas prácticas, construyen representaciones simbólicas que les permiten delinear su identidad, reconocerse entre sus similares y diferenciarse de otros sujetos con los que interactúan.

La construcción de la identidad como operadores de transporte colectivo, de tal modo, no pasa por ahora por su auto reconocimiento como sujetos de derecho, ni necesariamente de la confrontación de intereses frente a otros actores, sino que descansa en las atribuciones simbólicas elaboradas en torno a las prácticas sociales compartidas. La ausencia de una experiencia organizativa *formal* e independiente entre los operadores puede ser una resultado de una limitante impuesta por la condición estructural del servicio de transporte urbano, que no los contempla como sujetos de derecho, ni enmarca legalmente su relación con los concesionarios

o con las autoridades gubernamentales. A pesar de la inexistencia de tales organizaciones *formales*, durante el trabajo cotidiano de los choferes de microbús se verifican acciones solidarias y de ayuda mutua.

Una limitante adicional para que sea viable la intervención colectiva en la gestión de *ciertas* condiciones de trabajo (la duración de la jornada, los montos de “la cuenta”, las condiciones de seguridad, etcétera) es el carácter informal e individualizado de la relación contractual con el propietario de las unidades. No obstante, las estrategias de los choferes para obtener mayores ingresos y para preservar *otras* condiciones de trabajo (la ocupación del territorio y la continuidad de la marcha de los vehículos), no sólo se basan en prácticas individuales, realizadas aisladamente del resto de sus similares operadores. Por el contrario, las mismas condiciones cotidianas implican un componente de compromiso de defensa y de cooperación, gestado en la interacción entre choferes (sin intervención de los concesionarios, en algunos casos) como circunstancia intrínseca en el proceso de trabajo; su cumplimiento, aun cuando no es un código escrito, ni resguardado o sancionado por alguna instancia de organización formal, se transmite y se comunica, integrándose como experiencia compartida que garantiza la continuidad del trabajo y la factibilidad de obtener mejores ingresos. En ese sentido, aun cuando el trabajo como conductor en gran medida es individual, también involucra al chofer en acciones colectivas cotidianas, ejecutadas según la comunión de intereses entre operadores de transporte colectivo de pasajeros. Es decir, hay condiciones objetivas y subjetivas que permitirían la organización colectiva de los choferes, pero también importantes obstáculos legales, institucionales y políticos para que esto suceda.

## Bibliografía

- Aguilar Nery, J. (1999). Choferes, antropología y vida cotidiana. Notas de un viaje por la ciudad de México, en *Versión. Estudios de comunicación y política*, No.9, abril. pp. 127-162. Recuperado de <http://ccdoc.iteso.mx/acervo/cat.aspx?cmn=download&ID=2180&N=1> [12/04/2009]
- \_\_\_\_\_ (2003). "Masculinidades, choferes y espacio urbano en la ciudad de México", en *Convergencia*, No. 33, septiembre-diciembre. pp. 201-224 Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/105/10503309.pdf> [12/04/2009]
- Baudrillard, J. (1982). *Crítica de la economía política del signo*. México: Siglo XXI.
- Bravo Grajales, E., et. al. (2008). *Curso para operarios del servicio de transporte público de pasajeros de la Ciudad de México: Manual del participante*. México: CENFES, UACM, SETRAVI.
- Cuellar, A. (2002). *La cara oculta de Ruta 100: La construcción subjetiva de la democracia, la representatividad y la legitimidad*. México: Centro Americano para la Solidaridad Sindical, UAM, IET, Plaza y Valdéz.
- Fernández Ruiz, J. (1995). "La Ley de Transporte del Distrito Federal", en *Anuario Jurídico 1995. Nueva Serie*. México: Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM. pp. 39-53.
- Frazer, J. G. (1991). *La rama dorada: Magia y religión*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gómez Mariñelarena, Ó. A. (2008). *Naturaleza jurídica de los permisionarios y los choferes del servicio público de alquiler sin Ruta fija*. Tesis de licenciatura en Derecho. Universidad Lasallista Benavente, Facultad de Derecho. Celaya, Guanajuato.
- Llanos, R. y Gómez, L. (2008), "Arrancan plan de chatarrización de microbuses", en *La jornada*, 25 de marzo de 2008. Recuperado de <http://www.jornada.unam.mx/2008/03/25/index.php?section=capital&article=032n2cap> [10/08/2009]

- López Saldivar, I. (1997). *Nadie está satisfecho... Los derroteros del transporte público concesionado en el DF*. México: UTEHA, ACOMEX.
- Loyzaga de la Cueva, O. (1989). "Conflicto de la Ruta 100, Dirección Sindical y Ofensiva Estatal" en *El cotidiano*, No. 30, julio-agosto. pp. 24-29.
- Navarro Benítez, B. (1995). *Gestión del transporte público de la ciudad de México*. México: UAM-Xochimilco.
- Pross, H. (1980). *Estructura simbólica del poder: Teoría y práctica de la comunicación pública*. Barcelona: Gustavo Gilli S. A.
- Rodríguez López, J. y Navarro Benítez, B. (1999). *Transporte urbano de pasajeros de la ciudad de México en el siglo XX*. México: Gobierno del Distrito Federal.
- Rodríguez Rojas, E. (2003). *Trasporte público concesionado: el microbús*. Tesis de Licenciatura en Periodismo y Comunicación Colectiva. UNAM, ENEP Acatlán, México, D.F.
- Secretaría de Transporte y Vialidad (2001), *Programa Integral de Transporte y Vialidad 2001-2006*. México: Gobierno del Distrito Federal, SETRAVI.
- \_\_\_\_\_ (2005), *Anuario del transporte y la vialidad 2004*. México: Gobierno del Distrito Federal, SETRAVI.
- \_\_\_\_\_ (2007a), *Primer Informe de Gobierno, Secretaría de Vialidad y Transporte 2007*. México: Gobierno del Distrito Federal, SETRAVI.
- \_\_\_\_\_ (2007b), *Informe SETRAVI enero-marzo de 2007*. México: Gobierno del Distrito Federal, SETRAVI.
- Zepeda, Mario (2005), *Programa de Sustitución de autobuses, microbuses y taxis*, recuperado, en [http://www.sma.df.gob.mx/sma/download/temporales/foroCACC/forocacc-07\\_programa\\_de\\_sustitucion\\_de\\_autobuses\\_microbuses\\_\(mario\\_zepeda\).pdf](http://www.sma.df.gob.mx/sma/download/temporales/foroCACC/forocacc-07_programa_de_sustitucion_de_autobuses_microbuses_(mario_zepeda).pdf) [10/08/2009]

## Leyes y reglamentos

- Reglamento de Transporte del Distrito Federal. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, 30 de diciembre de 2003.
- Ley de Transporte y Vialidad del Distrito Federal. *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, 26 de diciembre de 2002.

Fuentes electrónicas consultadas:

[http://www.canacar.com.mx/qospace/wb/CANACAR/CANA\\_historia](http://www.canacar.com.mx/qospace/wb/CANACAR/CANA_historia) [5/08/2009]

[http://www.setravi.df.gob.mx/colectivos/tarjeton\\_pasajeros2006.html](http://www.setravi.df.gob.mx/colectivos/tarjeton_pasajeros2006.html)  
[4/05/2009]

[http://www.setravi.df.gob.mx/dicc\\_popular1.html](http://www.setravi.df.gob.mx/dicc_popular1.html) [4/05/2009]

<http://www.setravi.df.gob.mx/reportajes/historia/cronologia.html> [10/08/2009]

[http://es.wikipedia.org/wiki/Red\\_de\\_Transporte\\_de\\_Pasajeros](http://es.wikipedia.org/wiki/Red_de_Transporte_de_Pasajeros) [10/08/2009]

## **Capítulo V: Trabajo cognitivo y control sobre el proceso de trabajo: la producción de software**

J. Guadalupe Rodríguez Gutiérrez<sup>1</sup>

Enrique de la Garza Toledo

### **I. Producción material, inmaterial y simbólica.**

Todos los trabajos tienen aspectos materiales e inmateriales, objetivos y subjetivos, al grado de haber producción eminentemente simbólica tanto en su aspecto objetivo como subjetivo. Una complicación es la intervención del cliente, que puede darse en la producción material o inmaterial. En el primer caso, cuando el producto adquiere un carácter objetivado, incluyendo la posibilidad de la producción eminentemente de símbolos objetivados; en el segundo, que se produce con la intervención del cliente en la que el producto se consume en el momento de la producción.. Todas estas posibilidades de la producción, material-inmaterial, simbólica objetivada o subjetivada abren la necesidad de repensar conceptos clásicos de la Sociología del Trabajo para analizar procesos de trabajo.

1.) Primero, en cuanto al control sobre el proceso de trabajo. Este concepto se popularizó en la sociología del trabajo en los años cincuenta, sesenta y setenta y la imagen detrás era la del trabajo taylorizado, muy controlado, frente al trabajo del asalariado de oficio o bien del artesano autoempleado. En el concepto de control clásico influyó mucho la ciencia política norteamericana de los sesenta que lo entendió a la manera weberiana como capacidad de imponer la voluntad a otro. En esta medida, en el proceso productivo se podrían controlar los insumos, la maquinaria y el equipo, la distribución del espacio físico, el tiempo de trabajo, las operaciones a realizar, la calificación, los conocimientos, las interacciones dentro del trabajo, la cultura y la subjetividad, las relaciones laborales (entrada y salida al trabajo, ascensos, salarios y prestaciones, capacitación, afiliación a sindicatos, a los sindicatos mismos). En la perspectiva marxista clásica, el problema del control con Braverman se remitía a un nivel más general, en la producción capitalista para explotar al trabajador el capital tenía que dominar al obrero dentro del proceso de trabajo. Es decir, esta concepción remite, antes que al control, al problema clásico de la ciencia política del poder y la dominación pero en el proceso productivo. Entendidos clásicamente como poder coerción y dominación como consenso y en un caso extremo Hegemonía. En general, el ámbito del poder puede implicar la imposición personalizada o bien

---

<sup>1</sup> [joserodriguez@nogales.uson.mx](mailto:joserodriguez@nogales.uson.mx) ; Profesor en la Universidad de Sonora, Unidad Nogales. Doctor en Estudios Sociales por la Universidad Autónoma Metropolitana, Iztapalapa. Enrique de la Garza Toledo, profesor-investigador de la UAMI: [egt@xanum.uam.mx](mailto:egt@xanum.uam.mx)

abstracta a partir de reglas organizacionales o técnicas. La dominación se acerca a la legitimidad del mando y en el extremo al reconocimiento por parte de los dominados de esa capacidad intelectual y moral de ser dirigidos por la gerencia. Es decir, hunde sus raíces en el campo de la cultura y la subjetividad, en la construcción de los sentidos del trabajo y de las relaciones entre las clases en los procesos productivos que supone los niveles cognitivo, moral, estético, sentimental y a las formas de razonamiento cotidianas, sintetizadas en discursos y formas de conciencia no discursivas. La hegemonía, como en general el poder y la dominación pueden ser todas concebidas como construcciones sociales que implican estructuras de los procesos de trabajo y fuera de estos, interacciones inmediatas y mediatas, formas de dar sentidos en la producción y en otros espacios de interacciones y niveles de realidad..

Es decir, el poder y la dominación en el proceso de trabajo que puede sintetizarse en constelaciones tales como clientelismo, patrimonialismo, caudillismo, dominación burocrática, patriarcalismo, democracia, dictadura, etc., pueden operacionalizarse a través del concepto de Control Pero el control tiene que especificarse en que tipo de relaciones de producción se concreta –de explotación, de autoempleo, de subcontratación, etc. En este camino de lo abstracto del poder y dominación en el proceso de trabajo hacia el control con varias dimensiones, las tipologías del debate del proceso de trabajo pueden ser útiles –control técnico, administrativo, autocontrol- sin olvidar que todas las formas de control implican ciertas interacciones igualitarias o bien jerárquicas, que estas interacciones ponen en juego símbolos y sus intercambios o negociaciones, que implican reglas formales e informales, relaciones con determinadas estructuras.

Remitiéndonos a los grandes tipos del trabajo no clásico (De la Garza, et.al, 2010). En el primero que se realiza en espacios cerrados y con trabajo asalariado aunque con intervención de los clientes, el problema del control empieza por el que puede ejercer el empleador y la cooperación o resistencia que pueden hacer los trabajadores. En esta dimensión caben los aspectos mencionados para el control en el trabajo capitalista. Pero al que hay que añadir el que puede ejercer en mayor o menor medida el cliente. El control del cliente empieza como presión simbólica para la realización del trabajo en el espacio y tiempo esperado y con la calidad requerida por este. En este control pueden jugar las reglas organizacionales esgrimidas por el cliente u otras más amplias de la legislación, incluyendo los derechos humanos, hasta el recurso de la apelación a la ética combinada con las emociones. Esta presión puede traducirse en interacciones, peticiones, reclamos hasta la demanda legal, según el caso, sin excluir el uso de la fuerza física o simbólica por parte del cliente o del trabajador.

La situación se complica para los trabajadores en espacio abierto de interacciones con sujetos diversos, sea en locales fijos o no (trabajo no clásico de tipo II). Cuando se trata de trabajo asalariado



valen las consideraciones ya expresadas para esta dimensión obrero patronal, habría que agregar la relación con el cliente. Pero en este caso no se puede hablar de la participación de este en un “contrato” de trabajo al cual se pueda apelar, como el derechohabiente del seguro social que puede reclamar un servicio previamente pactado, sino que en el mejor de los casos valen reglas más generales del derecho civil, del penal, del reglamento de policía o del de salubridad. Pero lo que lo hace francamente complejo es la emergencia no necesariamente sistemática de actores del territorio que no implican la relación proveedor-trabajador-cliente, estos actores pueden ser transeúntes, policías, inspectores, otros trabajadores de la misma ocupación, líderes de organizaciones de este tipo de trabajadores o de otras actividades (De la garza, 2007). Aunque estas relaciones no son de trabajo impactan al trabajo, impactan el uso del territorio para trabajar, al tiempo, al tipo de producto, a las ganancias, y hasta a la existencia misma de la ocupación. Aunque son interacciones eventuales no necesariamente son extraordinarias y muchas veces es posible establecer regularidades en cuanto al tipo de actor que interacciona, el tipo de interacción, los contenidos prácticos y simbólicos, las cooperaciones, negociaciones y conflictos.

El tercer tipo de trabajo no clásico (tipo III), en espacios cerrados, privados, con interacciones precisas con patrones, proveedores y clientes, lo que añade complejidad en cuanto al control son las presiones que vienen de la familia, las interfases y a la vez contradicciones entre espacios de trabajo y los de alimentación, comida, aseo, cuidado de los niños, descanso o diversión. Otro tanto se puede decir de las interfases y contradicciones entre tiempos productivos y reproductivos y entre las mismas actividades. Los actores adicionales a considerar son los hijos, esposos, familiares que cohabitan en el mismo espacio de trabajo y que exigen atención, tiempo, afecto, otro tipo de trabajo el doméstico para sus necesidades vitales.

2.) La regulación laboral. Este tema ha estado asociado en el origen al surgimiento del trabajo asalariado sin regulaciones ni protecciones en los trabajadores de los siglos XVIII y XIX. Las luchas obreras fueron conformando un cuerpo de Leyes, contratos, etc. que regularían estas relaciones en cuanto al salario y prestaciones, la entrada y salida de los trabajadores del empleo, los tiempos de trabajo, las funciones a desempeñar, la calificación necesaria, la forma de ascender entre categorías, las de cómo resolver las disputas entre capital y trabajo, las sanciones a los trabajadores cuando incumplan las normas, la movilidad interna, la polivalencia, los escalafones, la participación en las decisiones anteriores de los trabajadores o de los sindicatos en los cambios tecnológicos o de organización. Lo anterior se extendió más allá del lugar de trabajo hacia las instituciones de seguridad social y a las de la justicia del trabajo, así como a los vínculos más amplios entre Estado, sindicatos y organizaciones patronales. Todo esto se consideró por mucho tiempo que solo era pertinente para el trabajo asalariado,

por la razón de que se podría demandar por el incumplimiento de las normas a los trabajadores o a las empresas, a diferencia del autoempleado que al no contar con un patrón se consideró ausente de una relación laboral. Sí bien la relación laboral en sentido restringido puede ser la que se establece entre el capital y el trabajo, que parte del puesto de trabajo y que se extiende hasta el Estado y las instituciones de justicia laboral y de seguridad social. En sentido ampliado la relación laboral no sería sino la o las relaciones que en el trabajo se establecen entre los diversos actores que participan interesada o circunstancialmente en este y que influyen en el desempeño laboral. Con esta definición ampliada de relación laboral como interacción social, con sus atributos de práctica e intercambio de significados en determinadas estructuras, los actores a considerar no tendrán que ser solamente los que contratan fuerza de trabajo y quienes son contratados, dependiendo del tipo de trabajo pueden ser actores muy diversos no necesariamente interesados en la producción de un bien o un servicio determinado (De la Garza, 2007<sup>a</sup>).

En el primer tipo de trabajo no clásico, tipo I, (asalariados en espacios cerrados en interacción directa con los clientes) vale la pena detenerse en la parte correspondiente al cliente. El buen trato al cliente es parte muchas veces de lo pactado en la relación laboral como asalariado de este tipo de trabajador, el interaccionar con este actor con eficiencia y con cortesía puede ser parte de la regulación formal. Frente a un incumplimiento de esta norma el cliente puede acudir a la empresa o a otras instancias de regulación –por ejemplo de los servicios médicos- para demandar al trabajador, eventualmente puede también recurrir al derecho civil o al penal. Pero lo más interesante podría ser la regulación informal que apela a la ética del trabajador en la atención, la cortesía o a las buenas costumbres. Dependiendo del caso también pueden influir sobre el trabajador sentimientos de compasión (discapacitados) y la presión simbólica y hasta física de otros clientes que hicieran cusa común con los reclamos. La presión del cliente puede encontrar apoyo en reglas de la organización que emplea al trabajador- las horas de entrada se convierten en inicio de la atención para el cliente, igual que las horas de salida o los poros en la actividad del trabajador motivos de disputas. Es decir, las reglas burocráticas de la empresa pueden ser usadas por los usuarios y con esto adquirir un carácter tripartito en la práctica. Otro tanto se puede decir de reglas sancionadas directamente por el Estado –sanitarias, criminales, mercantiles – que el usuario las puede hacer suyas y esgrimir las frente a un mal servicio por parte del trabajador. Cuando corresponda, las reglas pueden provenir de las organizaciones gremiales o políticas a las que pertenezca el trabajador, o bien a ámbitos desligados del trabajo para actores no clientes como reglamentos de tránsito, sanitarios, de moral pública, etc.

Es decir, podemos encontrarnos en situaciones de imbricación de reglamentaciones complejas formales e informales, no exentas de contradicciones y a las cuales los actores pueden apelar en los casos de violaciones o para ganar ventajas en la prestación de los servicios.

3.) Posiblemente el concepto que en caso del trabajo ampliado sintetice a los dos conceptos anteriores y añada otros elementos importantes sea el de *construcción social de la ocupación*. Otra vez, hay que buscar su origen en el trabajo asalariado clásico. En este, el concepto de empleo entendido como ocupación de asalariados para un patrón, mucho tiempo ha sido pensado abstractamente como resultado del encuentro entre oferta de trabajo (fuerza de trabajo diría C. Marx) y demanda de esta por las empresas, las variables centrales que supuestamente permitirían explicar el empleo serían el salario y el número de puestos disponibles con respecto de los solicitantes de empleo, así como el número de oferentes de trabajo. Sin embargo, en el trabajo asalariado el arribar a la obtención de un puesto de trabajo puede ser detallado con mayor precisión. Por el lado de la oferta de fuerza de trabajo, esta oferta es de hecho un tipo de acción emprendida por los que desean emplearse y, como todas las acciones sociales, se parte de situaciones que el futuro trabajador no escogió y de sus propias concepciones acerca del trabajo. Parte de cierta estructura de la familia, en ingreso, en jerarquías, en lo que se considera trabajos legítimos, de redes familiares, de amistad, de compadrazgo que permiten llegar a las fuentes de empleo. Además, el oferente de mano de obra llega a solicitar empleo con cierta educación, calificación y experiencia laboral, género, etnia, origen urbano o rural y regional, en cierto momento de su ciclo vital. Por otro lado, se sitúa en estructuras macro que pueden aparecer invisibles para el actor, como coyuntura del crecimiento de la economía, estructuras del mercado de trabajo. Por el lado de la demanda de fuerza de trabajo esta tienen que ver con la microeconomía de la empresa, mercado del producto, ventas, inversiones, exportaciones y la macroeconomía que la impacta (inflación, tasa de cambio, déficits en cuenta corriente). Pero también con la configuración sociotécnica de su proceso productivo (tecnología, organización, relaciones laborales, perfil de la mano de obra, cultura gerencial y laboral) y las estrategias de la gerencia de manejo de personal, de relaciones laborales. Cuando sea el caso pueden influir las políticas sindicales de contratación de personal, por ejemplo el dar preferencia a los familiares de los ya empleados. Sin olvidar las restricciones del mercado de trabajo, las leyes laborales o de seguridad social, las políticas sindicales y los contratos colectivos de trabajo.

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

En los trabajos no clásicos tipo I la diferencia más substantiva es la presencia del cliente en el lugar de trabajo y que el producto o el servicio se genera en el momento del consumo (hay un producto material que se consume en el restaurante o bien es un proceso de venta del mismo). Es decir, la construcción de la ocupación depende también directamente del consumidor, que no contrata al trabajador, pero el ser contratado por la empresa depende de que aquel se esté consumiendo en el acto mismo del trabajo. Es decir, la repercusión del mercado del producto sobre el empleo es directamente repercusión sobre el mercado del trabajo. Esta preferencia del consumidor no se basa solo en precio y en calidad del producto sino también en la atención personal, de tal forma que en la producción social de la ocupación no es posible separar la demanda de trabajo de la demanda del producto o al menos no se dan en dos fases separadas, además la presión por parte del cliente de proporcionar un producto-servicio de calidad y afectividad permanece durante toda la actividad laboral y no forma parte solamente del momento de la contratación del trabajador. Es decir, la construcción social de la actividad es permanente y puede verse coartada por las malas relaciones del trabajador con el cliente, además de la propia gerencia. Por el lado del cliente su demanda de servicio implica costo y calidad del mismo, pero dentro de la calidad está la calidez de la relación con el trabajador y la organización. En unos casos el resultado puede ser de compra venta –compra en un supermercado, servicio tradicional de un banco en sucursal-; en otros, el producto se consume en el lugar de trabajo –hospitales, hoteles, restaurantes- y la calidez forma parte integrante del servicio. Este factor puede alterar la demanda del producto y con esto afectar el empleo.

La construcción social de la ocupación se complica en espacios abiertos sean los trabajadores asalariados o no. La demanda del producto influye directamente en la construcción de este tipo de ocupaciones, en lo inmediato depende de los clientes, pero en lo invisible de la estructura del mercado, la inflación, el tipo de producto, el nivel de ingreso de la población. Es decir, un condicionante de estas ocupaciones es el mercado del producto para sintetizar. En lo micro el trato al cliente puede influir en las ventas y con esto en la ocupación, pero muchos otros agentes pueden ayudar u obstaculizar la constitución de esa ocupación. Primero, las posibles organizaciones gremiales no necesariamente sindicales que pueden permitir o impedir ocuparse, además de los miembros de su comunidad de ocupados o de otras competidoras. En segundo lugar la influencia de los actores no directamente laborales o de su venta, como pueden ser agentes públicos intransigentes o condescendientes, los transeúntes y habitantes de la zona –ciudadanos que protestan por la suciedad, por invadir vías públicas, por delincuencia, por el ruido. No habría que olvidar a los proveedores de insumos o de productos para la venta que pueden presionar sobre lo que se ofrece a los clientes y sobre los precios. Sobre estas construcciones de la ocupación pueden influir las reglamentaciones urbanas o rurales,

sanitarias, laborales para cuando se emplean asalariados, fiscales, los acuerdos corporativos entre organizaciones gremiales y gobiernos. No hay que dejar de lado un concepto ampliado de configuración sociotécnica del proceso de producción que implique al cliente como una dimensión importante.

En los trabajos no clásicos tipo II, en los que se trabaja en espacios cerrados propiedad del trabajador, además de lo señalado para el trabajo asalariado y para clientes, proveedores y mercado del producto, habría que añadir la influencia material y subjetiva de la familia por las posibles contradicciones entre espacio y tiempo de trabajo con respecto del necesario para la reproducción familiar.

En todos los casos, la perspectiva de sujetos implica que las estructuras presionan pero no determinan, que estas presiones pasan por la subjetividad de dichos actores y que la construcción de controles, regulaciones o la propia ocupación implica generar decisiones en interacción con otros sujetos situados también en estructuras y poseedores de capacidad de dar significados.

Finalmente, el problema de la estandarización, rutinización no es exclusiva de las producciones materiales, puede haber estandarización en el trabajo simbólico, por ejemplo la repetición de un show sin interacción con el público, aunque el trabajo de creación-invencción puede estar menos sujeto a la estandarización, el del artista, el del científico (De la Garza, et.al, 2009)

## **II. El Trabajo cognitivo de diseño de software**

El trabajo de diseño de software es un caso de producción eminentemente simbólica objetivada que puede realizarse con la intervención directa del cliente en la producción o no. Además, los símbolos que más importan en esta producción son de carácter cognitivo, sin afirmar que ética, sentimientos y estética no intervengan. Por esto le hemos llamado trabajo cognitivo objetivado. Analizaremos el proceso de trabajo del diseño de software a la medida, que implica la intervención del cliente en diversos momentos del proceso de producción y los fenómenos de resistencia y negociación en el proceso de trabajo.

Podemos sintetizar las etapas del proceso de trabajo en el desarrollo del Software a la medida en las siguientes: a). El cliente contacta a la empresa desarrolladora de software a la medida. Se lleva a cabo una serie de entrevistas entre el cliente y la empresa para determinar la lista de requerimientos del sistema informático y estipular las fechas de entrega de los módulos que integran al mismo; b) Una vez convenidos los requerimientos del sistema, se continúa con el diseño, configuración y elección de la forma del desarrollo del Software, donde participan tanto los líderes de proyecto como los programadores (dependiendo del tipo de organización del trabajo, tamaño de la empresa, experiencia, habilidades y destrezas de los programadores, etc.); c) El Líder de proyecto consensa y negocia con los

programadores (Junior y Senior) los requerimientos a desarrollar, así como los tiempos de entrega; d) El programador elige el “mejor camino” para desarrollar las líneas de código que conforman el algoritmo, una vez que el programador concluye las rutinas que integran los requerimientos, éstos se someten a una renegociación no formal, que en la práctica actúa como “un arreglo social no explícito” para corroborar entre programador y líder que no haya errores de configuración o incumplimiento de los requerimientos, una vez resuelto lo anterior, se presentan las rutinas al tester de operabilidad, quien hace pruebas de calidad, con la finalidad de que se exhiban problemas internos de configuración; d) Implementación en campo y prueba con el cliente/usuario final (Torrissi, 1998). Es el periodo de tiempo en el cual convergen dos momentos:

Es decir, el desarrollo de un sistema informático no se circunscribe sólo al proceso de trabajo que comprende la transformación de los requerimientos del software a desarrollar que le da origen, sino que tiene que ver con la implementación del software y la aceptación o rechazo del mismo por el cliente.

En este sentido, podemos establecer algunas características del *trabajo cognitivo* del software (Chudnovsky, López y Melitsko, 2001). En el desarrollo de software a la medida existe una relación triádica entre clientes, directivos y trabajadores; el producto simbólico se objetiva fuera del productor y el cliente, está compuesto por vocablos de los lenguajes de programación utilizados y el conjuntos de algoritmos que conforman los distintos requerimientos que estructuran los módulos del software; existencia de una presión cognitiva en todo el proceso de trabajo por solucionar de la mejor manera acompañada, muchas veces, de la resistencia de los programadores, la negociación, el boicot, el consenso, abiertas o soterradas.

El cliente participa mediante una lista de requerimientos –a veces directamente, en otras indirectamente- que debe cumplir el producto solicitado; el gerente o líder presiona cognitivamente a los trabajadores a que sean creativos y resuelvan de la mejor manera los requerimientos que solicita el cliente, pero los programadores auto-reconocen que son las habilidades y destrezas, la colaboración y el juego, mediados por conflictos y resistencias, lo básico para solucionar un problema planteado. Es decir no es la observancia de metodologías verticales y burocráticas lo que permite crear algoritmos que conforman el software; por el contrario, el proceso de trabajo cognitivo está inmerso en una incertidumbre constante, problemas de configuración, rutinas de código no claras que pueden o no cumplir con los requerimientos. Por otro lado en este tipo de software a la medida, el cliente es un sujeto activo al establecer los requisitos del programa y durante el propio diseño. El conocimiento que significa un programa de software puede almacenarse virtualmente, copiarse, optimizarse su uso, y la reproducción de un programa puede implicar mínimos costos.

El proceso de trabajo del desarrollo de un programa informático podríamos definirlo como “*uno en el cual la materia prima son diferentes tipos de símbolos y el resultado es un conjunto de símbolos que sirven para resolver cierto tipo de problemas*”. Proceso que desde el punto de vista cognitivo estaría conformado por cuatro grandes actividades cognitivas: conceptualización, formalización, procesamiento de datos, e implementación:

- La *conceptualización* es el diseño de concepto-grafías de los distintos requerimientos que solicita el cliente/usuario, requerimientos que debe contener el programa a desarrollar. Para ello se programan entrevistas para acordar con el cliente los requerimientos. Este conjunto de necesidades ocasionalmente -dependiendo de la formalidad de la empresa, tamaño o trayectorias administrativas- son firmadas mediante un contrato o cláusulas de requerimientos.
- La *formalización* de dichas necesidades del usuario, son estudiadas, aprehendidas y modificadas por el analista, el arquitecto o el programador más diestro en un diseño modularizado (depende de la complejidad de los requerimientos). El análisis orgánico de los requerimientos deviene de conceptualizar el problema y resulta en una formalización del mismo.
- El *procesamiento de datos* trata de seguir una serie de consideraciones lógicas entre los requerimientos trazados en el diseño y la formalización del problema. El diseño se subdivide en módulos que poseen coherencia lógica, y éstos, a su vez, se fragmentan en aplicaciones y éstas se dividen en cadenas o bucles; posteriormente las cadenas se transforman en instrucciones al programador, quien convierte dichas instrucciones en un conjunto de algoritmos (símbolos) que construye a partir del lenguaje de programación que haya utilizado;
- *Implementación*, es la entrega del programa informático e instalación en el sistema del cliente. Las empresas algunas establecen acuerdos de pos-venta, como asesorías en la capacitación de los usuarios finales, mantenimiento durante un periodo de tiempo (Yoguel y Boscherini, 2001).

La definición de categorías cognitivas como fragmentación de tareas no significa que haya una estructura rígida, por el contrario éstas están traslapadas, la fluidez del conocimiento entre las fases del trabajo de diseño están yuxtapuestas, son flexibles. Por ejemplo, es común que quien desempeña un puesto en un proyecto, se traslada a otro puesto en el siguiente proyecto; quien es analista en otro proyecto puede ser programador anteriormente. La flexibilidad cognitiva entre los puestos de trabajo parece estar relacionada con la experiencia, habilidades, destrezas que se poseen para determinado proyecto.

Estas fragmentaciones del proceso de trabajo cognitivo en realidad se yuxtaponen, se traslapan, se integran en la pantalla del programador. Es decir, las complejidades y dificultades metodológicas para aprehender el conjunto de requerimientos en la conceptualización del problema, no suceden en forma aislada, el diseño requiere del conocimiento no sólo del analista, también del comentario del programador. En el procesamiento de datos hay un constante ir y venir entre el diseñador y el programador, coexisten una serie de consensos formales e informales en esta interacción cotidiana en el desarrollo del programa; también interviene la tradición organizacional de la empresa, si implementa continuos acercamientos con el cliente para valorar los avances o los diseños o se subvalora al cliente o usuario final. Ahora bien, considerando que las fronteras entre las fragmentaciones del trabajo en el desarrollo del software se desdibujan, no es menos cierto que cobran fuerza una serie de independencias individuales al interior de dicho proceso. Corresponde a una toma de decisión individual la calidad reflexiva de dicho algoritmo, en la decisión está implícita la voluntad e intencionalidad del programador o programadores que repercute en la coherencia lógica de las cadenas de algoritmos que conforman el módulo. Las decisiones individuales de documentar el procedimiento, de explicar la lógica cognitiva en aquellos algoritmos complejos o no, es una decisión que contiene cogniciones, emociones, valores e incluso estética.; es decir, el proceso de trabajo está embebido de una constelación de significados. Dichas *Configuraciones subjetivas* embeben un conjunto de arreglos, consensos, conflictos, resistencias, relaciones de poder, ya sean individuales o colectivos que se inscriben, producen y reproducen formal e informalmente en las interacciones cotidianas al interior como al exterior del proceso de trabajo.

En torno de los conflictos y resistencias en el trabajo cognitivo, vale preguntarse si hay intentos gerenciales de implementar medidas de estandarización del proceso de trabajo (Yoguel, et.al, 2004). Lo anterior tiene que ver con lo que se ha llamado “la aflicción del software”, es decir, la proliferación de errores de programación y, sobre todo, las dificultades por parte de las gerencias de establecer tiempos estándar de producción. Algunos plantean que la solución de la aflicción del software se resolverá en la medida que se implementen herramientas y métodos que resulten en una mayor estandarización y control en el proceso de producción del software, es decir que la organización del trabajo esté basada en una “administración científica de los tiempos y pensamientos” que pretende la Ingeniería del Software y las demás ingenierías que giran alrededor, como la Arquitectura del Software, la Teoría Cliente-Ordenador, la Teoría de la Usabilidad, la Teoría de la Ergonomía del Software, etc. Sin embargo, existe un conjunto de límites a las intenciones de estandarizar en la producción del software:



- Participación proactiva del cliente en distintas fases del proceso de trabajo.
- Incertidumbre en el proceso.
- Ejecución de las líneas de código (LDC) acorde con las destrezas, habilidades y, un conjunto de reglas informales entre los integrantes de los equipos de trabajo.
- Capacidad de decisión *in situ*, en torno a que método es el más adecuado en la ejecución de rutinas y subrutinas de las LDC que integran un módulo.
- La capacidad de decisión *in situ* implica la existencia de *arreglos sociales* formales e informales. Por ejemplo, el nivel de experticia de quien propone una solución, las destrezas y habilidades cognitivas de quien no necesariamente es un experto pero posee un talento en el discernimiento de la solución requerida.
- En el proceso de trabajo del software la comunicación del como y el porqué se desarrollaron determinadas rutinas de LDC del sistema, está basado también en una doble limitación: por un lado, el aspecto formal de la documentación del algoritmo desarrollado (conocimiento codificado); sin embargo, esta descripción carece normalmente de una serie de explicaciones detalladas, reflexivas (resistencia a documentar el proceso reflexivo). Así, coexiste un doble juego, por un lado, la capacidad de saber-resolver un problema planteado por el programador y la no explicación del saber-resolver, como es el caso de una documentación insuficiente del algoritmo desarrollado, o bien el algoritmo que resolvió el problema está oculto entre “candados” (boicot).
- Entre los programadores concurren consensos y luchas por el saber-hacer que se van transmitiendo no sólo en el proceso de trabajo cara a cara, sino que rompen las fronteras de la empresa e invaden el mundo de la vida del trabajador, mediando una fluidez cognitiva del saber hacer virtualizada, pantalla a pantalla. Donde quien transmite el conocimiento no necesariamente requiere de un programador experto en tiempo real, bien puede ser conocimiento codificado-virtualizado, como parte de las *comunidades simbólicas de trabajadores cognitivos* presentes en Internet que colaboran y participan indirectamente en el proceso de trabajo. En otras palabras estamos en presencia de nuevas formas de fluidez cognitiva y nuevas formas de “arreglos sociales de participación” en el proceso de trabajo.

Particularidades complementarias en el proceso de trabajo del software (Perez, 2003) (David y Forey, 2002) (Da Costa, 2000) serían la:

- Conformación de un conjunto de *constelación subjetivas* que se construyen formal e informalmente; representan intencionalidades y conflictos que pueden ser individuales o

colectivos. Estas son inherentes al proceso de trabajo: subjetividad creativa, subjetividad s gnica y subjetividad que se objetiva.

- o Alto grado de integraci3n del trabajo social en la pantalla del programador, y flexibilidad cognitiva que limita la racionalizaci3n de tareas al estilo taylorista.
- o *rigidez técnica* en la reorganizaci3n de los programas informáticos del software con ciclos cortos de cambio tecnol3gico;
- o *inflexibilidad en la socializaci3n del aprendizaje*, es decir presencia de un ciclo relativamente largo para familiarizarse en el uso y manejo del software, que puede llevar a la resistencia del usuario a la adaptaci3n del nuevo software.
- o *Arreglo social de la participaci3n*: comprendemos aquellos intercambios sociales cara a cara, pantalla a pantalla en tiempo real o virtual, de experiencias, habilidades y destrezas que permiten al programador solucionar o imaginar una posible soluci3n algorítmica.
- o *Timig Cognitivo*: Comprendemos una capacidad cognitiva que no est  en funci3n de experiencias, estudios formales o intercambio de conocimiento. Simplemente la excepcionalidad en la soluci3n de problemas (“no todos los programadores pensamos igual”)

Si bien es cierto, el diseño del software se planifica, donde deben destacarse tiempos de finalizaci3n, fechas de implementaci3n del programa (ejecutable para el usuario final), también debe agregarse una estimaci3n de los costos de desarrollo, regularmente estimado en horas-hombre. Sin embargo, estos tiempos, fechas y costos de programaci3n no son cumplidos frecuentemente. La ingeniería del Software no ha logrado establecer metodologías o métricas de calidad que sean eficaces, que contemplen retrasos, errores en diseño, fallas del sistema -tanto en desarrollo como en implementaci3n. Otros investigadores, señalan que el conjunto de fallas y errores -considerado como “aflicci3n del software”- es un conjunto de incertidumbres características del riesgo en el desarrollo de un programa informático. El riesgo forma parte del proyecto (Aurora, Fosturi y Gambardela, 2002). Dice Zahran que el desarrollo de software debe comprenderse como una tarea continua de desafíos continuos. La respuesta a esta aflicci3n del software, por parte de académicos y empresarios para reducir al mínimo el riesgo y la incertidumbre es la Ingeniería del Software -sobre todo la norteamericana- con un conjunto de metodologías para verificar procesos de calidad, gesti3n de proyectos, análisis formal de la arquitectura del software, conceptos y principios del diseño, configuraci3n de software, métricas de prueba, etc. Sin embargo, a m s de dos décadas de existencia de la Ingeniería del Software, el proceso de trabajo continúa embebido en riesgos de incumplimiento de los tiempos y costos estimados.

Un complemento de la ingeniería del software, que intentan estandarizar el proceso cognitivo de diseño, llevan a gerentes, y directivos y algunos académicos a considerar que es pertinente impulsar una división del trabajo más estricta en la programación, que sea la gerencia quien realice el diseño, señale los requisitos de los módulos, y sólo encomendar a los programadores el aspecto de la codificación de los algoritmos. Se desea que el área administrativa predomine en el proceso de trabajo, ya que este es un trabajo altamente dependiente del trabajador-programador, para disminuir la incertidumbre no sólo en cuanto al procedimiento, sino también en la documentación de lo que se hizo y porque se hizo tal procedimiento algorítmico. Sin embargo, dice un programador:

“...yo no he tenido que darle cuentas a nadie, entonces, me cuesta trabajo el especificar lo que tengo que hacer (documentar el proceso), por que muchas veces al no tener que rendirle cuentas a alguien, lo vas haciendo conforme ves que te van llegando a veces las ideas,... pero si me preguntas ¿que voy hacer mañana?, igual, todavía no lo defino...” (Programador, JO3-MIXE, Julio de 2006).

Parte de la aflicción del software, reside en el hecho de que los programadores no sólo no documentan el proceso, también hay una alta incertidumbre en cuanto a porque hicieron determinado algoritmo. También puede estar esta presente una resistencia por el control del trabajo al interior del proceso de trabajo del programador, por el control del saber hacer del programador con implicaciones en posibilidades mayores o menores de negociación de éste frente a la gerencia.

Por la persistencia del riesgo e incertidumbre en el desarrollo el software a pesar de la existencia de la Ingeniería del Software, se ha integrado una corriente de académicos y empresarios europeos que critican el método general de la Ingeniería del Software, en el sentido de que esta se ha centrado casi exclusivamente en los atributos y particularidades del software, y ha descuidado al usuario final, se ha centrado más en temas relacionados con el sistema de operación interna, con el rendimiento y fiabilidad del sistema; es decir se ha centrado en aquellos factores que pueden ser medidos objetivamente como: numero de errores por cada numero de líneas de programación; tiempos de respuesta y probabilidades de error por cada determinado numero de código, etc. Es decir, se progresó en aspectos “duros”, deterministas, verticales para intentar solucionar la calidad del proceso de trabajo (Casas, 2003): Métodos y herramientas de análisis, diseño, codificación y pruebas; revisiones de técnicas formales; estrategia de pruebas multi-escalada; control de documentación de software y de los cambios realizados; procedimientos de ajuste a los estándares de desarrollo de software; mecanismos de medida y de información.

## Conclusiones

Los trabajos no clásicos, diferentes de la evolución de las manufacturas, pueden implicar la incursión del cliente en el proceso de trabajo y con ello ampliarse los conceptos de control y de relación laboral al menos a un actor más que no es el patrón ni el trabajador (Correa, 1990). Pero también el trabajo no clásico es aquel en el que el componente simbólico –la producción de símbolos- predomina sobre las objetivaciones físicas de los productos. Los productos simbólicos pueden ser objetivadas o subjetivadas. Pero en ambos casos el núcleo de la actividad de trabajar se realiza en la conciencia del trabajador. De tal forma, que el análisis clásico del trabajo como operaciones físicas de transformación, aunque conlleven concepciones, no procede en parte en los trabajos de producción simbólica. Otras disciplinas tendrían que acudir al auxilio de la sociología del trabajo para entender los procesos de producción de símbolos: las teorías cognitivas, las de la producción de la cultura, las de los sentimientos, las estéticas.

En particular, la producción de software no puede desglosarse en operaciones físicas, eventualmente estandarizables. Sino en operaciones lógicas de creación de conocimientos, limitadamente estandarizables. Sin embargo, la producción de conocimiento nunca es pura, significados de otros órdenes siempre intervienen y sobre todo, no se da en el asilamiento individualista, sino en redes de relaciones. Estas redes, no se circunscriben al territorio cerrado de la empresa, sino que se extienden al ámbito familiar y sobre todo a través de redes virtuales de especialistas ubicados en cualquier parte del mundo.

Una característica del trabajo cognitivo del software supone una redefinición de la actividad laboral a nivel de interacción cotidiana entre los actores que participan, como el programador, el cliente y el gerente, interacción que no sucede en un contexto fordista, supeditada a ordenes o cumplir tiempos y movimientos usando las maquinas; es decir, habría una ***construcción social de trabajo ampliado o no clásico*** que se sucede al interior de comunidades simbólicas de trabajo (De la Garza, 2006a:16). Estas *comunidades cognitivas del trabajo de Software*, donde las relaciones laborales se configuran en una serie de contingencias no estrictamente predecibles que las diferencian del proceso de la manufactura. No nos referimos sólo a la posible participación del cliente en el proceso productivo, sino también a la yuxtaposición de las fases del proceso de producción y la objetivación puramente simbólica del producto desarrollado fuera del consumidor y del proceso mismo de producción, así como la acumulación del saber hacer (información y conocimiento) entre dichas comunidades cognitivas.

*Las comunidades cognitivas de trabajadores de software a la medida* implican la *constelación de configuraciones subjetivas* que se suceden en la interacción dentro y fuera del proceso de trabajo, en forma cara a cara y virtual por un conjunto de trabajadores que establecen relaciones sociales amplias, extendidas hacia el interior como al exterior del proceso de trabajo en tiempo real y virtual, sincrónico y diacrónico; no son estructurales, jerárquicas o rígidas y no están limitadas o restringidas al ámbito laboral; es una comunidad con estructuras que le constriñen y con grados de libertad en la toma de decisiones que implica procesos de construcción de significados a nivel individual o colectiva. *Las comunidades cognitivas de software*, estarían entonces constreñidas por una serie de estructuras que forman parte del proceso de trabajo pero se mantiene la libertad relativa del programador en la toma de decisión en la configuración de las líneas de código que dan origen a los algoritmos. Los algoritmos, representan un conjunto de *signos* que tienen su origen en los lenguajes de programación (existen más de 2000 lenguajes). Los algoritmos son el aspecto lógico formal y están embebidos por diferenciados grados de incertidumbre (dependerá de la complejidad del algoritmo desarrollado). La incertidumbre de un algoritmo está en relación directa con condiciones objetivas y subjetivas. Estas son el grado de conocimiento del lenguaje de programación utilizado, experiencia medida en cantidad de programas desarrolladas en el lenguaje que se utiliza, comprensión metódica del problema planteado y “traducción” correcta de la instrucción en un algoritmo, pero también la habilidad y destreza cognitiva en la resolución de problemas con el lenguaje de programación que se pretende utilizar. En otras palabras es el procedimiento reflexivo para escribir el requerimiento en un código lógico y coherente que hemos denominado como texto *sígnico*.

En el proceso de trabajo del software no se aplican los procedimientos clásicos del trabajo que vienen de la manufactura, el software no está restringido a las “leyes” de la manufactura tradicional o por los límites físicos y temporales de la fábrica o de ritmos y estandarizaciones impuestos por la gerencia propios de la producción en serie del fordismo. El proceso de trabajo del software no es de esfuerzo físico, es reflexivo, es simbólico; la eficiencia y la productividad del trabajo no se ajusta a las economías de escala y aunque las Ingenierías del Software proponen medir la productividad y eficiencia con métricas como son la producción por hora hombre o errores por cada ciento de programas desarrollados, o implementar estándares de calidad como CMM; ISO, IEE, etc., éstas no resultan las más adecuadas por caras, burocráticas y rígidas. Las economías de escalas de la manufactura no aplican en el desarrollo de Software porque el primer software concentra el costo total invertido y en el segundo software clonado su costo tiende a ser equivalente al costo del dispositivo donde se genere la copia. Es decir en el trabajo clásico, los costos forman parte importante de la post-

producción, en cambio en el trabajo del software el costo se concentra en el primer producto. Sin embargo, si se presentan errores en el software post-producción, no significa que sean errores generados en el uso, sino que ya estaban ocultos en el sistema, es decir *no hay software con cero errores*, como pretende la fabricación flexible; el software contiene fallas implícitas al *ciclo de desarrollo* (periodo de tiempo del proceso de trabajo que tarda en desarrollar el software) que se forman en el diseño (conceptualización y formalización de los requerimientos) o bien en el procesamiento de los datos (generación de rutinas de algoritmos o bucles de códigos) y se exteriorizan en las pruebas de calidad o en la implementación (con el cliente o el usuario final). Es importante señalar que el software con errores y defectos no se rechaza, no se destruye (en el mejor de los casos, obviamente dependerá de la magnitud de los mismos), se “parcha” y se asume como inevitable que se incrusten nuevos dispositivos de “actualización”. La falta de métricas y metodologías de calidad eficientes que comprueben no sólo los errores y defectos, sino que evalúen el progreso, el cumplimiento de tiempos y proceso implica que constantemente se sobrepasen los tiempos acordados para la entrega del proyecto, es decir *no hay software justo a tiempo*. Aún con *herramientas procedimentales* de cuarta o quinta generación (programación orientada a objetos y aspectos, métricas de calidad tipo CMM, estándares IEEE, etc.) el proceso de trabajo contiene un alto contenido de “*creado a mano*” en el software a la medida. Este conjunto de inconsistencias, errores, fallos, defectos no terminar a tiempo, etc. están contenido en una serie de contingencias denominada “*aflicción del software*”. Paralelamente a este conjunto de aflicciones no hay una planificación sistemática del proceso de trabajo; escasa aplicación de normas de calidad; insuficiencia o limitación en el seguimiento y gestión del proyecto desarrollados; necesidad de personal con conocimientos, habilidades, destrezas, experiencias en nuevos métodos y plataformas tecnológicas. Así como un entorno polarizado en las calificaciones impartidas por el Estado (heterogeneidad en las profesiones) y en las estrategias que implementan las empresas a nivel individual (polarización industrial en el software a la medida).

El proceso de trabajo del software es atravesado transversalmente por una ausencia de recetas únicas, además de no existir un control total de calidad, cero errores, cero defectos e incumplimiento en un justo a tiempo, se suma la imprevisibilidad de no existir “un solo mejor camino” para desarrollar los proyectos de software. Cada proyecto de software es *sui generis*, con contextos determinados, únicos e impredecibles; cada proceso de trabajo para desarrollar un software posee lógicas propias, internas, que varían entre proyectos. Cada software se enfrenta a contenidos diversos, (requerimientos a la medida), necesidades de actualización y mantenimientos específicos, es decir, que los programas se modifican a lo largo del ciclo de vida. Queda como pregunta si a pesar del componente individual

presente en la creación de software, las condiciones laborales comunes y la comunicación a través de la red contribuye a conformar, junto a aspiraciones, resistencias y satisfacciones comunes, una comunidad y una identidad de quienes laboran en este sector.

## **Bibliografía**

Arora, A., A., Fosfuri, y A., Gambardela (2002), Los mercados de tecnologías en la economía del conocimiento, en Foray D., Sociedad del conocimiento, Revista internacional de ciencias sociales, numero 171, Marzo. Pp. 155-174.

Casas, R., (2003), Enfoque para el análisis de redes y flujos de conocimiento, Luna, M., (Coord.) Itinerarios del conocimiento: formas dinámicas y contenido. Un enfoque de redes. Barcelona: Anthropos-Universidad Autónoma Metropolitana Izt., pp. 19-50.

Chudnovsky, D., López, A. y Melitsko, S. (2001) El sector de software y servicios informáticos en la Argentina: Situación actual y perspectivas de desarrollo, CENIT DT 27/07 .

Correa, C. (1999), "The legal protection of software. Implications for latecomer strategies in newly industrializing economies and middle-income economies" Paris: OECD Development Center, Technical Paper N° 26.

Da Costa, A. P. (2000), "Export Growth and Path-Dependence The Locking-in of Innovations in the Software Industry", 4th International Conference on Technology Policy and Innovation, Curitiba, Agosto.

Davis, P., y Foray D., (2002) Una introducción a la economía y a la sociedad del saber, en Foray D., Sociedad del conocimiento, Revista internacional de ciencias sociales, numero 171, Marzo. Pp. 7-28.

De la Garza, E. (2006) "¿Hacia donde va la Teoría Social?" en Tratado Latinoamericano de Sociología Latinoamericana. Madrid: Anthropos

De la Garza E, et.al (2007) "Crítica de la Razón Parapostmoderna", Revista latinoamericana de Estudios del Trabajo, Año 13, No. 19

De la Garza, E. (2007) "Hacia un Concepto Ampliado de Trabajo" en Teorías Sociales y Estudios del Trabajo. Barcelona: Anthropos

De la Garza, Enrique, et.al (2010) "La Querrela de las Identidades" en Trabajo, Identidad y Acción Colectiva(en proceso de edición). México, D.F.: Plaza y Valdés

De la Garza, E., et.al (2009) "Hacia un Concepto Ampliado de Control, Relación Laboral y Construcción Social de la Ocupación", Revista Iztapalapa, No. 62.

Pérez, C., (2003) Revoluciones tecnológicas, cambios de paradigma y de marco socioinstitucionales, en Aboites, J., y Dutrénit, G., (Coords.) Innovación, aprendizaje y creación de capacidades tecnológicas, México, D.F.: UAM Xochimilco. Pp. 13-45.

Torrise, S. (1998), *Industrial Organization and Innovation. An International Study of the Software Industry* N.Y.: Edward Elgar, Cheltenham.

Yoguel, G. y Boscherini, F., (2001), “El desarrollo de las capacidades innovativas de las firmas y el rol del sistema territorial.”, *Revista Desarrollo Económico*.

Yoguel, G.; Borello, J.; Erbes, A.; Robert, V.; Roitter, S. (2004). *Competencias tecnológicas de los trabajadores informáticos argentinos. Más allá de las restricciones de demanda y oferta*. Littec e-papers.



## Capítulo VI: Trabajo e Identidad entre los trabajadores de Walmart

Juan José Hernández Castro\*

### Introducción<sup>1</sup>

A través del estudio del trabajo y las relaciones laborales en el mercado de autoservicio, donde hasta hace poco suponíamos que no había acciones laborales colectivas, hallamos la cristalización de dos fenómenos que nos indicaban lo contrario, es decir, la conformación de la Organización de Trabajadores de Walmart en 2007 y a la huelga que experimentó Walmart en febrero de 2008 en Los Cabos, Baja California Sur. A través de esta evidencia analizaremos las posibilidades de construcción de identidades y acciones colectivas de los trabajadores del autoservicio.

En un ámbito más específico analizaremos, por un lado, el sistema Walmart, los dispositivos establecidos por la corporación para gobernar al trabajador, y por otro a los procesos subjetivos que fundamentan las acciones y estrategias del trabajador durante su estancia en el autoservicio.

La tercerización es un proceso que dista de ser homogéneo a nivel mundial. Mientras que ciudades como Nueva York, Londres, Tokio y París se convierten en centros de gestión económica global, al concentrar los servicios de investigación y desarrollo, otras ciudades concentran la producción de manufacturas o experimentan un proceso de servicialización peculiar.

Este es el caso de países como México, cuyo proceso de tercerización es definido, principalmente, por el crecimiento de los índices de empleo informal en los servicios, en parte explicado por las crisis económicas experimentadas por nuestro país desde hace 30 años: 1977, 1995, 2000-2001, y 2009<sup>2</sup>. En países como México, la actividad del comercio es una de las más dinámicas tanto en el ámbito formal como en el informal. Sin embargo, en el ámbito formal, uno de los servicios en continuo crecimiento lo constituyen las corporaciones de distribución de mercancías al menudeo, y dentro de estas Walmart juega un papel muy importante.

---

\* Maestro en Estudios Laborales de la UAMI, miembro del equipo de investigación sobre trabajo atípico

<sup>1</sup> Quiero agradecer a los compañeros que nos acompañaron en el trabajo de campo, al los señores Gustavo, Mauricio y Esteban por la información documental proporcionada. No puedo dejar de mencionar a los principales participantes de la huelga de febrero de 2008 y a los miembros de la Organización de Trabajadores de Walmart en la Ciudad de México, también a Jaime Camacho, regidor del municipio de los cabos, el recibimiento que nos dio al llegar a San José, es un solo ejemplo de la solidaridad que caracteriza a la gente de Baja California Sur, durante nuestra estancia nos hizo sentir como si estuviéramos en casa.

<sup>2</sup> En 2000 los trabajadores por cuenta propia y sin pago aumentaron a 12.8 millones representando 32.6% de la población ocupada (Garza 2008).

De hecho, estudiar el modelo Walmart es una forma de estudiar lo que acontece en el extremo del sector del autoservicio en México y en el mundo. Los cambios que genera en la economía, la cadena de valor, las corporaciones, las comunidades, el comercio local, los consumidores, los proveedores y los trabajadores, entre otros, son algunos de los temas generales que gradualmente han adquirido centralidad a nivel mundial.

Hoy Walmart es la expresión más avanzada del comercio moderno. Esta corporación define quién, dónde y cómo se produce; define la calidad, el costo de los productos, la forma de promocionarlos y, por lo tanto, impacta los patrones culturales de consumo. A donde llega absorbe los mercados, desplaza los pequeños y grandes negocios, define nuevas prácticas de sus proveedores y productores locales, define indirectamente las prácticas laborales de sus proveedores; establece prácticas laborales peculiares al interior de sus formatos e indirectamente en otros autoservicios. En otras palabras, influye en el panorama económico, cultural y social de nuestros días<sup>3</sup>.

Su avance está lejos de estancarse, aún con la última gran crisis, en 2009 cerró con ventas por 401 000 millones de dólares, 7 873 tiendas en 15 países y más de dos millones de empleados. En México ha tenido un avance significativo: en 2007 abrió tres unidades en Los Cabos, lo que representó su primera incursión en el Estado de Baja California Sur y su llegada a la última entidad que le faltaba de la República Mexicana; su crecimiento disciplinado le ha permitido cerrar el 2009 con 1 472 unidades, ventas por 269 397 millones de pesos y 176 463 “asociados” o trabajadores (Walmart, 2009)<sup>4</sup>.

En 2010 inició una reestructuración que busca brindar mayor flexibilidad a su gestión. En Estados Unidos, dividió operaciones según su ubicación geográfica: Walmart oeste, Walmart sur y Walmart norte. Al mismo tiempo México se convirtió en una especie de región continental central, al adquirir el 100% de Walmart Centroamérica a finales de 2009. Ahora 530 unidades distribuidas en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica serán manejadas desde Walmart México.

La creación de un centro mundial de comercialización y de una división llamada global.com, que serían las encargadas de gestionar sus plataformas de comercio y comercio electrónico en todo el mundo, junto con la externalización laboral, otorgada a una empresa de mercadotecnia, en sus formatos Sam’s Club, dibujan lo que podría ser el rostro del autoservicio en el mediano y largo plazo<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup> Para una historia de la evolución de Walmart puede consultarse Lichtenstein (2009), Vance y Scott (1994), una versión resumida se encuentra en Hernández (2008).

<sup>4</sup> Los países donde Walmart mantiene operaciones son, además de los Estados Unidos, Argentina, Brasil, Canadá, Chile, China, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Japón, México, Nicaragua, Puerto Rico e Inglaterra.

<sup>5</sup> Actualmente Walmart tiene sitios web de comercio electrónico en Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, México y Brasil. La división Global.com sería una plataforma única para todos los mercados, algo parecido a Amazon.com.

No obstante, la expansión de Walmart en América Latina pasa por su experiencia en México donde controla el 50% del mercado al menudeo. En países como Brasil y Argentina, donde el avance no ha sido sencillo, ha exportado el formato de Bodega Aurrerá. En los siguientes años seguramente será el principal formato en América Latina junto con los centros de distribución, los bancos, su sector farmacéutico, y sus tiendas Mi Bodega Exprés dirigida a los barrios más populares<sup>6</sup>.

Al mismo tiempo, dentro y fuera de Estados Unidos, ha generado fenómenos sociales particulares. En esta burbuja de significantes mercantiles y escenario de interacciones como la actividad de los farderos, la muerte de asociados por la turbas consumista en un día de descuentos, del llamado window shopping, es decir, del hacer como se va a comprar o mirar sin comprar, o del shopdropping, es decir, reivindicar una causa o promocionarse dejando folletos en los centros comerciales, también ha generado diferentes reacciones en la sociedad, desde las ideas de progreso, modernidad y precios bajos que supone su llegada, hasta amenazas de bomba en sus sucursales, censuras, protestas y manifestaciones contra sus prácticas comerciales, laborales y medioambientales, entre otras.

En México se puede citar el caso de la Confederación de Cámaras Industriales, que ha protestado por la falta de regulación de las prácticas de Walmart, ha señalado que el contrato chantaje que suscribe Walmart con proveedores y productores incluye cobrar por el stand donde están tus productos, que al abrir una tienda tengas que surtir 15 días de productos gratis, que les regresen mercancía caducada porque no las vendieron, ente otras. Lo mismo ha señalado la Confederación Nacional Campesina de México pues las condiciones aplicadas por Walmart son inalcanzables para el productor agrícola<sup>7</sup>.

Los mercados públicos han hecho lo propio, al ver amenazada su subsistencia por la competencia que supone la expansión de Walmart. En diciembre de 2005, locatarios del mercado Clavería, se opusieron a la construcción de una plaza comercial que incluiría un Superama y lograron impedir su construcción. En mayo de 2008 locatarios del mercado Prohogar en Azcapotzalco lograron detener la apertura de una tienda Aurrerá Exprés.

En octubre de 2009, locatarios del mercado de Portales, vecinos y diputados locales del Partido de la Revolución Democrática, bloquearon la calzada de Tlalpan y clausuraron simbólicamente la tienda Aurrerá Express, que pretendía abrir cerca del mercado. En el mismo mes, vecinos de la colonia Guerrero

---

<sup>6</sup> Bodega Aurrerá, principal generador de ventas e ingresos de Walmart en México, se ha convertido en una tienda con tal penetración en los estratos de la población de bajos y medios ingresos que compite con el sector informal. Como parte de su expansión, en Argentina ha comprado las unidades de Carrefour en abril de 2010, como veremos, en adelante las dinámicas en este país pueden ser relevantes más allá del simple crecimiento de la corporación.

<sup>7</sup> Algunos estándares solicitados por Walmart incluyen cierto empaquetado, código de barras, adaptación al volumen requerido, entrega justo a tiempo, apego a normas sanitarias internacionales, entre otras. El contrato también incluye el pago diferido del producto y penalizaciones por diversas causas.

y locatarios del mercado Martínez de la Torre, clausuraron de manera simbólica la tienda Aurrerá Express ubicada en Eje Central Lázaro Cárdenas. El resultado de ambas protestas fue una manifestación de más de dos mil locatarios, de los 316 mercados públicos de la ciudad de México, por varias horas frente a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, denunciando la competencia desleal que representa la instalación de grandes centros comerciales.

Las comunidades también se han manifestado. La primera noticia que se tiene en México de una reacción a Walmart fue en 2004, cuando vecinos del Club de golf La hacienda se organizaron para impedir la construcción de un Superama en su colonia y lograron su objetivo. De aquí nacería lo que hoy se conoce como Frente Nacional Contra Walmart que, dirigido por el Dr. Enrique Bonilla Rodríguez y en conjunción con otras organizaciones, efectuaría la Primera Reunión Binacional contra Walmart en 2006<sup>8</sup>.

En junio de 2009, en la unidad habitacional La Margarita en Puebla, donde viven 25 mil personas en 6 mil viviendas, se intentó construir una Bodega Aurrerá en un terreno que originalmente estaba planeado como área deportiva. Infonavit había dado luz verde a la construcción, sin embargo los residentes realizaron una consulta y expusieron los riesgos de inundación que suponía la construcción. Finalmente lograron detener lo que parecía la próxima apertura Walmart. En febrero de 2010 los integrantes de la Federación de Colonias de San Pedro en Monterrey rechazaron la construcción de un complejo integrado por un Walmart, un restaurante Vip's y un Sam's Club debido a las alteraciones al tránsito e incomodidades por el paso de tráileres de abastecimiento y pérdida de valor de propiedades.

Los beneficios del concepto de negocio de bajo precio y alto volumen han sido cuestionados. La Procuraduría Federal del Consumidor informó en 2007 que, en la Ciudad de México, en establecimientos comerciales con ventas a crédito, Walmart vende con la mayor tasa de interés, o mejor dicho, con el mayor Costo Anual Total, concepto que incluye la tasa de interés, la comisión anual y el impuesto al valor agregado correspondiente. La procuraduría ha señalado también que tiendas como Walmart, en ciertas temporadas, han especulado con el precio de productos como el arroz, el azúcar, los útiles escolares y otros productos. Adicionalmente ha recibido críticas por comercializar productos contaminados como pizzas, leche, galletas y carne de res así como juguetes peligrosos por alto nivel de plomo y cadmio.

En la cuestión laboral tenemos manifestaciones de agrupamientos partidistas, como la protagonizada en 2006 por simpatizantes del Partido de la Revolución Democrática quienes, después de ingresar a Walmart Tereo, marcharon por los pasillos, hablaron con los trabajadores sobre sus derechos, movieron mercancía y corearon consignas contra las violaciones laborales de Walmart y por su

---

<sup>8</sup> Para una revisión del origen de las protestas en las comunidades se recomienda Vance y Scott (1994:215-220), para una revisión de los movimientos sociales locales que han sido capaces de detener la expansión de Walmart en comunidades y rechazar la apertura de tiendas en Estados Unidos véase Halebsky (2009).

participación en la campaña del miedo contra Andrés Manuel López Obrador; así como las campañas organizadas por organizaciones civiles como las del Centro de Investigación Laboral y Asesoría Sindical en 2007 “Un día sin Walmart” que contempló la entrega de volantes a clientes de la tienda para desincentivar su compra en protesta por el trato que se da a sus trabajadores. Sin embargo, estos intentos por concientizar a los trabajadores han tenido pocos resultados prácticos.

En este contexto, al iniciar la segunda década del siglo XXI, ante el avance y reestructuración de Walmart en el continente, nos preguntamos por los posibles escenarios a mediano plazo. En el año 2012 Walmart cumplirá 50 años de existencia en Estados Unidos y 21 en México. Gracias a que el mercado de consumidores llegará a 68 millones en el 2020, desde ahora podemos esperar un avance en ciudades, áreas metropolitanas y pequeños poblados de cada uno de los estados de la república. En éste sentido, el 2020 será un buen año para realizar un corte de caja y evaluar el desempeño de Walmart en México y en el mundo, no sólo de su crecimiento sino de su impacto en la sociedad y de las reacciones de ésta ante la racionalidad walmartiana<sup>9</sup>.

Particularmente, en lo que constituye el tema de este artículo ¿cuál será en 2020 la situación laboral en Walmart y en los centros de autoservicio en términos de regulación, mercados y procesos de trabajo, ante la posibilidad de externalizar la fuerza laboral de sus formatos, como ya se esta experimentando en Sam’s Club de Estados Unidos? Nuevamente, la pregunta es si la situación actual adquirirá carta de naturalización o no y, en esta situación qué papel jugaran los trabajadores todavía contratados directamente por Walmart. Es por ello que nos preguntamos si ¿podemos pensar hoy en el trabajador del autoservicio como sujeto que, auto definido socialmente, es capaz de influir en la realidad laboral que hoy experimenta?

Pensar estas preguntas hacia el 2020 supone analizar la situación actual, en las posibilidades que faciliten o detengan la tendencia en cada una de las aéreas señaladas, es decir, ¿hoy el trabajador del autoservicio se identifica como sujeto con capacidad para definir situaciones laborales en las que se desempeña?, si no es así ¿cómo se maneja subjetivamente así mismo en relación con su contexto laboral?, ¿qué elementos culturales, institucionales, juegan en esa definición? y a partir de ello ¿qué acciones podemos esperar en el mediano plazo? Abordemos la cuestión distinguiendo las acciones laborales que se manifiestan hoy en el autoservicio.

Hoy sabemos que la generación esporádica de denuncias y manifestaciones se ha convertido en los últimos 30 años en un elemento residual del sistema Walmart, veamos las acciones, el carácter de éstas y cómo fue que se originaron. En la década de 1980, mientras Walmart avanzaba en las ciudades de los

---

<sup>9</sup> Desde luego, el aumento del mercado será en personas de entre 25 y 45 años de edad, las de mayor capacidad de compra.

alrededores de Arkansas y rebasaba el millón de dólares en ventas anuales, se originaron las posiciones que abordarían de manera crítica sus prácticas laborales hasta ese momento implementadas en Estados Unidos. Factores como la posibilidad de hacer carrera en la empresa, el ambiente paternalista informal estratégicamente desarrollado –que posteriormente conoceremos como cultura Walmart–, las atractivas recompensas financieras y el paquete de beneficios otorgados a los trabajadores, entre otros, mantuvieron a Walmart libre de críticas y de sindicatos respecto al manejo de su factor laboral.

No obstante, a partir de 1970 comenzaron a producirse ciertas inconsistencias: el valor real del salario se reducía –hasta un 35% durante las siguientes tres décadas– y los bajos salarios aumentaban la rotación haciendo que pocos pudieran tomar ventaja del reparto de utilidades (Lichtenstein, 2006:15-16). Es en este contexto donde aparece la primera reacción de los trabajadores al intentar sindicalizarse. En 1982, los empleados de un centro de distribución de Arkansas habían intentado unirse a un sindicato de camioneros, pero:

“[...] Walton les dijo a los empleados que si votaban a favor de entrar al sindicato, los sacaría del reparto de beneficios. También les recordó a los trabajadores que tenía archivadas 500 solicitudes para sus puestos de trabajo. Entre sus quejas estaban los salarios bajos, las condiciones de trabajo inseguras, la falta de reconocimiento de parte de la compañía de la antigüedad de los empleados y la ausencia de compensación por daños relacionados con el trabajo” (Vance y Scott, 1994:166).

Desde entonces, la inconsistencia entre lo que ofrecía Walmart y lo que esperaba el trabajador con lo que realmente entregaba Walmart y recibía el trabajador, fue fundamental para movilizar acciones entre los trabajadores. Un año después, en 1988, se formalizó la protesta laboral a través del senador del Estado de Arkansas Jay Bradford, “Con evidencias sacadas de una fuente del Departamento de Servicios Humanos de Arkansas [...] que indicaban que muchos de los trabajadores de Walmart ganaban salarios tan escasos que tenían que recurrir a la asistencia pública para llegar a fin de mes” (Vance y Scott, 1994:167). Una segunda reacción la constituye el estudio realizado en 1989 por Kenneth E. Stone quien evaluaba “[...] el impacto de Walmart en las empresas tanto de la ciudad donde entraba como de las ciudades competidoras dentro de su área comercial” (Vance y Scott, 1994:211).

Al ingresar a México y otros países, la década de 1990 constituyó una etapa de internacionalización para Walmart. En 1994, en una publicación de Vance y Scott apareció, por primera vez, el término “walmartización de los Estados Unidos” para referirse a la expansión que presentaba Walmart en aquel país. Posteriormente en 2006, el término se utilizaría para referir a la generalización del modelo Walmart en el resto de las corporaciones estadounidenses y de otros países. Así, durante la década las críticas a Walmart se generalizaron a través de este concepto en periódicos y páginas electrónicas. Sin

embargo, no sería hasta el inicio del siglo XXI cuando observamos una mayor publicación de escritos al respecto, así como una cristalización de estas acciones en términos de acciones laborales<sup>10</sup>.

Las protestas que surgieron durante las décadas de 1980 y 1990 continuaron manifestándose en diversas publicaciones a partir de 2003 y cada vez más tomaron el camino de la demanda legal durante la primera década del XXI. En el Cuadro 1 podemos observar las denuncias más significativas que realizaban organizaciones como Human Rights Watch y periódicos como The New York Times. Por otro lado, las protestas laborales tomaron el camino de los intentos de sindicalización y las demandas colectivas legales, en el Cuadro 2 podemos observar las demandas en EU.

<b>Cuadro 1. Denuncias y campañas laborales contra Wal Mart, 2000-2010</b>	
<b>Año</b>	<b>Noticia</b>
2003 CNN	Informe sobre trabajadores ilegales que trabajaban en 60 tiendas, en 2004 la corporación reconoció que encerraba regularmente a los trabajadores del turno de noche en las tiendas.
2004 The New York Times	Difundió que en establecimientos analizados, en una auditoria, se produjeron 1.371 casos en que menores de edad trabajaron hasta altas horas de la noche, durante jornadas escolares o durante un elevado número de horas. Descubrieron 60.767 casos en que los empleados aparentemente no tomaron descansos durante la jornada laboral o para las comidas, algo a lo que tenían derecho.
2007 Human Rights Watch	El estudio reveló la estrategia anti sindical: adoctrinar a empleados y gerentes contra los sindicatos desde el momento en que se les contrata, un manual sobre cómo permanecer libres de sindicatos, la estrategia del clima de miedo entre los empleados, enviando gerentes a escuchar conversaciones de los trabajadores, vigilando con cámaras a los empleados sospechosos de simpatizar con sindicatos e instrucciones para llamar a un equipo de reacción de la empresa especializado en frustrar todo intento sindical.
Fuente: elaboración con base en The New York Times (2004) y Human Rights Watch (2007).	

<b>Cuadro 2. Demandas colectivas legales 2000-2010</b>	
The National Organization for Women	En 2001 protestó por las prácticas laborales de Walmart y en 2004 interpuso la mayor demanda colectiva contra Walmart y señaló la falta de equidad en sus sueldos y beneficios en los empleados de Walmart.
Trabajadores de Walmart Quebec	En agosto de 2004, en Jonquiere, ganaron el reconocimiento oficial de su sindicato, fueron los primeros en sindicalizarse. Sin embargo, en 2005 Walmart cerró esta tienda y otra más después de que un acuerdo colectivo les otorgó a los trabajadores un aumento salarial del 33%. Walmart sostuvo que el negocio no era rentable.
Trabajadores de Walmart en Pensilvania	En 2006, demandaron colectivamente por trabajar durante sus descansos ganando 78.5 millones de dólares, en 2007 ganaron 62.3 millones de dólares en compensación por daños y perjuicios. La demanda involucró a 187 000 empleados y ex trabajadores que laboraron en Wal-Mart y Sam Club de marzo de 1998 a mayo de 2006.

<sup>10</sup> Al mismo tiempo, comenzaron a publicarse textos que subrayaban los beneficios de Walmart así como las proezas de su fundador, por ejemplo en 1993 se publicó *Sam Walton: hecho en América*.

Trabajadores de Walmart en California	En 2007 ganaron su demanda con un veredicto de 172 millones de dólares. En el mismo año una demanda en Colorado se resolvió por 50 millones de dólares. En 2007, en Minnesota se interpuso una demanda colectiva por no reconocer las horas trabajadas a unos 56 000 trabajadores.
Coalición multirracial	En 2008 en Chicago, resultado de una campaña de 2005 a 2007, que unía a la Federación del Trabajo de Chicago, Trabajos con Justicia, ACORN, entre otras organizaciones, consiguió una ley que establece un salario mínimo de \$9,25 la hora para las empresas comerciales con tiendas de 90 000 pies cuadradas o más con un mínimo de mil millones de dólares en ventas anuales.
Camioneros de Walmart	En febrero de 2009 Walmart pagó por una demanda por discriminación racial unos 17,5 millones de dólares. Se acusó a Walmart de discriminar a los negros por su raza en el reclutamiento de camioneros.
Trabajadores de Walmart en Washington	En julio de 2009, Wal-Mart acordó pagar 35 millones de dólares para resolver una demanda colectiva en nombre de 88,000 trabajadores que se vieron obligados a omitir su tiempo para comidas y de descansos.
Fuente: elaboración con base en análisis de demandas 2000-2009	

Del mismo modo, las páginas electrónicas dedicadas a cuestionar las prácticas de Walmart proliferaron, por ejemplo: Association of Community Organizations for Reform Now, Againstthewal; American Independent Business Alliance, Amiba; Solidaritycenter; Sprawl-busters; Solidnet; equalrights; publicjustice; The AFL/CIO Wal-Mart page; The Community & Environmental Defense Services; LAANE; The New Rules Project; Wakeupwalmart; Walmartvswomen; Walmartfacts; Walmartjanitors; Walmartmovie y Walmartwatch, entre otras. Las expresiones en video como El alto costo de los precios bajos, de Robert Greenwald, así como el canal de Walmartwatch en youtube, son una expresión audiovisual en el mismo sentido.

En México, las críticas publicadas en la mayoría de los diarios impresos y electrónicos por la construcción de una Bodega Aurrerá cerca de las pirámides de Teotihuacán, en 2004, hizo que las protestas tomaran forma. Entonces, como si fuese una réplica de las protestas estadounidenses, se propagaron denuncias y reportes e investigaciones que señalaban prácticas ilegales e indebidas en torno al trabajo infantil, bajos salarios, jornadas de trabajo prolongadas, discriminación, condiciones inadecuadas de trabajo, políticas antisindicales u obligar indirectamente a sus trabajadores a adquirir sus productos, entre otras<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Una de las investigaciones más recientes se publicó en febrero de 2009, el informe de la organización no gubernamental Semillas, en su Proyecto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales informaba de la precaria situación de empacadores y cajeras de Walmart. Para una revisión de los dicho en relación a los empacadores de Walmart véase Ramírez et. al. (2005); para una revisión de los empacadores y mujeres trabajadoras de Walmart véase Prodesc (2008); para una revisión de la situación sindical de los trabajadores de Walmart véase Conde (2009) y Alvarado (2009).



Aun así, el caso de México es diferente, las demandas laborales que se presentan contra Walmart en ningún momento son colectivas sino individuales, y de estas sólo dos casos han sobresalido por haber ganado la demanda a Walmart: un empacador que demandó en Puebla en 2004, así como un trabajador que demandó por el pago indebido del vale de despensa en Chihuahua en 2008. Ambos ganaron, sin embargo, del grueso de demandas interpuestas por empleados se desconoce el porcentaje de fallos a favor o en contra de los trabajadores pues no es una estadística publicada por las instancias correspondientes.

En el caso de Gerardo León, ex empacador, después de haber sido cesado en 2004 demandó por despido injustificado. En la audiencia los representantes de Walmart negaron la relación laboral con el empacador, cuatro años después se emitió un laudo a favor de la corporación. Entonces Gerardo promovió un juicio de amparo directo contra el acto de la Junta Especial número dos, el amparo fue concedido. En 2008 el Tribunal colegiado decidió a favor de Gerardo emitiendo un nuevo laudo y condenó a Walmart al pago de la indemnización constitucional, prima de antigüedad, aguinaldo, vacaciones, prima vacacional, descansos semanales y descansos obligatorios, que arrojaron la cantidad de 61 mil 35 pesos con 40 centavos.

En el caso de Raúl Ávila, después de ser despedido demandó a Walmart ante la H. Junta Especial Número 4 de la Local de Conciliación y Arbitraje del Estado de Chihuahua y reclamó, entre otras cosas, la inconstitucionalidad de algunos de los sistemas de previsión social implementados por el patrón, entre ellos, lo relativo a los vales de despensa que sólo ante la propia empresa puede cambiar el beneficiario. En 2008, la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación resolvió a favor de Raúl declarando inconstitucional una parte del Sistema de Previsión Social de los trabajadores de Walmart.

En otras palabras, la divergencia del fenómeno laboral de Walmart en México, con respecto al estadounidense es notable. En primer lugar, las demandas en México se expresan individualmente y la difusión de casos ganados por los trabajadores es casi nula. Si bien algunas organizaciones apoyan de manera moral a los trabajadores, no se va más allá de las manifestaciones perredistas contra Walmart en 2006 que no implicaron continuar a largo plazo, por ejemplo, con asesorías laborales a los trabajadores; las campañas contra los contratos de protección de 2007, no suponen, por ejemplo, asesorar a los trabajadores del autoservicio.

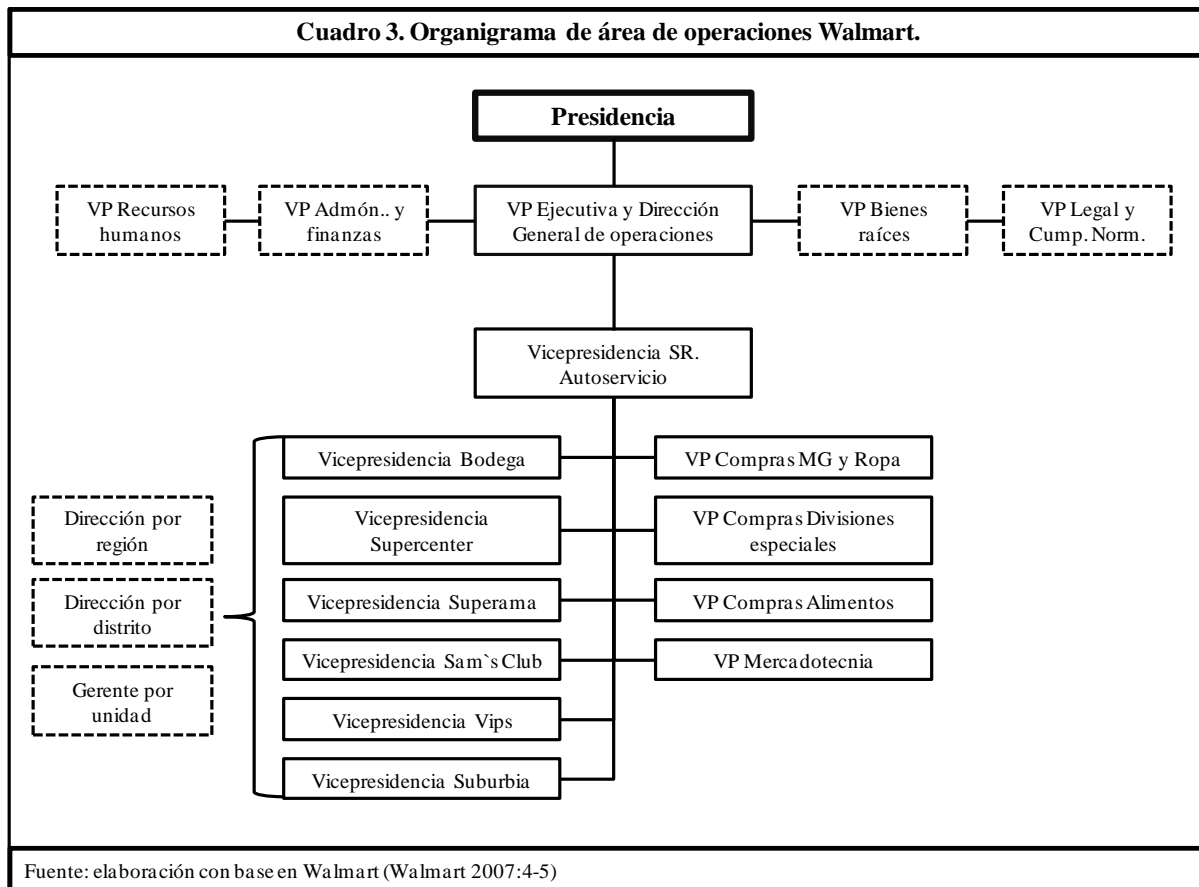
Como hemos visto, nuestro interés radica en los procesos subjetivos que se van eslabonando en la trayectoria laboral del trabajador. Es por ello que, reducir las reacciones laborales al perímetro de las demandas individuales poco nos ayuda a entender el carácter, origen, desarrollo y direccionalidad de las reacciones laborales en el autoservicio.

Para tratar de entender éste proceso analizaremos al trabajador del autoservicio dentro del sistema Walmart, concentrándonos en dos casos particulares, el caso de la gestación de la Organización de

Trabajadores de Walmart en la Ciudad de México y el caso de la huelga realizada por sus trabajadores en Walmart Los Cabos, Baja California sur, a principios de 2008. Comencemos con el sistema Walmart.

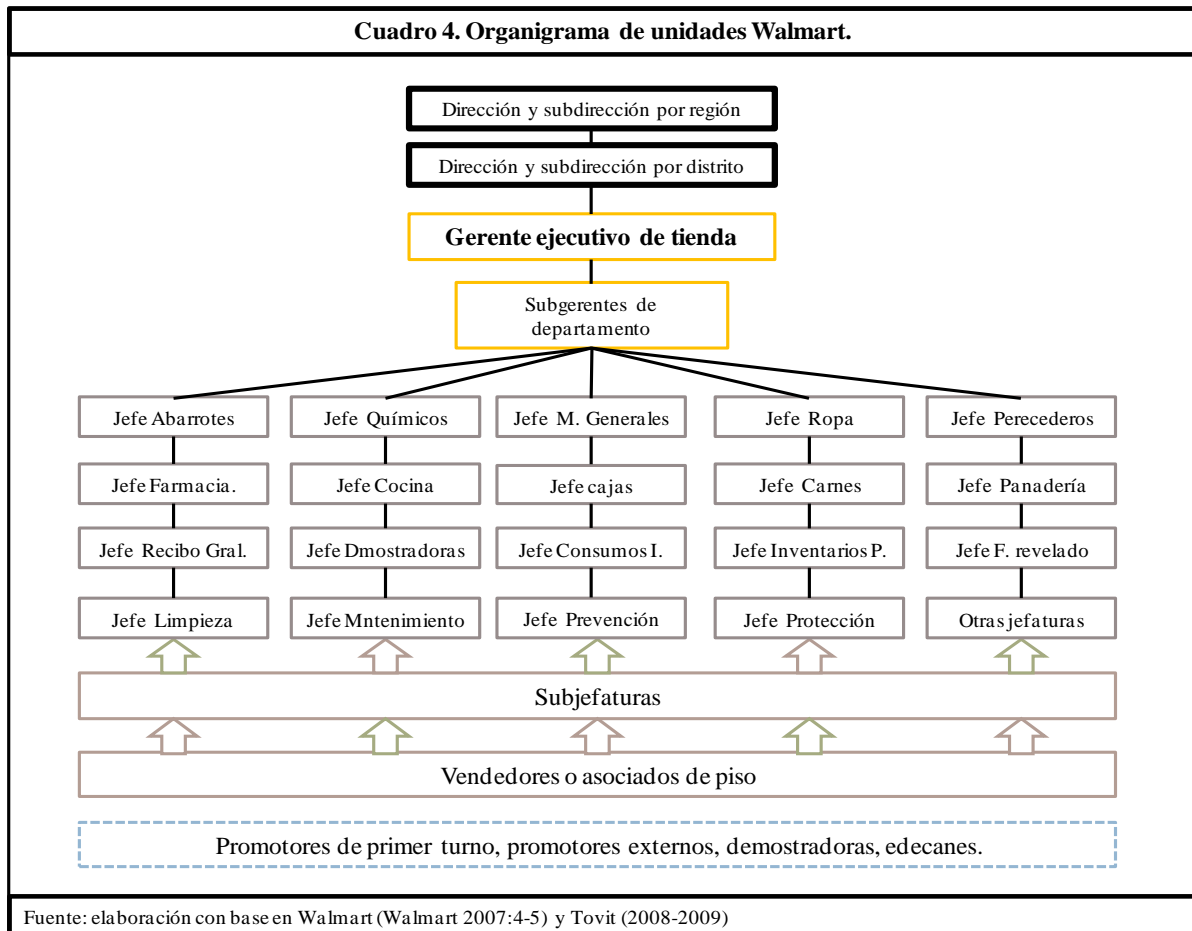
## Sistema Walmart

Walmart se compone de tres áreas básicas de operación, compras, centros de distribución y operaciones o ventas<sup>12</sup>. Como vemos en el Cuadro 3, el negocio del menudeo está coordinado por la presidencia del corporativo, inmediatamente después vienen las vicepresidencias de Recursos humanos, de Administración y finanzas, de Bienes raíces, Legal y normativo, y más abajo, la encargada del menudeo. Es propiamente la vicepresidencia ejecutiva la que tiene bajo su cargo la vicepresidencia de autoservicio, para cada uno existen direcciones y subdirecciones por regiones y distritos. Debajo de la jerarquía de distritos se encuentran los gerentes de cada unidad de los distintos formatos.



<sup>12</sup> El área de compras busca “[...]negociar el mejor precio, manejando la filosofía de precios bajos todos los días satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes y socios”; los centros de distribución “[...] asegurar el abastecimiento oportuno de productos nacionales e importados, disminuir los costos de distribución y llevar a todo el país la mercancía requerida”; y ventas “[...]ofrecer precios bajos todos los días satisfaciendo las necesidades de clientes y socios” (Walmart 2007:4-5). Apoyando a estas áreas tenemos al áreas de Recursos humanos, Administración y finanzas, Auditoría corporativa, Bienes raíces, Relaciones públicas y Prevención de pérdidas.

Como podemos ver en el Cuadro 4, de cada vicepresidencia de los distintos formatos, se desprende una dirección y subdirección por región, y de esta una dirección y subdirección por distrito, inmediatamente después siguen las gerencias de cada formato. Para el caso de las tiendas de autoservicio, la estructura está determinada por el gerente de tienda, debajo se encuentran los diferentes subgerentes de departamento y bajo el mando de estos, los diferentes jefes de piso de venta, bajo la dirección de los jefes están los trabajadores o vendedores de piso.



A partir de un análisis de puestos en el autoservicio identificamos dos áreas bien definidas, por un lado, para ser gerente de distrito se requiere al menos título de maestría en alta dirección, manejo del idioma inglés, así como experiencia de cinco años en un puesto similar. Para ser gerente de unidad es necesario el título de licenciatura o ingeniería así como experiencia en el área comercial, para ser subgerente se requieren las mismas características a excepción de la experiencia. Es decir, estos puestos requieren al menos de licenciatura y experiencia previa. La diferencia entre ellos es jerárquica y las actividades a desempeñar son marcadas por el grado académico.

Por otro lado, en el área de piso de venta se encuentran los jefes de piso de venta, ubicados en un nivel más abajo, su perfil es estandarizado, se necesita certificado de preparatoria, con disponibilidad para rotar turnos y con experiencia de uno o dos años en tiendas de autoservicio o departamentales. Sólo se diferencian los jefes de farmacia y de prevención de pérdidas ya que para asumir el puesto se requieren grados de químico farmacéutico biólogo y de disciplinas económico-administrativos respectivamente<sup>13</sup>.

Junto con los jefes de piso están los asociados de piso, último eslabón en el negocio del menudeo, podríamos rebautizarlos como los obreros del autoservicio puesto que en ellos yace la principal actividad del menudeo: abastecer día a día los estantes de cada pasillo del autoservicio. En principio, para ser asociado de piso de venta o vendedor de piso, se requiere al menos certificado de secundaria y como máximo certificado de preparatoria trunca, no se requiere experiencia ni hay límites de edad, de hecho, a diferencia de los puestos anteriores la vacante de asociado de piso de venta no se publica en las bolsas de trabajo tradicionales o electrónicas sino que son postuladas en anuncios pegados en las paredes y alrededores del autoservicio, en postes, incluso en las entradas de escuelas primarias, la noticia se difunde través de los propios asociados de piso de venta hacia sus vecinos y familiares<sup>14</sup>.

Como veremos paulatinamente, las fronteras jerárquicas entre jefes y vendedores de piso, a diferencia de los gerentes, no son de grado escolar o de funciones a desempeñar, de hecho, aunque informalmente, existe también la categoría de subjefe que, designado de entre los vendedores del piso por el propio jefe, asume el papel del encargado cuando el jefe se ha marchado o se ausenta, aumentando las diferencias jerárquicas entre los trabajadores del piso de venta.

## **Sistema de conducción de conductas**

Por otro lado, la construcción social de la ocupación en las tiendas de autoservicio se compone de tres fases. La primera abarca el proceso de contratación y capacitación en donde el trabajador conoce, inicialmente lo que le esperará estando en el piso de venta. La segunda supone vivir la experiencia laboral en Walmart en toda su extensión. La tercera tiene que ver, como veremos, con dos momentos, uno de ellos es decidir continuar, sobrellevar la experiencia Walmart; el otro momento es decidir vivir la experiencia post-Walmart, es decir, experimentar las prácticas que se dirigen a los trabajadores que han optado por salir voluntariamente o que han sido despedidos por la corporación, aquí es donde se encuentran las demandas presentadas por los trabajadores ante la Junta local de Conciliación y Arbitraje.

---

<sup>13</sup> Sus actividades son estandarizadas “[...] incrementar las ventas y el número de clientes a través del buen surtido y buen servicio, coordinar el personal a su cargo en términos de verificar la limpieza del área y el acomodo de la mercancía, así como brindar atención personalizada y sugerir al cliente productos del departamento”(Hernández 2009).

<sup>14</sup> Otros trabajadores al final de la cadena del menudeo, externos y con relación indirecta a Walmart, son: los promotores de primer turno, promotores externos, demostradoras y edecanes, entre otros.

## Contratación y capacitación

En este sentido, como podemos ver en el Cuadro 5, el proceso de contratación opera como un filtro que asegura de contratar al personal adecuado y, al mismo tiempo, como dispositivo que va interiorizando, en el futuro empleado, un doble discurso que adquiere carácter de norma durante el proceso, mejor conocido como cultura Walmart.

<b>Cuadro 5. Proceso de contratación y capacitación en Walmart</b>			
<b>Etapa</b>	<b>Actividad</b>	<b>Incluye</b>	<b>Descripción</b>
<b>I</b>	Pre solicitud	Captar al trabajador ideal	La pre solicitud es un filtro que asegura la pertinencia del trabajador con base en ciertas características: jóvenes; saludables; casados; con responsabilidades económicas; con bajo nivel de estudios y residencia cerca de la tienda.
	Entrevista I	Dispositivos e interiorizar discursos	Entrevista con un encargado de recursos humanos, quien explicita el grado de vigilancia así como los costos o castigo y beneficios de conducirse de manera debida o indebida en Walmart.
	Entrevista II	Visto bueno del jefe de piso	Entrevista con el jefe de piso de venta: corrobora salud del trabajador para desempeñar el trabajo, algunos datos vertidos en la pre solicitud y el discurso del buen trabajo al ingresar a Walmart, en caso de aprobar al prospecto, este deberá entregar la papelería correspondiente.
	Entrevista III	Visto bueno de subgerente	Entrevista con el subgerente en cuestión, se formaliza la información dada al trabajador, esto es costos y beneficios de conducirse debidamente o no, y se corrobora la información que el trabajador proporcionó, en caso de aprobar al prospecto continuara la segunda etapa del proceso.
<b>II</b>	Inducción a normas Walmart	Junta matutina	Reunión con trabajadores ya establecidos en donde se presentan los nuevos prospectos, se proporcionan indicaciones generales y se resalta el espíritu alegre del trabajo a través de la porra Walmart.
		Lectura de principios éticos	Lectura de los principios éticos en donde se resaltan los valores de respeto por el individuo, integridad, búsqueda de excelencia y al mismo tiempo la posibilidad de ser despedido unilateralmente por Walmart.
	Firma de contrato	Firma de contrato	Firma del contrato individual del trabajo, vales de despensa y caja de ahorro.
	Capacitación	Capacitación I	Consiste en un examen basado en una presentación multimedia en donde se introducen las diferentes labores en el piso de venta y el comportamiento que el trabajador debe observar en el mismo, se repite hasta pasarlo de manera adecuada.
		Capacitación II	Un promotor(a) de alguna empresa como Bimbo u otra, enseña de manera práctica el proceso de trabajo al nuevo empleado por uno o dos días.
		Capacitación III	Concluye reforzando el discurso de los beneficios de trabajar en Walmart a través del video llamado "has elegido un buen lugar para trabajar", y el castigo que se derivaría de comportarse indebida o no íntegramente a través del video "no te calles alza la voz".
Fuente: tomado de Hernández (2008).			

Este discurso se construye, por un lado, sobre las bondades y beneficios de trabajar en Walmart, en palabras de los entrevistadores, connotado por acceder a un buen salario, con buenas prestaciones, con un buen trato al trabajador que incluye política de puertas abiertas, con oportunidades de crecimiento y desarrollo, un lugar de trabajo donde se promueve la conducta ética y de integridad, respeto por los

individuos, atención al cliente, la búsqueda de la excelencia, ambiente agradable, normas que protegen al trabajador en su lugar de trabajo, entre otras.

Por otro lado, el discurso se construye sobre el deber ser del trabajador de Walmart y sobre la certeza de que, en caso de no corresponderse el prospecto con el tipo ideal de trabajador, aplicarán las sanciones y castigos correspondientes de manera contundente gracias a sus dispositivos de vigilancia. El filtro y el doble discurso presentes en las primeras dos actividades del proceso de contratación se formalizan en las siguientes dos actividades ante el jefe y un subgerente, y se continúan en la junta matutina, donde se explicita que el mayor castigo es ser despedido por ingresar por la entrada de clientes, comer productos destapados, llegar tarde al trabajo, entre otras causas que no son explicadas en ese momento.

El ritual de contratación va llegando a su fin con la lectura de los principios éticos de Walmart, donde se refuerza el doble discurso. El ritual termina con la firma de la contratación ante un subgerente, un encargado de recursos humanos y en algunas ocasiones un padrino, un trabajador con cierta antigüedad en el autoservicio. Una vez en el piso de venta, el cumplimiento de los principios interiorizados en el trabajador se aseguran con el sistema de vigilancia establecido en Walmart, compuesto por cámaras de video, personal de vigilancia, subgerentes y jefes de piso de venta y los propios compañeros vendedores de piso.

El carácter ambiguo del Contrato Individual de Trabajo, el desconocimiento del contenido del Reglamento interior de trabajo y del Contrato Colectivo de Trabajo por parte del trabajador, generan una ausencia de normas claras con las cuales conducirse. Así, la interpretación y aplicación real de los principios interiorizados es conocida por el trabajador de manera errática, en un proceso de incertidumbre-aprendizaje, que se actualiza paulatina y circunstancialmente a través de la interacción con los jefes de piso, los gerentes, el personal de vigilancia, los encargados de recursos humanos y con los compañeros de trabajo. Sólo a través del tiempo y a través de la interacción cotidiana se van mostrando el verdadero carácter del cómo se hacen las cosas en Walmart, veamos la parte formal de esta experiencia.

### **Regulación**

El marco general donde se suscribe la experiencia laboral del trabajador yace en las normas implementadas por Walmart y estas a su vez se ubican en el marco del sindicato de protección tan típico en nuestro país.

En este sentido, Walmart tiene relaciones con tres tipos de sindicatos pertenecientes a la Confederación de Trabajadores de México: el Sindicato Nacional de Empleados y Trabajadores de Supermercados, Centros Comerciales, Similares y Conexos de la República Mexicana que es destinado a los auxiliares administrativos, capturistas, secretarías, y mensajeros; el Sindicato Único de Trabajadores

de la Industrial del Pan y Similares del Distrito Federal que es destinado a trabajadores de panadería sean maestros, segunderos, oficiales, empleados o despachadores; y la Asociación Sindical de Trabajadores, Empleados y Agentes de las Casas Comerciales, Similares y Conexos del Distrito Federal que es destinado al personal de limpieza, pulidores, recibidores, rotulistas, tablajeros, vendedores de piso, vigilantes y reposteros.

Como sabemos, en el contexto del corporativismo mexicano, los contratos de protección son un instrumento por el que las empresas mantienen el control de las relaciones laborales de manera unilateral en detrimento del trabajador, librándose de la posibilidad de formar otra organización a través de la existencia de un supuesto sindicato. Éstos:

Se caracterizan porque lo suscribe, sin el conocimiento de los trabajadores y para el control de éstos, una persona que se auto nombra líder sindical y se dedica justamente a administrar dichos convenios, a cambio de lo cual recibe un pago económico por parte de los patrones. Por lo general, estos pseudo líderes cuentan con el registro oficial que les permite encabezar un sindicato de membrete, es decir, una organización sólo en apariencia, que no existe en la realidad. También hay abogados que firman estos contratos para garantizar a las empresas que no tendrán conflictos laborales (Gonzales, 2005:11).

En esta clase de contratos participan los sujetos que se auto nombran, sin serlo, representantes de los trabajadores; las autoridades laborales que evitan corroborar dicha representación, entendida como la acreditación por medio de la voluntad mayoritaria de los trabajadores; y la empresa que otorga un pago a los primeros para controlar las relaciones laborales y así mantener los costos laborales bajos.

A pesar de que las prestaciones contenidas en los contratos colectivos de protección de Walmart son mínimas, el trabajador sólo conoce el contrato individual que firmó al momento de ser contratado. Éste es tan ambiguo, que permite al sistema Walmart, el establecimiento de normas de manera discrecional, generando una situación de incertidumbre que permite la implementación de normas arbitrarias que demeritan la calidad de vida y minan los derechos de los trabajadores, dando lugar a una regulación informal que más adelante describiremos.

Podemos dividir estas normas en dos tipos. Por un lado están aquellas normas que no se cumplen o se cumplen laxamente. Las normas que no se cumplen son, por ejemplo, el no uso de celulares, las normas de calentamiento físico antes de cargar mercancía pesada, la actitud de servicio al cliente, no agredir verbalmente a los compañeros de trabajo, la no venta de productos por catalogo al interior de la tienda, no esconder mercancía de liquidación, recibir regalos de promotores y demostradoras por parte del personal del área conocida como recibo, así como la no violación del principio de respeto por el individuo, entre otras.

Por otro lado, las normas que se cumplen, porque se gestiona su observancia celosamente, son las relacionadas con la fidelidad a Walmart que podemos resumirlas en “[...] sentido de urgencia: a cada actividad que se nos solicite debemos darle la atención debida para responder en todo momento en forma rápida, eficiente y productiva” y en la “entrega al negocio: dar todo de ti para mantener el buen nombre de Walmart” (Walmart, 2004b), es decir, se asegura que el trabajador sea un fiel sirviente de las necesidades de Wal-Mart, lo cual supone tolerar la intensidad del trabajo y las eventuales prácticas asociadas a este.

### **Procesos de trabajo**

El trabajo de los vendedores de piso de venta consiste en transportar producto de la bodega al piso de venta, esto es, ver que producto hace falta, tomar un gato hidráulico o una plataforma, ir a la bodega a seleccionar el producto, llenarlo a tope, regresar al piso de venta arrastrando la plataforma, acomodar todo el producto, coger los empaques de las mercancías, llevarlos al tiradero de cartón, regresar a bodega por más producto, y repetir el proceso las veces que sea necesario para cada producto y pasillo del área asignada. Otras actividades son llevar productos específicos a las cajas cuando un cliente lo solicita, ir al departamento de devoluciones por los productos devueltos por los clientes, acomodar los productos del departamento regados por los clientes en toda la tienda –previa recolección de las demostradoras-, y proporcionar información a los clientes, entre otras.

Es decir, es un trabajo con un ritmo monótono e intenso que es controlado por el aparato de vigilancia que, como señalábamos, se interioriza durante el proceso de contratación. El primer dispositivo de éste aparato es el circuito cerrado de cámaras de video distribuido desde la puerta de entrada de personal hasta el piso de venta. El contacto del trabajador con el primer dispositivo es inmediato pues distingue las cámaras de vigilancia desde que va a solicitar empleo, pasando por su explicitación durante el proceso de contratación, hasta la introyección del dispositivo desde el inicio hasta el fin de la vida laboral en Walmart.

El segundo dispositivo es el personal de prevención con presencia en toda la tienda, consta de una cuadrilla de alrededor de 15 vigilantes que, en la mayoría de los casos, fueron policías o guardias de seguridad privada. Su tarea es vigilar a los empleados en la entrada a la tienda, en el piso de venta al desarrollar su trabajo, y al salir de la tienda, es decir, controlan el aparato panóptico. Se encargan de registrar a trabajadores, demostradoras y promotores e inspeccionar a cada persona que entra y sale de la tienda, esto es, revisar mochilas, bolsos y bolsillos. Todas las pertenencias se deben registrar marcándolas con pintura color rosa, cuando al salir de la tienda, si algún producto o pertenencia del empleado no fue registrado, el castigo puede, según el criterio del jefe, pagar el valor de ese producto sin excepción y entregar el ticket al encargado de la inspección, aún cuando el producto en cuestión muestre señales de evidente desgaste.



Los jefes y subgerentes de los departamentos forman parte del sistema de vigilancia y control de Walmart, pues dirigen las tareas del trabajador y limitan su interacción durante el trabajo con sus compañeros y en especial con el resto de los trabajadores de piso de venta, es decir, con demostradoras, promotores y cajeras. La vigilancia entre trabajadores de piso de venta aplica de manera indirecta toda vez que al capacitar al trabajador se le indica y estimula, al leer el código de ética Walmart, a denunciar toda clase de violaciones a las políticas de Walmart.

### **Abuso corporativo laboral**

A partir del marco regulatorio laxo, de la intensidad laboral y del aparato panóptico se desprenden otras prácticas que marcan la cotidianidad laboral de los trabajadores en términos de salario, jornada, estabilidad, seguridad y equidad laboral, entre ellas:

En términos de remuneración y prestaciones tenemos la presencia de prácticas de:

- Descuentos económicos por llegar tarde, hasta laborar un día completo sin goce de sueldo;
- Asignación de vale de despensa, compuesto por una parte del salario del trabajador y otra por parte de la empresa, solo para gastar en Wal-Mart;
- Atraso y restricción del pago de horas extra por medio de tramites burocráticos;
- No pago de incapacidades por accidente de trabajo.

Respecto a la jornada laboral:

- Horas extra contingentes;
- Coacción de mandos superiores para quedarse a trabajar horas extra;
- Coacción para cubrir tres cuartos de hora adicionales a la hora de salida sin generar horas extra (horas extra=60 minutos);
- Horario de comida que fluctúa entre media hora y una hora, y el momento para comer se establece de acuerdo con el criterio del jefe pudiendo ser una hora antes de salir de trabajar;
- Establecimiento de normas informales que estipulan jornadas nocturnas con base en productividad y no con base en los términos que establece la legislación para el trabajo nocturno, así como mantener a trabajadores por largos periodos sin ser removidos del turno nocturno;
- Los días de descanso obligatorio establecidos en la Ley Federal del Trabajo se laboran.

Respecto a la estabilidad laboral:

- Independientemente de los trabajadores eventuales, los trabajadores de piso pueden ser despedidos en cualquier instante sin responsabilidad para la empresa.

Respecto a la seguridad y salud laboral:

- Infraestructura que provoca accidentes, pasillos angostos, aéreas de tránsito de bodega a piso de venta invadida con mercancía, pisos mojados, caídas de consecuencias considerables;
- Ausencia de médicos y enfermeras a pesar de la existencia de un espacio reducido designado como enfermería;
- Equipo de protección insuficiente, herramientas inadecuadas, escaleras y estantes inseguros;

- No pago de incapacidades por accidente de trabajo, ni medicas.

Respecto a la equidad laboral:

- Agresiones verbales a los trabajadores justificadas en un inadecuado desempeño laboral;
- Desplazamiento de trabajadores incómodos al turno nocturno o a *acomoda carritos*.

Respecto a la interacción dentro del autoservicio, la hora de comida es un momento en que se puede interactuar con otros compañeros de trabajo o promotores y demostradoras. Sin embargo, la interacción es ocasional. Por un lado, la interacción que se puede establecer con promotores y demostradoras se reduce a uno o dos encuentros, debido a que no asisten a la tienda de manera constante y a que las horas de comida no siempre coinciden.

En otras palabras, en Walmart se implementa un control estratégico del trabajo basado en una versión del discurso de la excelencia que, utilizado a conveniencia de la empresa, es normalmente rebasado por el discurso que obedece a una racionalidad instrumental de conducción laboral: el castigo. De hecho, del proceso de contratación a la separación de Walmart, lo que persiste del doble discurso es únicamente la certeza del castigo. Esto sucede debido a que el control estratégico, facilitado por el aparato panóptico, implica también la flexibilización de los derechos básicos de los trabajadores expresados en el abuso corporativo laboral que va del ingreso hasta la separación del trabajador de la corporación<sup>15</sup>.

## **Sujetos Walmart: aparatos subjetivos**

Aproximarse a las experiencias del trabajador dentro del sistema Walmart implica, entender quiénes son éstos y como conocer sus experiencias de primera mano. Analicemos el perfil de los trabajadores a través de una comparación entre trabajadores de la Ciudad de México y trabajadores de Baja California Sur que, como señalamos, es el Estado en donde Walmart experimentó su primera huelga en 2008 después de haber abierto el 20 de noviembre de 2007, para después pasar a las experiencias propias de los trabajadores dentro del sistema Walmart.

## **¿Quiénes son los trabajadores del autoservicio?**

Los trabajadores del autoservicio son individuos que provienen de empresas como KFC, de McDonald's, Banco Azteca, Soriana, Comercial Mexicana o mini supers; algunos fueron afanadores de hospitales, zoológicos u oficinas públicas; vendedores de Samborns o Palacio de Hierro; trabajadores de la maquila,

---

<sup>15</sup> Una característica de la walmartización es que, a partir de la implementación tecnologías de punta para su funcionamiento, en comunicaciones por ejemplo, no se desprende necesariamente una nueva forma de organización del trabajo ni en los trabajadores de piso de venta ni en los mandos medios. En otras palabras, es una actualización de un taylorismo-fordismo adaptado al proceso de trabajo específico de los minoristas modernos. En este sentido, sería pertinente hablar de adecuaciones de las formas de organización del trabajo clásicas.

hoteles, cines, zapaterías, heladeras, pastelerías, tortillerías o de agencias de demostradoras; guardias de prevención, ex militares, seguridad privada, entre otras, o sujetos que sin experiencia previa, buscan apoyar sus estudios, o que lo asumen como trabajo de paso, normalmente en temporadas altas.

Muchos de ellos apenas van cumpliendo los 18 años, con base en el trabajo de campo realizado y en Hernández (2008) encontramos que en la Ciudad de México 47% de nuestra muestra se ubica entre 18 y 23 años de edad, 33% entre 24 y 37 años, 13% entre 38 y 40 años, y sólo un 7% se ubica entre los 41 y 53 años; de este modo, la edad promedio de los vendedores es de 28 años. En el caso de Baja California Sur comprobamos la información previa, el 60% de la muestra se ubicó entre los 18 a 24 años, 25% se ubicó entre los 27 a 32, 15% se ubicó entre los 38 a 48 años, dando un promedio de 27 años.

Como nos señala Leonor una ex demostradora “[...] ahora si que una persona que conozco, trabajaba ahí, me dijo oye vente a trabajar acá pues es lo mismo, a fin de cuentas le estas trabajando a Walmart, no te está pagando pero le estas trabajando. Y yo: bueno, órale va y ya hice mi solicitud y en diciembre del año pasado entré”, la forma de enterarse de las vacantes es por anuncios, compañeros de trabajo o conocidos que estén trabajo en Walmart.

La razón para cambiar de trabajo e ingresar al autoservicio se basa en la insatisfacción del trabajo anterior y se justifica de manera amplia en la idea de progreso, en el imaginario social de buscar un trabajo mejor conforme avanzan en su trayectoria laboral que es reforzado por el discurso de buen trabajo en Walmart. Belén ex empleada de zapatería nos explica “Porque bueno el otro eran un poquito más de tiempo el que tenía que ir a..., bueno más horas de laborar también y un poquito menos de paga, igual y aquí en el Walmart te pagarán no mucho, igual del sueldo, pero tienes rebajas en varias partes, te hacen descuentos, te dan tu tarjeta, tienes, vaya, tu seguro, tu caja de ahorro y varias prestaciones que tiene la empresa, es por eso que mejor decidí en Walmart”, “[...] aprendes cosas y tienes la oportunidad de superarte” agrega Sara.

Esta idea de progreso se refuerza con el hecho de que la mayoría de ellos son casados y con responsabilidades económicas. En la Ciudad de México 66% de la muestra es casado o lo estuvo en algún momento y 33% es soltero(a); al mismo tiempo el 73% de trabajadores encuestados tiene por lo menos un dependiente económico por el que tiene que responder, siendo más común tener dos dependientes económicos, el restante 27% de nuestra muestra no posee responsabilidades económicas. En el caso de Baja California Sur el 45 % de nuestra muestra es casado y el 55% Soltero (a); al mismo tiempo el 70% de los trabajadores tiene de uno a tres dependientes económicos, 15% tiene de cuatro a seis dependientes económico, y solo 15% señaló no tener ningún dependiente económico.

Por sus antiguos empleos podemos entender que la mayoría de ellos no concluyeron el nivel medio superior, pues en la Ciudad de México 60% no concluyó la preparatoria, 20% no concluyó la

secundaria y otro 20% terminó la secundaria, en otras palabras, ningún trabajador concluyó la preparatoria. En Baja California Sur encontramos que 30% no concluyó la preparatoria, 30% sólo concluyó la secundaria, 10% concluyó la primaria y, un dato interesante es que 30% de los trabajadores tiene al menos un año cursado en una institución de educación superior<sup>16</sup>.

Es común que provengan de las delegaciones o municipios aledaños a su centro de trabajo, en el caso de la Ciudad de México, de áreas metropolitanas como Iztapalapa, Netzahualcóyotl, Gustavo A. Madero, Ecatepec y Tlalpan, entre otras. Para el caso de Baja California Sur encontramos que provienen de colonias de reciente creación en el área metropolitana de San Lucas<sup>17</sup>, donde el 100% son migrantes, el 45% proviene del estado de Guerrero, el resto se distribuye entre estados como Oaxaca, Sinaloa, Sonora, Jalisco, DF, Chiapas y Durango. La mayoría de ellos tiene poco tiempo habitando en Baja California Sur, el 75% tiene una antigüedad de 3 meses a 4 años, el restante 25% de 8 a 12 años.

## **Experiencias**

Como dijimos, no podemos entender las acciones del trabajador del autoservicio sin entender sus experiencias, estas van desde la contratación, hasta la salida del sistema, la demanda al sistema y el planteamiento de acciones mayores al mismo, veamos como se conducen los trabajadores por estos caminos.

## **Ingreso**

Una vez que han optado por buscar una mejor situación al ingresar a Walmart van experimentando paulatinamente los filtros y los dispositivos durante el proceso de contratación. La experiencia de Víctor nos muestra lo que sucede cuando no son candidatos idóneos “[...] sus reclutamientos son un desastre, hacen dar muchas vueltas a las personas que llegan a buscar trabajo, dicen un montón de mentiras para seguirte dando largas, piden muchos requisitos y cuando el aspirante a la vacante logra reunir todos los documentos que le piden, le dicen que ellos le llaman. El proceso de reclutamiento es un desmadre porque

---

<sup>16</sup> Solo en temporadas altas, como navidad y semana santa por ejemplo, se contratan temporalmente personal con grados más altos desde preparatoria terminada hasta licenciatura.

<sup>17</sup> Entre ellas de las colonias: Obrera, Fraccionamiento Miramar, Lomas Altas, Cangrejo, Magisterial, Arco del Sol, Lomas del Valle, Venado, Invasión Cabo alto, Mesa Colorada, Bacalao, Arenal, Caribe, entre otras. La característica de estos asentamientos es que son invasiones de personas provenientes de otros estados. Hay que señalar dos elementos relevantes: por un lado, los procesos de urbanización que experimenta San Lucas, propios de las ciudades en crecimiento, parecidos a los de la zona oriente de la Ciudad de México desde hace 30 años (para un revisión del fenómeno véase Vega (2001), por otro lado en la fuente de fuerza de trabajo que constituyen los migrantes para Walmart a nivel nacional, toda vez que los habitantes del área metropolitana de la Ciudad de México pudiesen ser migrantes de segunda o tercera generación.

solo hacen perder tiempo y dinero a las personas que buscan empleo”<sup>18</sup>. Cuando el candidato cumple el perfil el proceso es diferente, como nos dice Belén:

Te llaman como a los dos días de que vas a dejar tu solicitud, después te vuelven a citar otra vez para que vayas y te entrevisten las de recursos humanos, entonces vas a una plática primero con ellos y todo eso, te entrevistan, ya después te dicen, no pues sí, te vamos a volver a ver, vente otra vez a tales horas, vuelves a ir, para la otra que vas es como una tipo junta, te presentan con uno de los gerentes que está cerca, a cualquiera de los gerentes los de recursos, y uno que otro de los jefes del departamento. Ya después de ahí de que platicas y todo eso con el jefe del departamento que te van a asignar, van y te entrevista también él, te entrevistas con él y él ya decide si sí te quedas o no, si sí te quedas pues ya te llama y te dicen, no pues sí te quedaste. Te ponen hacer una capacitación, terminando tu capacitación te bajan a lo que es el piso a dónde vas a estar, y ya de ahí pues ya, ya te quedas (Entrevista a Belén, trabajadora de Walmart, 18/07/2009).

En relación a la cultura Walmart y algunos filtros nos dice Aurora:

En ese entonces estaba un muchacho que, pus te daba la bienvenida no, o sea pero bien bonito: no pues bien venidos a Walmart, para la compañía es un gusto recibirlos y te dicen por qué la compañía es bonita[...] y te lavan el coco, te dicen que Walmart es para cierto sector de la población, o sea gente de más lana, o sea así bien fresca no, y aparte a ti te seleccionan más o menos por cómo te ves, o sea si estas así más o menos güero o alto de tez blanca o no tan morenito, calificas para el puesto. [...] o sea llegas a la tienda te enseñan las instalaciones, te hacen el recorrido, te dicen ahí está el comedor, el baño, y obviamente te presentan a todo el personal de la tienda no, dentro de lo que cabe. Te presentan al jefe, al subgerente [...] Te dan las generalidades, pero obviamente nunca te van a decir como es ya estar en la línea de fuego (Entrevista a Aurora, trabajadora de Walmart, 17/05/2009).

Cristian nos comenta sobre el término asociado, “yo vinculaba esta palabra con alguna utilidad que se me iba a dar además de mi salario y de mis comisiones, no se, una remuneración más eso era lo que yo pensaba que me iba a llegar, a los quince días, al mes probablemente”. Además me decían “[...] cuando te vayas a tu casa reflexiona que le puedes dar tu a Walmart por que lo que Walmart te va a dar aquí lo vas a ver que es crecimiento que es desarrollo y no solamente como asociado sino también como persona vas a estar mejor con tu familia”. Entonces opera esta idea, imaginario de progreso que se expresa en un enamoramiento, en una especie de enamoramiento masoquista al sistema Walmart:

[...] recuerdo en ese instante me vino una sensación de protección me vino una sensación de alivio de alguna manera me produjo también tranquilidad y me hizo pensar estoy en el lugar adecuado estoy en la empresa adecuada y ya mi percepción pues también se iba a lo familiar no, tengo una buena noticia que dar en casa y fue lo que hice [...] le hacia yo hincapié a mi esposa en ese momento de que había que sacrificar por que era una palabra que se me manejo desde el principio Walmart te da mucho pero también espera sacrificio de tu parte entonces yo le decía bueno vamos tener que sacrificar los fines de

---

<sup>18</sup> A propósito de estas prácticas nos complementa el entrevistado “solamente usan a los aspirantes de relleno para sacarles documentos y currículos y para que digan que si realizaron el proceso de selección en determinada ciudad y que generaron x número de empleos; utilizan los exámenes de todos los aspirantes para darles las vacantes a sus conocidos, familiares y uno que otro aspirante con el que simpatizaron”.

semana, pero en lo económico yo creo que nos va a ir mucho mejor, era el inicio (Entrevista a Cristian, trabajador de Walmart, 20/05/2009).

### **Rutina**

Una vez contratado o contratada comienza la rutina diaria, “[...] me levanto a las cinco de la mañana en pleno frío, me arreglo, me baño y todo eso, medio desayuno antes de venirme al trabajo, salgo a las seis y media de mi casa, camino para tomar el pesero que va a reventar, y ya llego como a las siete y media” (Belén). Normalmente, para llegar a la tienda hay que recorrer un camino considerable, de la avenida principal a la entrada de personal. Pasando el guardia de seguridad, el camino que conduce a la puerta de personal está vigilada por cámaras en circuito cerrado, en la puerta hay una cámara que vigila la entrada las 24 horas y hay que esperar a que abra la puerta un encargado de prevención, ellos son los encargados del sistema panóptico de vigilancia.

Como nos dice Aurora, al principio “[...] vas conociendo a la gente, al de seguridad, que a los de pescadería, que a los de panadería, que a los de salchichonería y pues te vas relacionando, pues eres el nuevo hay que tratar de caerle bien a toda la gente, encajar”. Sin embargo, en el piso de venta, va emergiendo cierta forma de trabajar. Aurora nos platica acerca de las cosas que llevaba a la tienda [...] te lo tenían que pintarrapear con un plumón permanente para que te dieran chance de meterlo y sino te aguantas, no lo metes o si comprabas revistas, libros, también tenías que ir a que te pusieran un rayón ahí en la revista o libro para decir que estaba controlado y bueno, si te tocaba el guardia de la tarde, que era un hijo de su tal por cuál, ah no es que yo tengo que controlarlo todo, hasta las cubiertas las llegaba a rayar en mal plan “este es mi trabajo y te aguantas”.

Los empleados de prevención gozan de cierto poder, ellos deciden en que momento abren la puerta, deciden que tanto tiempo se pueden pasar inspeccionándote, si te dejan pasar o no, y cuanto tiempo gastar en interrogarte. Los empleados saben que deben llevarse bien con ellos, someterse a sus gritos y abusos sería la palabra adecuada, colocarse al mismo nivel significa meterse en problemas. Entonces aparece el primer síntoma de simulación, de cordialidad con el sistema Walmart a través de la cordialidad con el personal de prevención.

Por otro lado, aunque está prohibido por las políticas de Walmart, el personal de prevención expresa su poder al robar cigarrillos o refrescos de las bodegas y aceptar regalos de los promotores a cambio de valiosos favores. Esta lección es una de las primeras experiencias que definen la interacción dentro del autoservicio y que es reforzada día a día.

### **Jefes**

La jerarquía entre jefes, subjefes y vendedores de piso define las interacciones categóricamente. La jerarquía no se basa tanto en el grado académico como en la experiencia que supone el haber obtenido el

puesto, es decir, la experiencia adquirida en la trayectoria dentro del autoservicio es lo que define el puesto más alto, en este caso el puesto de Jefe de piso de venta de alguno de los departamentos, entonces todo acto, recurso, cada detalle, vinculado al saber hacer del oficio, es simbólico y cada símbolo desplegado es una intención de poder, según su fuente, más o menos legitimada, en la trayectoria laboral del autoservicio.

El discurso de llegar hasta donde uno quiera dentro de Walmart, las oportunidades de ascenso, recibidas en los cursos de inducción, complementan esta situación. De este modo, la actitud de los jefes hacia los subordinados es normalmente soberbia, el trato del jefe a los trabajadores es agresivo, hostil, punitivo, cuando no se obtienen los resultados esperados. Nos comenta Cristian “[...] de lo que no salga bien les empieza a introducir ese sentimiento de culpa, no es por la empresa eh, es por ustedes, por que ustedes no se aplican ustedes no llegan temprano por que ustedes no refuerzan lo que saben por que se les van los clientes por que no esta bien acomodada esta mercancía por que...”

La estrategia es avasallar a los empleados por diversos motivos. Aurora nos dice “En ese entonces teníamos ese gerente Francisco que se sentía Dios, iba hacía su inspección y adiós, o sea no hablaba con nosotros, era el jefe prototipo del macho mexicano [...] el señor Arraquia, le decíamos la rata”. El jefe se encarga de gestionar el trabajo de los vendedores de piso, delegando una tarea para todo el día o varias tareas en el transcurso del día, Cristóbal nos cuenta:

Te dicen, ¡oye hijo, lléname la isla de e-pura por favor!, hay que ir por una plataforma, llevarla a bodega de abarrotes o alguna otra bodega, llenarla de garrafones de agua de 10 o 20 litros según sea el caso, hay que regresar al piso de venta, colocar el producto, acomodar y llevarte la basura al compresor de cartón o al tiradero de plástico, después el jugo y otros productos, después hay que firmarle a las demostradoras su salida y así muchas cosas más, pasa ocho horas de pie para aquí y para allá(Entrevista a Cristóbal, trabajador de Walmart, 27/07/2009).

Nos dice Sara cuando el jefe detecta algún error, “si llegas tarde, si no haces las cosas bien o como te indican, te regañan”, un motivo puede ser el trato al cliente “[...] la verdad a veces la gente no entiende de que las cosa no están a la disposición y ya quieren las cosas y la gente se pone agresiva, el cliente como que es muy agresivo a veces, no te entiende y como una de las reglas es el cliente es lo primero y el cliente siempre tiene la razón, entonces te llaman la atención”:

[...] no le había parecido como había manejado al cliente y ahí empezó el terrorismo, todas mis compañeras le tenían miedo, ya las tenían condicionadas, es una cosa que detecte rapidísimo, su palabra era ley, tenía unos modos para regañar [...] no era un correctivo que facilitara el aprendizaje, te exigía hacerlo bien pero no te decía como, es un castigo, te grito, te digo de cosas, tú sabes el tono de voz, son actitudes realmente molestan no [...] Mira no llore enfrente de ellos porque tengo mucha dignidad me costó mucho trabajo, pero ya en la noche cuando tuve la oportunidad de hablar con la supervisora si me ganó el llanto [...] se dedico hacerme la vida de cuadritos (Entrevista a Aurora, trabajadora de Walmart, 17/05/2009).

La experiencia del regaño produce efectos, Cristian nos comenta como experimentó su primer regaño “[...] me produjo fue tristeza, mucha tristeza de sentirme acogido primero por el jefe de departamento y después me sentí desprotegido y decía yo, bueno no es posible que me felicita un día antes y a pesar de ser mi primer mes y dar según yo un estupendo resultado me reproche”.

En algunas ocasiones se dan actos que rayan en el acoso psicológico, como nos dice José:

[...] muchos jefes lo hemos platicado mucho utilizan su puesto para maltratar a la gente pero no solo la maltrata la saca de sus puestos tu no me caes bien y le empiezan a cargar la mano, a cargar la mano, a cargar la mano, ese trabajador se deprime y empieza a tomar actitudes que para ellos son negativas y el jefe de departamento dice: mira!, no me sirve, ve que actitud trae, y le cambia las cosas (Entrevista a José, trabajador de Walmart, 27/01/2010).

La actitud del jefe se puede explicar por el poder propio del puesto que ostenta, pero también por la presión que recibe del sistema al que sirve, entre más arriba en la jerarquía, mayor es la presión, de hecho el también es víctima del sistema Walmart, sin embargo transfiere una cuota de su frustración a los trabajadores en forma de desplantes casuales, regaños o castigos sutiles<sup>19</sup>.

Cuando por algún motivo el trabajador no es funcional al departamento o no es del agrado del jefe, se suceden castigos que desembocan tarde o temprano en la salida del trabajador al hacerlo renunciar de maneras voluntaria, entre ellos está el cambiarlos de departamento, de turno, hacer trabajado incomodo, asesoramientos, entre otros. Como nos decía Leonor, si la pasaban al área de cajas “voy a renunciar. Es una verdadera cosa que...que mala onda, no. De todas maneras voy a renunciar porque me han pasado cosas que no me parecen”.

### **Competencia**

En este ambiente priva una competencia entre los vendedores de piso por algún recurso simbólico, que los diferencie del resto de los vendedores, el mejor trofeo es cualquier reconocimiento proveniente del jefe, expresado inicialmente, en alguna felicitación por hacer bien el trabajo, en alguna comparación positiva contra el pésimo desempeño de los compañeros, el objetivo para los competidores es ser designado sub-jefe o encargado cuando no esté el jefe del departamento en cuestión.

Impartir sutilmente golpes bajos, sabotear el trabajo, difamar al compañero, es una estrategia común principalmente en los trabajadores de nuevo ingreso que han absorbido el sistema Walmart y aun tienen presente la idea de escalar con base en resultados dentro de Walmart y que desean el toque

---

<sup>19</sup> Por ejemplo cuando el departamento será visitado por un distrital la presión es demasiada, el ambiente de nerviosismo generalizado, sobre todo porque no se sabe cuando llegara exactamente, y de la evaluación depende el puesto del jefe.



distintivo de pequeñas inversiones como lo es el uso de herramientas de trabajo como “la telson” y la impresora de etiquetas, requisito previo para ser subjefe<sup>20</sup>. Experiencias en este sentido son:

A mí, un día una señora me pidió tequilas, yo andaba haciendo otras cosas, mi compañero de departamento le metió ideas a la clienta, me acuso con el jefe, antes me dijo ¡chingada madre búscame mi producto! tengo prisa, pero, bien enojada y me aventó el carrito, y le digo ahorita le traigo su producto. Me fue acusar con gerencia... yo tenía ganas de agarrar a cachetadas a la señora y cachetadas era poco ósea porque a mí me hizo enojar mucho por cómo me dijo de cosas (Entrevista a Mariana, trabajadora de Walmart, 29/06/2009).

Como vemos, aunado a esto, el vendedor de piso mantiene una relación constante con el cliente que se vuelve, con el paso del tiempo, pesada y, como veremos, posteriormente de indiferencia. Leonor nos da toda una descripción de esta relación.

Cuando un cliente te falta al respeto o te dice de cosas, te tienes que quedar callado. Y luego, para colmo el cliente dice es que ella me faltó al respeto y es que me aventó las cosas..., y te regañan a ti, ósea, aparte de todo lo que te dijo la señora, te regañan a ti. Y te dicen, no es que sabes que, esa no es la forma de tratar a una persona. Y tu les dices, no es que mire las cosas pasaron así..., pues sí, pero a mí me lo está diciendo el cliente. Es como si te dijeran yo le voy a tomar a él lo que dijo como verdad y a ti como mentira (Entrevista a Leonor, trabajadora de Walmart, 09/06/2009).

Te hacen sentir como sus criados, te dicen ¿cuánto cuesta? le checas el precio. No este no me gusta y esto lo dejo, y les vale que ahí no vaya, ahí te lo botan y que chido ¿no? Te dicen es que ese es tu trabajo, no señora es que...ay ya, ya, ya, no sirves para nada ya lo sabía por eso estas trabajando en esta tienda. Son gente que nunca ha visto lo que es ganarse el dinero, ahora sí que sin tenerlo que recibir de su esposo, gente que no sabe lo que es trabajar. Prácticamente, te dicen, tu trabajo es aguantar mis peladeces y tú quedarte callada, prácticamente te dicen eso, tú dices ¡que bárbara! (Entrevista a Leonor, trabajadora de Walmart, 09/06/2009).

Otra parte que tiene que ver con el cliente es que los trabajadores perciben que el cliente roba y no es sancionado “ah pero nos vigilan a nosotros pero a los clientes que roban no los vigilan, ah pero bien que se dan cuenta cuando una demostradora agarra algo, se van contra la demostradora pero de que si se hubiera robado media tienda, y te quedas así, de ah! bueno.

### **Abusos**

Paulatinamente el trabajador va descubriendo que aquel discurso de excelencia, en realidad se expresa, cotidianamente en una realidad de abusos, con respecto a la jornada de trabajo, podríamos llamarle a esta etapa un proceso de desenamoramiento del sistema:

Entonces llegas te dicen es tienes que estar a las 7, y ahí es donde tuve mi primer conflicto es que mi horario era de 7 a 4, pero te dicen no es que tu tienes que estar antes y ¿porqué? Pues porque tienes que

---

<sup>20</sup> Se le llama “la telson” al aparato que usan los jefes de piso para checar precios e inventarios, a través de este aparato se levantan pedidos o se cancelan se corrigen precios de productos o códigos de barras.

prepararte, tienes que registrarte en la entrada, dejar tus cosas, si te vas a cambiar el uniforme te lo cambias, y en lo que llegas tu departamento. Ah y yo porque le tengo que regalar ese tiempo gratis a la empresa. O sea se supone que sales a las 4 o sea lo lógico sería que a las 7 checo y a las 4 checo, pues no, una total mentira, tienes que estar 6:30 entonces tu a la empresa le tienes que dar 8 horas de trabajo y tu media hora de comida. Pero todo el tiempo qué tú necesitas para prepararte para salir es tú problema, es tu tiempo y hazle como puedas. Entonces ahí ya hay un fraude, me estas robando mi tiempo y no me lo estas pagando, luego hay otros detallitos que no te dicen en el curso de inducción (Entrevista a Aurora, trabajadora de Walmart, 17/05/2009).

Además, nos dice Leonor “no esta permitido pagar tiempo extra aunque te quedes, esto es injusto porque pueden comprobar que estuviste trabajando [...] te das cuenta que si tu llegas tarde el sistema te marca como que llagaste tarde y así te vayas media hora después para recuperar esa media hora, te lo marca como que te estas yendo media hora después de tu salida, sin que cuente como tiempo extra, no como que estas recuperando”. Como nos dice Cristóbal:

En esa empresa Walmart estuve trabajando y a pesar de trabajar horas extras las de recursos humanos las hacían desaparecidas y pagaban menos en complicidad con la gerencia. Es una empresa que solo lava el coco a los empleados, no tienen buenas prestaciones y de reparto de utilidades a pesar de las grandes utilidades que genera la empresa, te dan menos de mil pesos. Aparte sus sueldos son miserables en comparación con otras (Entrevista a Cristóbal, trabajador de Walmart, 27/07/2009).

Los accidentes de trabajo son comunes, nos señala Leonor sobre su experiencia,

“Estuve en paquetería y por culpa de un cliente me lastime un hombro, mi jefa me dijo no te dieron incapacidad en el seguro, -no, no me la dieron pero me dijeron que no cargara cosas pesadas. Me dijo, pues cómo no tienes incapacidad yo no te la puedo dar tampoco así es que te regresas a paquetería o te vuelves cajera...yo no podía mover el brazo” nos dice Leonor acerca de su amiga que se accidento cuando el piso estaba mojado “[...] una chava estando en panadería se cayó, le dieron como cuatro meses pero aún así regreso mal. La tienen en probadores porque según ellos no sirve para otra cosa, la tienen sentada en probadores voceando y contestando el teléfono” (Entrevista a Leonor, trabajadora de Walmart, 09/06/2009).

Con respecto a las incapacidades nos dice Belén “Bueno, cuándo alguien se enferma tiene que ir a su seguro, en el seguro le dan su incapacidad, presentarse con las de recursos humanos para que ellas lo arreglen, Pero si no traes incapacidad, se les toma como una falta, se les llama la atención”.

Este tipo de cotidianidad se manifiesta, con el paso del tiempo, en estrés en el trabajo como señala Belén “si es muy estresante, es estresante porque tienes que atender muchas cosas a veces a la vez”. Leticia experimentó esto durante un mes “cerca de dos meses sin poder dormir bien, todas las noches soñaba que estaba acomodando productos, me inyectaron ampollitas para los nervios, llega un momento en que te fusionas con el trabajo, que no piensas otras cosa que hacer tu trabajo, te enajenas, no dormía, adelgace muchísimo”. Mariana nos complementa:

a veces como que me fastidio, a veces te fastidian las personas, cuando les urge algo, cuando son emergencias, de tus compañeros, no se dan cuenta de que debes atender a varias personas, la gerencia, el radio [...] hace rato ya estaba fastidiada, te duele la cabeza, me siento de malas, como que hay ya, como que a veces tu actitud cambia, te pones de malas, igual debes ser muy paciente para dar buena atención a los clientes, llegas a tu casa como un poco fastidiada, cansada (Entrevista a Mariana, trabajadora de Walmart, 29/06/2009).

Cristian agrega [...] lo notaba también en que no dormía yo con la profundidad que lo hacía antes con la tranquilidad que lo hacía antes porque mi sueño se interrumpía mi sueño ya no eran tal placenteros como solían serlo. Sentía yo que descansaba muy poco como que me faltaba más tiempo, cuando salía temprano trataba de descansar pero no lo lograba porque si me sentía muy ajustado a un horario, ya me iba adormir 12 y media, pero descansar propiamente ya no lo podía hacer ya como que mi propio organismo ya no lo aceptaba y bueno otro factor que yo también note en ese entonces era que yo ya empezaba a invertir tiempo en mi tiempo digámoslo así libre en la empresa (Entrevista a Mariana, trabajadora de Walmart, 29/06/2009).

### **Interacción**

Por un lado, la interacción entre trabajadores de piso es errática, pues el tiempo y la intensidad del trabajo no permiten tener pláticas consistentes, Sara nos dice en relación con su amiga “Por ejemplo ella y yo no nos podemos ver todo el día igual porque a veces cambian mucho nuestros horarios, a veces ella está en la tarde y yo en la mañana”. Belén nos dice “ me llevo bien con ellos, los saludo, me saludan, igual y no hay mucha convivencia, es de hola! ¿Cómo estas? y adiós”. El único momento para comunicarse sin interrupciones es la comida, salvo algunas excepciones, normalmente se opta por no salir del comedor de Walmart, llevar comida a la tienda, aunque Señala Cristian había “[...] gente que simplemente no comía sencillamente iba y a lo mejor se tomaba un refresco a lo mejor tomaba agua y simplemente se regresaba a trabajar y nosotros había días que nos robábamos la comida de Carrefour les pagábamos arroz por guisados y era lo que comíamos. Como nos dice Aurora:

¿En media hora? digo no sé en otras zonas de la ciudad, pero en ese entonces en villa Coapa no había nada alrededor de esa plaza, hay un Vip's o restaurantes caros ¿a dónde te vas a comer? pues ¿qué hacías? Salías corriendo y que te comprabas en una tienda, el juguito, el pancito, la tortita, el quesito, este... patatin patatan, dentro de la misma tienda. En media hora, o sea una comida que realmente promoviera la salud no era y pues a subir de peso como puerquitos no, eso no sólo a mí, a mí y a otra compañera en 3 meses subimos 3, 4 kilos, así como ¿qué hago?, pues nada (Entrevista a Aurora, trabajadora de Walmart, 17/05/2009).

A la hora de la comida la conversación entre vendedores de piso gira en torno al lugar de vivienda, el estado civil, la experiencia laboral previa, las características del trabajo, pero sobre todo al salario, llegando a la conclusión de que se gana más y se trabaja menos trabajando de promotor que como vendedor de piso, raras veces se habla de otros ámbitos de la vida cotidiana como fiestas familiares o problemas personales. Hay quienes prefieren aislarse en una orilla del comedor, no se les ve platicando muy seguido.

Por otro lado, hay grupos de trabajadores que tienen una interacción fuerte, normalmente son las mujeres con mayor antigüedad las que forman pequeños grupos, se ponen de acuerdo para salir a comer a la misma hora, con interacciones hilarantes, han aceptado el ritmo del autoservicio, se vuelven observadoras de aquellos más jóvenes que entran y salen del autoservicio, comparten alimentos, se ayudan, son desinhibidas y al mismo tiempo críticas, pero son pocas pues seleccionan sus amistades, como nos dice Sara “con algunas personas si es compañerismo y amistad sincera o sea igual tienes la confianza, sentir efecto de verdad y con otras no, con algunas mira me pasa esto, no con todas”.

Sea por competencia de recursos o sea por malos entendidos, los conflictos, rumores o difamaciones entre compañeros son comunes. Leonor nos dice al respecto “amigos entre comillas, porque cuando quieren son tus amigos y cuando no, no, ósea es gente hipócrita” nos platica:

Has de cuenta que si tu le dices oye ayer me fui con fulanito de tal y ese fulanito de tal es de otro departamento y ellos saben que tu tienes a tu novio, pero tu te vas con el como amigo, agarran y dicen, ¡hay está engañando a su novio!, cuando menos te das cuenta 15 minutos después, ya lo sabe toda la tienda. Y ¿cómo quedas tú como mujer? quedas como, perdón por la palabra, como la zorra de la tienda. Luego te dicen no y tu que sabes que tal que se fueron a otro lado. Especulan tontería y media. Quedas mal. Le preguntas a esa persona, ¿dijiste algo?, no yo no sé, igual y nos escucharon, porque yo vi que fulanita iba pasando por ahí. Fulanita ni cuenta se dio, pero, fue ella la que dijo” otro caso fue “[...] el de una compañera que era demostradora, dijeron que ella se acostaba con media cantidad de gente de los de prevención y con dos de gerentes. La terminaron sacando de la tienda (Entrevista a Leonor, trabajadora de Walmart, 09/06/2009).

En este sentido, las relaciones entre compañeros de trabajo se dan de manera subterránea, para evitar conflictos las relaciones de noviazgo se dan a escondidas. Respecto a las interacciones fuera del lugar de trabajo estas son más comunes entre grupos selectos de amigos, principalmente en el área de cajas se observa mayor movimiento. Nos dice Sara “es en el área de cajas es donde más se oye, en los otros pisos pues no mucho, debe de haber mucha amistad para que se de eso, ¿no?”.

## **Evaluación**

En este contexto, los trabajadores, como dijimos antes, actualizan paulatinamente sus experiencias, algunos trabajadores señalan:

Según cuando entras a trabajar te dicen que tienes las posibilidades de subir de puesto y la manga del sueldo y no es cierto y sus políticas valen para pura madre porque son muchos los que no están de acuerdo y según hay una línea donde te puedes quejar y muchos no lo hacen por el temor a perder su trabajo y se quedan callados pero yo siento que esa línea es pura... (Entrevista a Nicolás, trabajador de Walmart, 07/02/2010).

Es que aquí, en grupo Walmart vas a tener muchas oportunidades, es un trabajo muy bonito, casi, casi, te pintan el paraíso. Estas ahí y dices... ¡ah no pues sí esta bonito!, ve cuanto tengo, tengo un año y ya me callo el veinte de que nunca me debí de haber metido aquí a trabajar. Es que, has de cuenta que, es un trabajo donde tu das mucho y ellos te dan poco. Donde prácticamente a ti te dicen tú tienes que

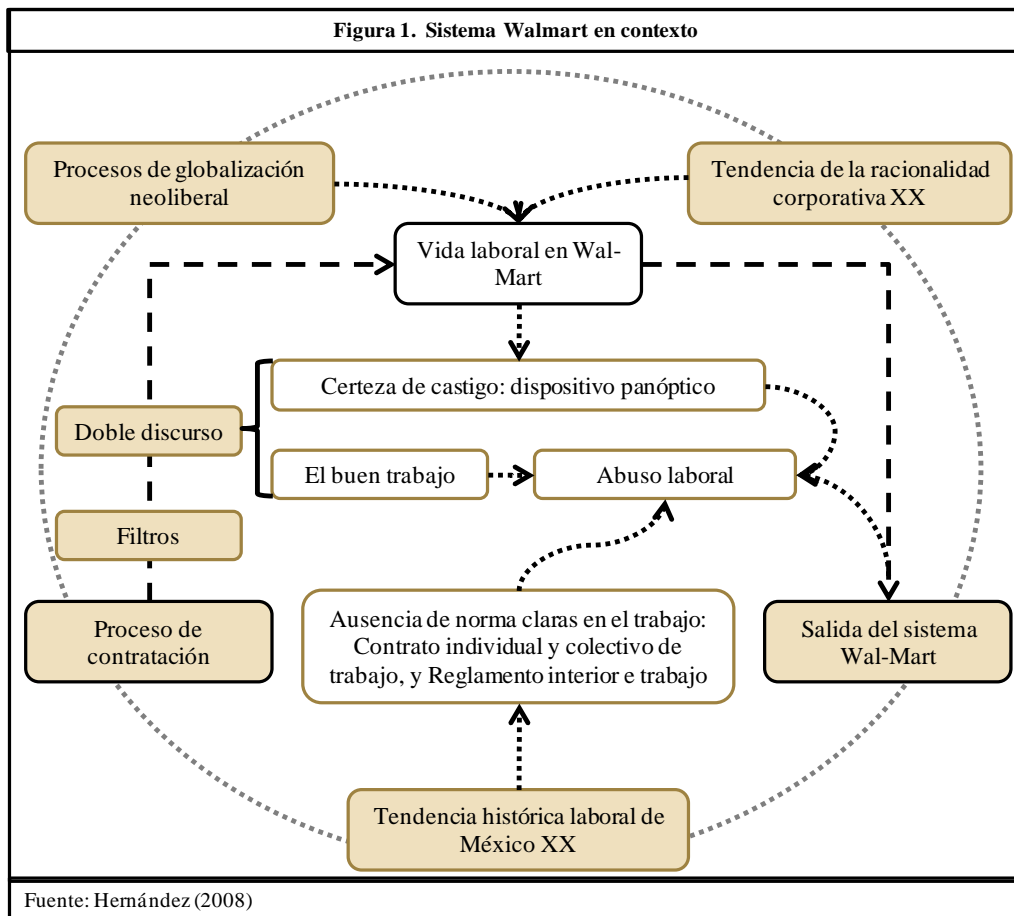
estar ahí para cuando este de malas el cliente y te diga de cosas, tu lo único que puedes hacer es guardar silencio y darle la razón (Entrevista a Leonor, trabajadora de Walmart, 09/06/2009).

El maltrato psicológico por parte de la gerencia es horrible, te gritan y te presionan todo el tiempo y a muchos les han dado parálisis facial por trabajar ahí. Nunca aumentan el sueldo a pesar de que te esfuerces demasiado, tan solo 100 pesos por año, no hay motivación alguna para que te superes o subas de puesto. Dicen que puedes crecer pero eso es un engaño, y tal vez de trabajo y puesto subas mucho pero de sueldo no tanto. Inventan cosas para correrete principalmente que robaste y así no darte la liquidación que se requiere. Gerencia junto con prevención te presionan y te encierran para que firmes tu renuncia y no los demandes (Entrevista a Cristóbal, trabajador de Walmart, 27/07/2009).

Que harías si tuvieras que trabajar fines de semanas, desayunar hasta las dos de la tarde, aguantar sin probar bocado muchas horas todo porque no hay quien te cubra la comida; por cada falta nos descuentan ese día y la mitad del siguiente; además aguantar clientes muy groseros que te humillan; salir a las doce de la noche, cansados, con hambre y sueño, y para acabarla nos tenemos que regresar a abrir ese mismo día a las seis de la mañana, dormir dos tres horas y regresar a trabajar. Me toco una ocasión que compre un refresco en la maquina del comedor de asociados se supone que ya están marcados de color verde lo que significa que no es de la tienda, total me salió el refresco sin la pinturita al ir a decirle al policia que me había salido así, no me creyó me hizo pagarlo y lo tiro a la basura cuando ellos son los responsables de marcar los productos (Entrevista a Sebastián, trabajador de Walmart, 20/02/2010).

Trabajo en Wal-Mart desde hace unos meses y me he podido dar cuenta de la jodidez de jefes que tengo, tenemos que hacer el ridículo en cada junta que tenemos en la mañana, nos hacen bailar el estúpido baile del pato a la fuerza, después de las seis de la tarde no podemos comer ni ir al baño (Entrevista a Bernardo, trabajador de Walmart, 23/01/2010).

[...] en lo personal ya estaba muy fastidiado muy fastidiado, empecé a ver lo que había alrededor empecé a ver que no era la empresa que yo pensaba, la que nos daba la tranquilidad económica, que no era la empresa que nos cumplía lo que nos decía, no, no era esa empresa y empecé a ver como rodaba a la gente también, empecé a ver como yo rodaba de departamento en departamento de actividad a actividad como les ampliaban los horarios (Entrevista a Cristian, trabajador de Walmart, 20/05/2009)



De este modo, como podemos ver en la Figura 1, el trabajador del autoservicio, después de vivir la experiencia Walmart, es decir, después de haber visualizado la idea de progreso al entrar al autoservicio, después de vivir el sistema Walmart cotidianamente, comienza a actualizar sus vivencias, llegando a juicios de molestia, enfado, impotencia y a conclusiones como las precedentes, entonces, la salida del sistema puede ser evidente esperando vivir la experiencia post Walmart o, con el malestar experimentado, mantenerse dentro del sistema. Veamos ambas opciones, para pasar entonces en nuestro siguiente apartado a las acciones que van más allá.

### **Rompimiento-demanda**

El rompimiento puede venir por dos razones, el despido inmediato o simplemente dejar de asistir a la tienda. Cuando aplica el despido, el trabajador es inducido a firmar su renuncia y a finiquitarlo. Ramón nos cuenta su experiencia “Yo estuve trabajando para esta cadena y el día que me corrieron me encerraron en una oficina y me dijeron que firmara mi renuncia y me inventaron un sin fin de pretextos para correrme, esta empresa, es de doble moral grita a todo el mundo sus principios y políticas y a la mera hora es una vil y simple mafia que te corre sin darte nada”. La forma en que viven este tipo de despido aquellos que se quedan trabajando en el autoservicio nos la comparte Aurora:

Es un shock, o sea primero la curiosidad de ¿qué rayos está pasando? No es que corrieron a Alicia y Alejandra, o sea ¿cómo que las corrieron? y te entra el pánico de no me vaya a tocar a mi también. Pero ¿por qué? [...] tienen que entregar sus cosas, se van a presentar tal día para firmar su carta renuncia o sea la empresa despidiéndolas por nada, fue un chantaje muy bajo “es que yo te puedo demandar” yo te puedo mandar al bote, patatin patatan. Un terrorismo psicológico legal en mal plan y las despidieron, yo a la hora de la comida me salí atrás de ellas, estaña las dos sentadas enfrente de la plaza llorando llore y llore “hay es que me corrieron” fue un despido muy irregular (Entrevista a Aurora, trabajadora de Walmart, 17/05/2009).

Otro caso es cuando se deja de ir a la tienda tres días o más. Opera un dispositivo post-Walmart, un despacho jurídico de cobranza se pone en contacto con el trabajador inmediatamente, la intención del jurídico inducir a la firma de una renuncia voluntaria y finiquitar al trabajador antes de que este demande legalmente a Walmart, lo anterior se logra llamando al trabajador a su hogar diciéndole que le adeuda cierta cantidad de dinero a Walmart, que en caso de no pagar en dos días se procederá a embargar por un valor superior a los 10 000 pesos. La técnica de miedo aplicada a ex trabajadores da resultado y se firma el finiquito una vez que el trabajador intenta aclarar el supuesto adeudo directamente en tienda.

Después de salir de Walmart la visión cambia, Leticia nos dice “cuando sales se acaba la pesadilla, todo se fue en pasajes y en comida, si acaso en dos meses me quedaron 600 pesos [...] me salí feliz de la vida, había cumplido a un alto costo, hoy me arrepiento muchísimo”. En palabras de Cristian “Pues fíjate que me sentí aliviado se sentí liberado es como si me hubiera quitado una carga enorme que yo traía”. Aquellos que salen hacen planes, Belén nos dice “primero quiero acabar mi prepa, o sino dedicarme a lo que sería ya mi carrera, ya sea gastronomía o diseño, cualquiera de las dos” En el caso de Sara “quiero tener mi casa, superarme cada vez más”.

Sin embargo, cuando no operan estos mecanismos, están aquellos trabajadores que deciden demandar a Walmart por despido injustificado normalmente y que constituyen la principal reacción y resistencia de los trabajadores fuera del autoservicio en México. Tomar esta decisión supone enfrentarse, en solitario y sin apoyo de ningún tipo, a una expresión del sistema que soporta el propio sistema Walmart, el sistema laboral mexicano, a través, en este caso, de su experiencia en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, donde como ya señalamos solo dos casos han sido bastante sonados por haber ganado una demanda a Walmart en los últimos 15 años.

Sin profundizar demasiado en esta experiencia, que constituye por si misma un gran campo de investigación, podemos decir que la demanda parte de la frustración al sistema Walmart, que el trabajador, ante las prácticas walmartianas, busca justicia en ese sistema legal mexicano que, en principio, debería de protegerlo. Al mismo tiempo, en el trabajador, a partir de la injusticia de la que está siendo objeto, opera otra idea, la idea de ganar, ese imaginario social que supone que ganar la demanda implica ganar mucho dinero. No obstante, el resultado es, normalmente, un poco diferente.

Después de una breve investigación al respecto podemos señalar lo siguiente. El primer asunto, es empaparse del proceso legal de la demanda, deben encontrar un abogado, este es el primer problema, pues a reserva de tener un abogado de confianza, el trabajador será canalizado por el famoso *coyote*, previa comisión monetaria, con un buen o mal abogado, y entrará al sistema laboral mexicano, el abogado malo infla las cantidades, atiza las esperanzas del trabajador de ganar mucho dinero, el buen abogado llevará de manera adecuada el juicio, sin embargo, invariablemente ambos pueden traicionar al trabajador en cualquier momento perdiendo la demanda después de una larga espera<sup>21</sup>.

Cuando se gana al bufete jurídico que trabaja para Walmart, Martínez y González Asociados, S.C., no es mas allá del 50% de lo que le corresponde al trabajador de manera legal, digamos que después de 20 años de trabajo a un trabajador le correspondieran 120 mil pesos, lo más que puede esperar el trabajador, si todo sale bien, es ganar 60 mil pesos de los cuales un 30% le corresponde al abogado, quedando con 40 mil pesos después de un proceso que puede durar años<sup>22</sup>. La frustración es evidente en los trabajadores.

### **Rompimiento-continuidad-gestión etérea y ámbitos de vida**

Por otro lado están aquellos trabajadores que se quedan un tiempo más, quizá indefinidamente, optan por continuar dentro del sistema Walmart. Son esos grupos de mujeres que durante la comida tienen pláticas hilarantes o que, solitarias, se aíslan pero que viven y manejan el sistema, los trabajadores con cierta antigüedad que rechazan llegar a ser jefes pues saben la carga que implica. Sus razones dentro de un sistema abusivo, precario, son varias, aguantar por el hijo, por la familia, para mantenerse en la escuela, pagar la renta, entre otras, como nos dice Alejandro:

Los problemas que se enfrentan son varios, llegas casa y que ya se acabo esto, que ya falta el otro, el jabón, la pasta de dientes, la comida, etc., es mucha presión, no se aguanta, llego al trabajo y se olvida todo, pero llego a la casa y comienzan los problemas. Mi eje es mi familia, trabajo para mi familia, eso es todo, de ahí en fuera, el trabajo que sea [...] mientras esté bien pagado no importa, sin embargo cuando es mal pagado se notan muchas cosas (Entrevista a Alejandro, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

Se mantienen en el trabajo hasta encontrar un nuevo trabajo, aunque esto suponga costos como nos dice Cristian “Durante el primer año que trabaje para Walmart vi muy poco a mi esposa no coincidíamos en los

---

<sup>21</sup> Algunas frases celebres de los abogados para convencer al demandante son: mire, le voy a ser honesto; yo estoy contigo; lo único que le pido es confianza, paciencia y el 40% de lo que sea que saquemos; me voy a poner a trabajar fuerte en su caso; necesito que me de un piquito para esto y para lo otro.

<sup>22</sup> Después de haber analizado 20 demandas encontramos que estas son interpuestas tanto por trabajadores de piso como por jefes de piso, la mitad de las demandas duran de 1 a 4 años en promedio, que la mitad de las demandas son llevadas por abogados de la delegación Cuauhtémoc, que mas de la mitad de las demandas provienen de Walmart Supercenter.



horarios los fines de semana nos empezamos a distanciar y a la larga nos trajo problemas que desembocaron en el divorcio”, o por miedo a no encontrar algo mejor, como nos dice Sara:

[...] pues yo igual la ventaja que tengo aquí es que estoy en un lugar más tranquilo y a veces uno no se fija en el trabajo sino más en la economía, a mí a veces si me gustaría entrar a otro trabajo donde me pagaran más, pero por el problema de mi pierna que no me he recuperado a un 100% igual y ya no es tan fácil encontrar trabajo para mí y pues ahí tengo la oportunidad de estar en un lugar más o menos (Entrevista a Sara, trabajadora de Walmart, 07/05/2009).

Es aquí donde se despliegan las resistencias más comunes de los trabajadores del autoservicio, donde se desarrolla la habilidad de trabajador para controlar de algún modo su trabajo, para simular la creencia en la cultura Walmart, para cantar la porra y *bailar el pato*, y mostrar fidelidad al sistema, pero también de usar el celular, de esconder producto en la tienda que se encuentran en oferta, entre otras, y desde luego, donde conviven otros ámbitos de vida, mientras se va sedimentando una capa más en la identidad del trabajador hasta ese momento vinculada con autoservicio.

Esta, desde luego, es una habilidad que en parte desarrolla el trabajador y que en parte el propio sistema permite, es decir, los sujetos usan ciertos resquicios porque el sistema lo permite. Dentro del discurso Walmart, donde se cumplen sólo ciertos aspectos y otros no, opera el trabajador precisamente en esos huecos que se convierten en etéreos, respiraderos para los trabajadores que se mantiene dentro del sistema Walmart, digamos que Walmart concede y el trabajador negocia implícitamente.

Al principio, los trabajadores más nuevos siguen al pie de la letra las indicaciones, por ejemplo, aquella de tratar bien al cliente, de aplicar la regla de los tres metros, de indicarle en que pasillo se encuentra el producto que están buscando, si es posible dárselos en la mano, con el paso del tiempo, el trato al cliente se vuelve una forma de resistir, como nos dice Leonor, “[...] muchas bajita la mano se desquitan con el cliente”, efectivamente, cada vez que el trabajador inconforme es abordado por un cliente, aprovecha para mostrar total indiferencia, no contesta, es brusco, le pone mala cara.

Otra estrategia es poner a hacer a las demostradoras el trabajo que le corresponde al asociado, siempre que la ocasión y la demostradora lo permitan, sucede sobre todo con demostradoras nuevas, algunos vendedores de piso les piden por favor apóyame en esto, apóyame en lo otro, después del apoyo el pago es firmarles su salida cuando ellas lo requieran sin que el jefe o encargado del departamento se los impida.

Otros trabajadores desperdician productos, los consumen o abiertamente protestan, como señala Cristian “[...] recuerdo que cuando íbamos a solicitar algo al señor Fonseca, mostraba una actitud desinteresada y retadora a las autoridades, comenzaba a hacer comentarios críticos, varios trabajadores se

quedaban a su alrededor, en su bodega escuchando lo que Fonseca decía, [...] lo más probable fue que algún trabajador llevara el dato a gerencia”.

Aprovechan las promociones de los demostradores y demostradoras, intercambian productos, también reciben regalos que guardan en los casilleros, desde helados que consumen periódicamente pero que son de degustación, hasta muestras de productos que se van llevando a casa. Otro aspecto, que supuestamente está prohibido, es que pueden comprar productos por catalogo, desde Avon hasta colchas de ciertas marcas, algunas trabajadores sacan los catálogos a la hora de la comida y promueven su producto.

Hacen simulación del trabajo, cuando llegan, checan su entrada, después de ello se pasan cierto tiempo en el pasillo platicando hasta que son llamados por el jefe, después se esconden en el sanitario pasan 20 minutos y después se reintegran, cuando acomodan producto lo hacen lento y mal, simulan trabajar. Otros tantos, desarrollan estrategias, nos explica Cristian:

[...] nos manejamos por claves es una forma de protegernos y de comunicarnos cuando un jefe de departamento ya lo tenemos hasta catalogado como “fuera de control” que ya esta enloquecido que ya está maltratando a la gente tenemos un clave que es FC y has de cuenta que yo llego y digo como está la jefa, no pues anda bien, a bueno no está en FC, tenemos que cuidarnos para no caer en un error y caer en su juego por que cuando los jefes se ponen fuera de control empiezan a hacer estas malas prácticas entonces te digo es otro ejemplo de cómo nos manejamos adentro de las tiendas y esto de las claves también para no comprometernos no de alguna manera y no darle motivos a la gerencia para que nos sancione (Entrevista a Cristian, trabajador de Walmart, 20/05/2009).

Nos dice también que son los trabajadores que con el transcurrir del tiempo experimentas efectos físicos:

[...] lo notaba en mi aspecto, comenzaba a bajar de peso mi fisonomía, en general siempre ha sido delgada pero yo en ese entonces recuerdo que pesaba alrededor de unos 75 -77 kilos por que además bueno yo trabajaba en un restauan y hay los que mejor se alimentan son los empleados entonces yo llegue con un peso al restauan de 75-77 kilos más o menos recuerdo pero a los ocho nueve meses de haber trabajado en la empresa ya había bajado unos ocho diez kilos, a pesar de que trataba de alimentarme bien seguía yo bajando de peso sin enfermarme por supuesto pero seguía yo bajando de peso analice entre comillas porque después un médico me dijo tu peso ideal para tu estatura son 75-77 kilos y me estabilice en 65-66 kilos (Entrevista a Cristian, trabajador de Walmart, 20/05/2009).

No obstante, la intensidad del trabajo que se manifiesta en el físico inicialmente, puede desembocar, no solo en absorber parte del tiempo libre del trabajador “[...] y algo que a mi me empezó a absorber es que parte de ese tiempo libre por alguna razón ya en mi mente lo destinaba a la empresa estaba ya decía yo bueno que voy a ser mañana como voy a llegar, como voy a acomodar producto, como voy a mejorar, como ser mejor, todo en mi tiempo libre” sino manifestarse en desmayos, paros cardiacos, entre otros.

El señor Pedro de 20 años de antigüedad nos da su punto de vista “no soy jefe de nada a pesar de mi antigüedad, pues son jodas, yo veo como presionan al jefe, como lo traen de su [...], es un quebradero

de cabeza, así estoy bien, gano 4 000 al mes, pero para eso tengo mis negocios, vendo pozole los días viernes, sábado y domingo en eje 6, eso me deja una lana y sólo espero jubilarme.

Mientras esto ocurre, los trabajadores transitan de su hogar al trabajo, el tiempo que les queda libre lo usan por ejemplo, para estudiar como es el caso de Belén “[...] saliendo de aquí me voy y entro a lo que es la computadora, bueno, lo de mi prepa abierta, me la paso ahí todo el tiempo, casi no salgo [...] el poco tiempo que me queda pues se lo doy a mis sobrinas” en relación a la interacción con la familia nos comenta:

Pues convivo solamente con mis sobrinas, con mis papas casi no, porque no están, mi papá se va en la mañana regresa hasta en la tarde del trabajo y mi mamá igual y está ahí pero luego sale. No convivo mucho con ellos. Mis hermanos casi tampoco no están. Mi hermano tampoco está en la casa, llega ya también muy noche, no convivo mucho con ellos (Entrevista a Belén, trabajadora de Walmart, 18/07/2009).

Algunos organizan fiestas esporádicamente pero no es muy común, La referencia común es hacia lo familiar, la familia es básica para la mayoría de los entrevistados, como nos decía Cristian una vez que regreso a la casa familiar después de haber quedado sin hogar:

[...] llegue a la casa de mi mama porque obviamente yo no tenía donde llegar, mi mamá me recibe muy bien yo estaba feliz- feliz de estar en la casa de mi mamá de ver a mi familia y en ese momento empecé a justificar desde el primer día porque estaba ahí [...] y bueno como la madre mexicana empecé a consolarme a protegerme no pasa nada hijo, ya sabes que esta es tu casa y aquí puedes tener todo lo necesario en ese momento estaba yo soltero ya me había divorciado con anterioridad entonces dije bueno era lo que quería en ese momento así lo pensaba me sentía aliviado me sentía tranquilo me sentía protegido por la familia (Entrevista a Cristian, trabajador de Walmart, 20/05/2009).

En el caso de don Honorio la razón siempre fue la misma, mantener a su familia con determinado ingreso, después de 16 años, la razón es la misma “[...] ahora que mi hija se va a casar la vamos a apoyar y todavía hay que sacar a adelante un par más”. Es decir, la justificación para quedarse y seguir experimentando el sistema Walmart es la familia, con el paso del tiempo se va creando entre la necesidad de proveer la familia y los huecos que deja el sistema Walmart, una zona de confort de la que en ocasiones ya no se quiere salir, en la que por el simple hecho de pensar en la salida del autoservicio se genera una sensación de miedo, de incertidumbre que hace que los trabajadores se mantengan dentro de estos trabajos hasta nuevo aviso. Como nos comenta José:

[...] hay trabajadores que les llamamos los activos y los pasivos, los pasivos son aquellos que dicen si efectivamente tiene ustedes toda la razón hay que pelear con otra la empresa hay que pedir esto y esto y aquello pero directamente no cuenten conmigo. Hay mucha gente así, están consientes pero le es más importante conservar su empleo que adherirse a un movimiento de trabajadores y arriesgarse por que además así lo manejan y por supuesto hay una razón de fondo dicen es que yo tengo mi familia. Los activos, la mayoría son jóvenes, como que también se les despierta su espíritu de aventura, dicen:

si hay que armarles un ...es gente que te dice: si pierdo este empleo pues mira consigo otro esto no es mi prioridad yo de hecho estoy estudiando mi prioridad es estudiar no estoy casado (Entrevista a José, trabajador de Walmart, 27/01/2010).

Es en este ambiente, donde entre los que se van y se quedan emergen reacciones más allá de la resistencia cotidiana en el campo laboral del autoservicio que por efímeras que sean, por contingentes que sean, producen efectos, en principio, positivos para los trabajadores.

## **Re-acciones**

Abordemos los dos casos donde Walmart ha enfrentado acciones de los trabajadores más allá de las demandas individuales, veamos primero la Organización de Trabajadores de Walmart y luego la huelga en los cabos Baja California sur.

### **Ciudad de México 2007: Organización de Trabajadores de Walmart**

La Organización de Trabajadores de Walmart, todavía en funcionamiento, comenzó sus actividades en 2007, su organización se remonta, no obstante, a 2006 cuando comienzan algunos trabajadores, a partir de su experiencia actualizada en el sistema Walmart, a pensar en organizarse como una extensión de sus resistencias personales, veamos.

#### **Gestación**

Después de años de trabajar en Walmart, José uno de los coordinadores de la Organización de Trabajadores de Walmart, nos explica el nacimiento de la organización:

La inconformidad estaba cundida y empecé a observar a la gente como ya estaba muy inconforme, eso fue septiembre del 2006, platicando con un amigo empezamos a platicar de por qué no un sindicato, por qué no nos empezamos a mover, a organizar, a exigir [...] sabíamos de antemano que en cuanto lo mencionáramos ante gerencia nuestras cabezas iban a rodar[...] al principio fue como la forma de mostrar nuestra inconformidad no pensábamos que se iba a llevar a cabo, no soñábamos con eso, sólo era nuestra forma de sacar nuestra frustración. Creo que la propia inconformidad de los trabajadores fue lo que hizo posible que se fuera dando la idea (Entrevista a José, trabajador de Walmart, 27/01/2010).

Después de la primera reunión, nos dice José, los trabajadores “al ver que si había gente ahí, dicen no pues si es cierto, si hay una organización de trabajadores [...] se empezaron hacer otras reuniones con diferentes personas, fue una red que empezó a nacer”. Los comentarios habituales de los trabajadores que se reunían eran “ya me tiene hasta la madre la empresa, ya en mi casa no me alcanza para nada, no puedo conseguir otra chamba por que la empresa no me deja el tiempo suficiente para ello, no puedo mandar a la chingada a esta empresa por que necesito la carta de recomendación para el otro empleo [...] lo primero que hicimos fue sacar todo eso como una catarsis”. Los trabajadores indicaban “que bueno que estamos haciendo esto, cuenten conmigo cuenten con toda mi discreción díganme que tengo que hacer”.

Después del despido de uno de sus compañeros, José señala “empezaba a ver cierta estructura ya empezaba a ver organización ya empezaba a ver principios, ya teníamos un plan de trabajo definido y estaba por ejecutarse, estábamos estudiando la manera de cómo hacerlo”. Las acciones de la Organización de Trabajadores de Walmart pueden dividirse en dos momentos, uno que va de marzo de 2007 a junio de 2007, y otro que va de agosto de 2007 a diciembre de 2007, siendo la tercera, la actual, un periodo de inactividad.

### **Desarrollo**

Como señala José “[...] continuamos con el plan de trabajo y lo primero pues era hacer del conocimiento de la empresa nuestra existencia, plantearle todas nuestras inconformidades y a su vez solicitarle un cambio donde concretamente le pedíamos puntos muy concretos” en este sentido, la primera etapa se caracterizó por la publicación de 6 comunicados, tanto a la propia empresa como a oficinas de la Organización Internacional del Trabajo a partir de 2007. La primera acción, desde el anonimato, se realizó en Marzo de 2007 con el envío de una carta a Scott Ran, entonces Director de operaciones de Walmart México y actual Presidente Ejecutivo y Director General de Walmart México informando que:

[...] después de reunirse, los trabajadores de los distintos formatos, identificaron quejas respecto al bajo salario para sobrevivir, altos descuentos por préstamos, problemas con el pago de comisiones, pago de utilidades irregular; no hay oportunidades de ascenso; prepotencia de los jefes y subjefes. Que no lo seguirían tolerando, que pedían un cambio significativo y radical en el corto plazo, de lo contrario tomaría las siguientes acciones de manera discrecional, indefinida y progresiva: ahuyentar clientes directamente en la tienda e indirectamente a través de volantes, dar información delicada a la competencia, denuncia en los medios de comunicación, acudir a un sindicato, exhortar a los empleados a no consumir productos de la tienda, politización del movimiento mediante un partido político, boicotear la venta por internet (Entrevista a José, trabajador de Walmart, 27/01/2010).

Considerando que no son asociados sino trabajadores, que la empresa se preocupa más por las ganancias que por los trabajadores que son quienes generan esta ganancia, y que las percepciones de los trabajadores son desproporcionadas en comparación con las ganancias de la empresa, pidieron:

Respeto por su derecho de libre asociación; que gerente, subgerente, jefes y subjefes verdaderamente se conduzcan con rectitud y respeto; reducción en el descuento quincenal por concepto de préstamo que las comisiones se respeten en beneficio de los trabajadores; que no se recorte personal por la reducción en las ventas”. Quince días después de haber sido enviada la carta Walmart reaccionó y “publicó en todas las tiendas el reglamento interno que hasta entonces todo mundo sabía que existía pero nadie lo conocía, se intensificó la política de puertas abiertas, se agregó un día adicional de descanso a los trabajadores, disminuyó la presión por la baja en las ventas, se remodelaron los comedores y colocaron televisores en los mismos (Organización de Trabajadores de Walmart).

Esta primera acción partía del balance que tenía el grupo en sus reuniones, como nos señala José “hemos tenido claro que hay que concientizar a los trabajadores concientizar a la empresa y concientizar a la comunidad comenzando por el perímetro de las tiendas y a concientizar a la sociedad por medio de los

medios de comunicación y la denuncia pública como estrategia”. Sin embargo, como no hubo la respuesta esperada, un mes después, en abril de 2007, decidieron enviar una segunda carta a Scott Ran. En esta se limitan a señalar que se acabó el tiempo de resignación, esperanza, frustración, impotencia y vergüenza ante “los miserables salarios, las ridículas utilidades, los voraces descuentos, política de represión, la hipócrita y falsa cultura, donde supuestamente permanece el respeto por el individuo y la búsqueda de la excelencia, el vale de despensa que solo puede cambiarse en sus tiendas, iniciaran las actividades señaladas en la primera carta”. Al mismo tiempo se emitió un boletín informativo donde se informa quienes eran ellos, “un grupo de trabajadores preocupados por su situación laboral cuyo deber es informar que”:

La comida que se sirve en el Vips y El Portón tiene meses de congelación, con los correspondientes daños a la salud, además de que parte de la comida que los clientes no tocan se vuelve a servir, lo cual duplica las ganancias de la empresa; en las tarjetas de crédito Suburbia, Walmart y Bancomer se cambian constantemente las promociones con el objeto de confundir al tarjetahabiente y por consecuencia hacer que caigan en retrasos, con lo cual pueden cobrar altos intereses; la ropa de Walmart Supercenter, Suburbia, Aurrerá y Sams Club cada vez es de menor calidad y, en cambio, discretamente le están subiendo los precios; la inseguridad en las tiendas para los clientes pues se sabe que la delincuencia organizada ubica sus posibles víctimas en las tiendas para después cometer ilícitos; el aire acondicionado de las tiendas y restaurantes genera principios de enfermedades pulmonares, ya que la empresa baja la temperatura en su empeño por vender la mercancía; y la iluminación de tiendas y restaurantes ha provocado daños irreversibles a la retina, de los cuales se tiene registro (Organización de Trabajadores de Walmart).

Por lo que se solicitaba “no acudir a la tienda, y solidarizarse con el movimiento. Se invita a los trabajadores de Walmart a mantenerse al tanto de las actividades de la Organización de Trabajadores de Walmart y ser discreto para no comprometerse”. La Tercera carta fue enviada a la Organización Internacional del Trabajo en mayo de 2007. En ella se resumían las actividades desde la primera carta y agregaban que:

[...] la empresa anuncia que no repartirá utilidades, que ha señalado que quien no esté a gusto se puede ir, se han anunciado recorte masivo, que el acoso incesante de sus cuerpos de seguridad para que por el menos motivo los trabajadores con mayor antigüedad se sientan orillados a firmar la renuncia, se ha difundido la normatividad Walmart advirtiendo del peligro de asociarse, que ha habido amenazas a trabajadores, así como acoso e intimidación de periodistas (Organización de Trabajadores de Walmart).

En la carta piden que la OIT intervenga para que sean respetadas las garantías de los trabajadores, además de que temen por su vida. Al siguiente mes, en junio, fue publicado un manifiesto dirigido a los trabajadores. En este se señala que están ante la oportunidad de decidir que quieren hacer y que quieren darle a sus familias, que la empresa al decidir todo hace lo que quiere con los trabajadores y con ello con

sus familias; que en adelante, no se permitirá ningún abuso, ninguna exigencia fuera de la responsabilidad del trabajador, manipulación, engaño, despido injustificado, ni ninguna acción fuera de la ley.

No permitas que la empresa te intimide con advertencias de todo tipo, como hojas informativas acerca de la normatividad de Wal-Mart, o la supuesta capacitación llevada a cabo en cabinas de C.B.L.; tampoco te dejes sorprender por los cartelones pegados en comedores o gerencias donde atas de la política de puertas abiertas se esconde su hipócrita y falsa cultura donde supuestamente prevalece el respeto por el individuo y la búsqueda de la excelencia. Todos sabemos que esta empresa no respeta a nadie y jamás llegará a la excelencia porque está podrida por dentro. Solo busca su beneficio, sus ganancias y su crecimiento, sin importar la explotación de los trabajadores, el abuso a los proveedores y el engaño a sus clientes.” Se señala que la solución está por llegar y es el registro “del sindicato único de trabajadores del grupo Walmart de México” el manifiesto finaliza con “recuerda compañero trabajador por tu bien y el de tu familia tienes que ser firme y valiente, no te dejes intimidar, engañar manipular o presionar a hacer algo que no estés de acuerdo, no firmes lo que la empresa te de si no lo entiendes o no estás de acuerdo, y muy pronto ya no estarás sólo (Organización de Trabajadores de Walmart).

La cuarta carta enviada a Scott Ran cambia el tono de exigencia al de cordialidad amenazante. Señala la que “siempre hay la oportunidad para un cambio radical y permanente ‘en el que la empresa y los trabajadores podamos coexistir y en apego a las leyes mexicanas e internacionales en materia de trabajo conducirnos con respeto mutuo en la búsqueda de mejores condiciones de trabajo para todos”. Estamos seguros que haciendo a un lado, las diferencias y el antagonismo podemos encontrar la forma mas adecuada en que se pueda hacer de Walmart una gran empresa mas justa en materia laboral en honor a su creador Sam Walton. Señalan que el sindicato es un medio no un fin. Lo que realmente buscan es tener una empresa que nos ofrezca condiciones de trabajo justas donde verdaderamente podamos desarrollarnos con la tranquilidad de que nuestras familias están seguras principalmente en el aspecto económico. Finalizan señalando que en caso de indiferencia o represalia tomaran las siguientes acciones<sup>23</sup>:

La politización del movimiento mediante un partido político; la internacionalización de su lucha, con organizaciones laborales y similares en Estados Unidos, principalmente; el estudio y consideración de interponer un Juicio de Inconstitucionalidad ante la Suprema Corte de Justicia ante la falta de legitimación y representación de los sindicatos que amparan los contratos colectivos de protección del Grupo Walmart de México que como ya se ha anunciado se llevan a cabo sin el conocimiento y consentimiento de los trabajadores; expandir el movimiento a las tiendas y restaurantes del Grupo Walmart en el interior de la república con el objeto de concienciar a cada vez un mayor número de trabajadores de las condiciones de explotación y esclavismo en que nos tiene sujetos la empresa; informar a todos los proveedores del grupo acerca de la situación real respecto a dos puntos: a) el consumo y las ventas, y b) la situación de los trabajadores(Organización de Trabajadores de Walmart).

La segunda etapa inicio en diciembre de 2007 con la campaña “un día sin Walmart” y ahí mismo terminó. La campaña promovida por el CILAS, Alianza de Tranviarios de México, Sindicato de Pesca, Campaña

---

<sup>23</sup> El 20 de abril, el 31 mayo y el 21 junio de 2007 Francisco Rodríguez publicó las notas en el diario Impacto, el 18 de junio de 2007 en la columna de Julio Hernández López de la Jornada se publicaba lo que hasta esos momentos se sabía de las cartas enviadas a Scott Ran y las reacciones de la empresa.

contra los Contratos Colectivos de Protección Patronal, Estudiantes de la UNAM y de la UAM, Global Exchange, Frente Nacional contra Walmart, entre otros, fue utilizada para que la Organización de Trabajadores de Walmart publicara su Manifiesto de los trabajadores de Walmart de México, en realidad el manifiesto es un pliego petitorio:

Eliminar el concepto asociado por dignidad de los trabajadores, respetar el derecho de asociación (supone no despedir por intentarlo), mejora sustancial de salarios, asignación de salario justo a los cerillos, aumento del vale electrónico, incremento al aguinaldo de 2007, no combinar actividades para las que no fue contratado el trabajador, reconocimiento y pago e horas extra, disminución del descuento quincenal por préstamo personal, liquidación conforme a la ley de los trabajadores que voluntariamente se separen de la empresa, ascenso escalafonario conforme antigüedad, respeto a las trabajadoras embarazadas, respeto a la venta real de los promotores y vendedores, proporcionar todos los instrumentos de trabajo, uniforme y otros y no venderlos, no despido por la baja de ventas. En el ámbito social exigimos: dialogo con una comisión ciudadana, pago justo a proveedores, que se comprometa públicamente a respetar: derechos laborales, productores y comerciantes nacionales, comercio justo y abandono del monopolio, normas ambientales (Organización de Trabajadores de Walmart).

La reacción de la empresa en esta ocasión fue distinta, el 2 de diciembre de 2007 Walmart publicó un comunicado de prensa manifestando ser:

Mayor empleador privado de México, uno de los más grandes contribuyentes fiscales del sector privado, cumple escrupulosamente las leyes del país, ofrece a los empleados prestaciones superiores a la ley, de 2002 a 2007 genero 60 mil empleos directos en el país y miles más indirectos beneficiando a diversos sectores, por cada puesto recibe 6 solicitudes de empleo, dando preferencia los que vivan cerca, beneficiando el desarrollo local, apoyan a las madres de familia con una hora de lactancia durante seis meses, dieron 262 kits a asociados que tuviesen hijos, posee 150 mil asociados inscritos al seguro social, proporciona 15 días extra de salario, bono de productividad adicional al reparto de utilidades, al sumar beneficios y prestaciones supera en 18.3, 22.1 y 25.7% el salario mínimo en las áreas a, b y c respectivamente, cuenta con el certificado de equidad de género, se promueve el desarrollo de los asociados en los centros de aprendizaje, adquiere bienes de 12000 proveedores de ellos 86% son pymes, el 93% de la mercancía es comprada en México, se realizan ferias de proveedores nacionales para integrar empresas mexicanas a la red de abasto y exportar, en medio ambiente, operan plantas de tratamiento de aguas residuales, se reciclaron 125 874 toneladas de cartón y 2000 de plástico, desarrollo comunitario a través de mi tiendita de Sam's club, los clientes ahorraron en 2007 6000 millones de pesos al comprar en las tiendas, los voluntarios propician desarrollo comunitario través de la fundación Walmart, apoyo a familias damnificadas, 1604 toneladas de víveres enviados, en los últimos 6 años ha reinvertido el 100% de sus utilidades en la modernización y ampliación de su planta productiva sistemas de información y capacitación de distribución (Walmart 2007).

Finalizan señalando su postura en torno a las manifestaciones en avenida universidad y parroquia (un día sin Walmart) “Han errado el blanco, Walmart cumple todo legalmente además es considerada una empresa socialmente responsable [... La energía de estas organizaciones estaría mas aprovechada para si trabajaran para reducir el comercio informal y ampliar la base de contribuyentes para la creación de más empleos formales en la economía. La composición y el tema que los une son totalmente ajenos a la realidad mexicana y a nuestra empresa.



La última acción de la Organización de Trabajadores de Walmart fue una carta de navidad dirigida a Lee Scott, presidente y CEO de Walmart Stores Incorporated en 2007. Como nos dice José “otra estrategia que es permanente, es la resistencia dentro de la empresa, aquí entran las estrategias de lucha como lo es ahuyentar a los clientes, eso te estoy hablando después de un proceso en que nos damos cuenta en que la empresa simplemente no nos iba a hacer ningún caso”. Esta carta fue una respuesta al pronunciamiento de Walmart el día de la campaña, en esta carta contradiciendo el pronunciamiento de Walmart dan a conocer sus propósitos de fin de año:

Seguir ahuyentando clientes, expandir el movimiento de trabajadores a toda la república, seguir denunciando a la empresa en medios nacionales e internacionales, apoyo de sectores de la sociedad y la comunidad internacional, aumentar los costos por todos los medios, registro de Sindicato Único de Trabajadores del Grupo Walmart de México de la República Mexicana SUTGWORM (Organización de Trabajadores de Walmart).

Las peticiones de la Organización de Trabajadores de Walmart fueron básicas, implícitamente podemos ver en un deseo por el mejoramiento de sus condiciones, no necesariamente quieren irse de la empresa, realmente sería un buen lugar para trabajar si les subieran el salario y si resolvieran las problemáticas que los agobian pues, en sus comunicados, amenazan, no actúan, advierten, no ejecutan, son muy explícitos en sus acciones, suponían que la empresa podría cambiar después de los comunicados.

Por otro lado, durante 2009-2010 la organización ha permanecido inmóvil, no ha publicado más comunicados dirigidos a la empresa ni ha realizado acciones más allá. El propio balance de la Organización de Trabajadores de Walmart era que no podían ir más allá en pretender establecer un sindicato pues las condiciones no eran las propicias, además suponía un costo muy grande, se evidenciarían todos cuando lo trataran de hacer, como nos señala José:

¿Pensar en sindicalizarse? eso para nosotros es la disolución del movimiento. Desde que nos registráramos estaríamos, fuera de eso por supuesto que nos va a disolver, suponiendo que nos den el registro, el siguiente paso sería pelear una titularidad de contrato que además es muy desgastante y en el supuesto de que adquiramos esa titularidad del contrato vamos a administrar un contrato con las mínimas prestaciones para el trabajador. Entonces, en conclusión jurídicamente no están dadas las condiciones para que en este país los trabajadores de Walmart de México busquen su sindicalización [...] nuestro planteamiento es que como trabajadores estamos en busca de nuevas formas o nuevas alternativas de organización, el sindicato sería lo ideal, pero también queremos decirlo: como sindicato independiente, democrático, legítimo no están dadas las condiciones para ello (Entrevista a José, trabajador de Walmart, 27/01/2010).

En sus peticiones aparecen desde luego, las principales quejas de los trabajadores, estas acciones lograron mover a Walmart en dos sentidos, ante un primer momento, introdujo pequeños cambios como los ya señalados, cuando Walmart tazo el grado de las acciones de la Organización de Trabajadores de Walmart no dudo en poner fin a su reacción y emitir el comunicado final que expusimos mas arriba.

## **Huelga en Los cabos**

Cuando en la Ciudad de México la Organización de trabajadores de Walmart pensaba en redactar la última carta a Walmart, el 20 de noviembre de 2007, en Baja California Sur Walmart inauguraba un Supercenter, un Sam's Club y un restaurante VIPS en la Plaza comercial San Lucas, ubicada en el kilómetro dos de la carretera Transpeninsular de Cabo San Lucas:

Muy entusiasmados abrimos estas tres primeras unidades en Baja California Sur, con las que cubrimos totalmente la República Mexicana y con las que podremos compartir nuestra oferta de valor como es calidad, surtido y precios bajos todos los días, actuando siempre como buen vecino y siempre respetando al medio ambiente, comentó Guillermo Washington (Walmart, 2007).

Paradójicamente, a dos meses de haber abierto las tiendas, con las que cubría todas las ciudades del territorio mexicano, el miércoles 6 febrero de 2008 a medio día, Walmart experimentó su primera huelga, cuando trabajadores con respaldo de la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos, colocaron las banderas rojinegras en los tres formatos. Las tiendas en huelga permanecieron cerradas y vigiladas por poco más de 36 horas. La huelga fue levantada el 7 de febrero, después de que la empresa accedió a algunas de las demandas de los trabajadores y firmó un nuevo contrato con la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos.

### **Gestación**

Baja California Sur, principalmente la ciudad de Los cabos, es un atractivo turístico, por lo mismo, la principal rama de actividad económica la constituye el sector servicios orientada al turismo, con una población total de aproximadamente medio millón de habitantes, Los cabos aporta un poco más de 100 mil habitantes. La peculiaridad de Baja California Sur en contrastante con la Ciudad de México yace en su densidad poblacional, mientras que esta última es una de las más pobladas, Baja California Sur es una de las menos pobladas, mientras que la Ciudad de México se concentra en el área de los servicios en general, incluido el informal, Baja California Sur se concentra en el sector turístico.

Según datos aportados por representantes de la Confederación, los contratos colectivos en el sector turismo los absorbe la Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos participando del 84% entre restaurantes, transporte y gastronomía, hotelería y construcción, entre otras actividades, señala Gustavo, representante de la confederación “[...] de hecho aquí los empresarios buscan a la Confederación por su reputación de buen sindicato”.

La actividad turística da un carácter poco común a la dinámica laboral en Los Cabos, los trabajadores ocupados en este sector perciben ingresos altos en comparación con otras actividades, sobre todo por el ingreso que tienen principalmente de propinas, como nos cuenta Alejandro, un trabajador con trayectoria laboral en diferentes estados de la república:

[...] en Baja California Sur es donde más he ganado, los trabajadores de la industria restaurantera son los que más ganan, sus prestaciones son buenisimas, su salario como chef es magnífico, sin embargo les ayuda mucho las propinas, los vales de despensa, llegan a ganar hasta 20 mil pesos mensuales. Ahora la crisis es lo que ha afectado, no se encuentra trabajo, cuando es temporada alta es cuando se necesita más personal y se contratan inmediatamente, pero ahora no es así. Por pagar la mensualidad de mi casa me vi obligado a trabajar en Walmart, es un salario muy bajo, estoy acostumbrado a ganar cierto dinero y ahora no (Entrevista a Alejandro, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

Por otro lado, nativos de Los Cabos, los líderes de la Confederación en ese Estado se integraron desde jóvenes al sector servicios en la hotelería, desde entonces hicieron carrera hasta convertirse en delegados de hoteles y ser miembros del comité de la Confederación en su propio Estado. Los representantes de la Confederación señalan que hasta antes de modificaciones introducidas por su actual líder, Isaías González Cuevas, la actividad de la Confederación no se distinguía de las confrontaciones tradicionales de cualquier central obrera mexicana.

Los integrantes relatan una historia de carácter mítico que da sentido al funcionamiento actual de la Confederación en Los Cabos: un empresario llegó a Los Cabos puso hotel, pero maltrataba a los empleados, ellos se quejaban, la situación llegó al límite cuando el empresario regañó a un cocinero, de hecho lo golpeó con un pescado en la cara, el trabajador se quejó con los representantes de la Confederación, eso no se puede permitir, un representante de la Confederación asistió al hotel, discutió con el empresario y la cosa terminó en un golpe que el representante propino al empresario, éste se marchó. Este mito explica o justifica el sentir de los representantes de la confederación en Los Cabos.

Además, tienen una fuerte amistad y una ideología bien definida y compartida, independientemente que su acción se dirige no sólo a nativos de Los Cabos sino también a migrantes “nos une lo mexicano” dice uno de los representantes. A nuestra llegada a Baja California notamos cierta dinámica, hay mucha relación entre trabajadores y sindicato, es una relación cotidiana, de cara a cara, es algo aparentemente normal.

Cuando llega Walmart y contrata personal para su tienda comienza a implementar el sistema de conducción que despliega en sus sucursales, en palabras de Lucio ex trabajador de Walmart en Los Cabos “[...] pues nunca me dijeron en que departamento o sea que no más me dijeron que fuera anaquelero, vete de anaquelero, yo nunca había trabajado en eso, dije pues no hay chamba pues de lo que caiga, y ahí pues era acomodar verdura acomodar cajas todo el departamento de abarrotes”. Con respecto a su experiencia en su trabajo nos dice:

“[...] todos los que entran al hotel a trabajar, sean de planta o eventual, es una manera de pertenecer a un sindicato porque tienes que ir al sindicato que te de una orden una hoja de alta y eso. Pero como entré al Walmart, en Walmart no había sindicato, era como en las tiendas grandes donde no hay sindicatos como comercial mexicana, Soriana, no existen sindicatos”. Con respecto al salario nos comenta “[...] con 800 y fracción a la quincena, no pues bajísimo, igual donde quiera que yo estaba

trabajando me pagan el mínimo pero nosotros trabajamos más que nada por las propinas y ahí pues sin propina y sin nada, si la verdad fue una época bastante dura, durísima” (Entrevista a Lucio, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

[...] nos explotaban bonito, porque a veces trabajabas tu turno y antes que salieras te decían te tienes que quedarte más porque llegó camión de carga o faltó tu compañero ni modo tienes que quedarte y de repente no te preguntaban si quieres, ¡no!, tienes que quedarte y con tal de tener el trabajo pues ni modo, aguantar el trabajo y órale, y luego si querías salir a comer no te dejaban, tenías que comer dentro de Walmart, o sea prácticamente ahí te la pasabas todo el día metido, o sea que si estaba medio canijo , y luego los jefes luego eran medio especiales, ellos te decían algo y no lo hacías, te decían: bueno que no quieres trabajar, eres un inútil, ¿ que te crees?, sí no te gusta ¡vete!, eran bastante canijos (Entrevista a Lucio, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

[...] más que nada cuando tenías un problema con un gerente, con un encargado departamental ya luego te mandaban con el gerente de área y pues ellos si eran medios especiales, y pues la verdad yo nunca estaba acostumbrado así, nunca había tenido un jefe así de esa manera, pero bueno mientras ocupe el trabajo lo voy aguantar hasta que consiga algo bueno (Entrevista a Lucio, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

Como podemos ver, los trabajadores están ahora habituados a convivir con el sindicato, es algo normal, cuando llegó Walmart era para ellos algo extraño, cuando las condiciones de trabajo son intensas y el salario es bajo. Según nos informaron representantes de la Confederación, fueron los trabajadores quienes acudieron a ellos, se quejaron de las condiciones de trabajo, entonces los representantes de la Confederación en Los Cabos pidieron luz verde al Comité Ejecutivo Nacional de la Confederación y entonces actuaron.

### **Desarrollo**

El proceso de iniciación de la huelga supuso implementar un plan especial de sindicalización, esto es, después de las quejas de los trabajadores y con el previo visto bueno del comité ejecutivo nacional, cuadrillas de la confederación comenzaron a dar información a los trabajadores, como nos indica Alejandro:

Pues al principio llegaron unas personas con folletos de información que decían CROC y pues yo ya conocía el sindicato de la CROC porque nosotros lo teníamos donde trabajábamos antes, y nos empezaron a pedir información que cómo nos trataban, que si de alguna manera nos amedrentaban, que si nos trataban mal en el aspecto de que nos obligaban a trabajar de más, o si no nos pagaban a tiempo, o así, y pues los compañeros dijimos la verdad si, si nos tratan con malas palabras, y no nos obligan pero casi-casi nos obligan a estar más tiempo del que debemos estar porque si no lo hacemos nos despiden, o sea que ya era o trabajas o trabajas y pues nos empezaron a platicar y empezaron a ir más seguido a platicar con nosotros, y ya empezaron a ir por departamentos, nos preguntaban que si cómo veíamos, que si alguna vez habíamos tenido sindicato, o que si sabíamos lo que era el sindicato de la CROC y pues yo más o menos sabía, no mucho, y como te digo la gente viene de otro lado y otros tienen muy buenos sindicatos, y ya nos dijeron que ellos nos iban ayudar, que si queríamos que nos ayudaban, al principio la verdad la gente realmente estaba asustada porque muchos piensan que los sindicatos no más entran para joderte más (Entrevista a Alejandro, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

Cuando Walmart se entera de la situación:

[...] la empresa cuando se entero que de alguna manera nos queríamos sindicalizar nombre, se puso bastante, bastante pesada. Dijo que lo primero que harían, si enteraban de que se quería meter sindicato o a meter bulla por así decirlo, que nos iban a despedir, ¡aquí no queremos gente grillera!. Por eso también muchos al principio estaban renuentes a lo que era el sindicato, porque pus muchos teníamos miedo a perder el trabajo (Entrevista a Alejandro, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

Algunos trabajadores buscaron más apoyo:

[...] empezaron a darnos direcciones de unos de lugares a donde podíamos ir a informarnos, pues ahí acudimos algunos, fuimos los que nos aventamos hablar un poquito más, fuimos a unas oficinas que nos dijeron y ya nos dieron más información y ya. Algunos fuimos los que nos aventamos hablar un poquito más con los trabajadores de la empresa: miren ya peor no podemos estar, entonces vamos a intentarlo porque la verdad aquí esta muy canijo, total nada perdemos (Entrevista a Alejandro, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

[...] en cierta manera dije que bueno que alguien se preocupe por nosotros, porque esta carbón estar todo el tiempo así y sin tener el apoyo de alguien, sin poder decirle, sabe me están tratando así, la verdad el trabajo ya estaba muy tenso, es más ya ni trabajábamos a gusto porque decía no en cualquier rato van a venir van a empezar a seguir regañándonos los encargados. Hubo varias personas que despidieron, porque las personas que se enteraron que iba a entrar el sindicato se quisieron revelar, señor aquí esta su liquidación ya váyase... (Entrevista a Alejandro, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

Posteriormente la Confederación emplazó a huelga, mientras esto pasaba, corrían rumores dentro de la tienda “de alguna manera estaban preocupados porque empezaron a escuchar que la empresa iba a traer gente para que defendiera su tienda, especialmente las mujeres se empezaron a preocupar, oye que tal si se da y se pelean que tal si se pone feo”. El día de la huelga:

[...] la gente que estaba fuera me dice, sabes llegaron muchos carros con mucha gente. Empezamos a ver que en todas las entradas de Walmart se empezaron a poner personas que no conocíamos, que traían machetes, que traían bats, y pues todos nos preocupamos ¡ora sí ya valió! porque al momento que vez a alguien con un arma, porque para mí un machete, un bat es un arma, imagínate que se metan y empiecen una bronca, imagínate (Entrevista a Alejandro, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

Esta gente era gente contratada por el sindicato de la empresa, la gente de la confederación ya estaba ahí cuando llegó la policía. Los trabajadores salieron sin ningún altercado de la tienda, los representantes de la Confederación tomaron la tienda. En los medios se publicó la noticia de la siguiente manera “había trabajadores armados con palos y tubos y se temía algún enfrentamiento [...] si hay ilícitos y personas agredidas, nosotros no vamos a tener la culpa” señalaba un representante de la CROC al ver que Walmart contrató a cholos con machetes para golpear a los trabajadores, estaban enmascarados, agregaba “pero de este lado también hay gente que puede [...] incluso había trabajadores secuestrados y los responsables de Wal-Mart no los dejaron salir”. La reacción de la empresa fue negarse a firmar respaldándose con otro

documento y sindicato, en realidad, desconocido para los empleados. “Finalmente el representante legal de esta empresa, de apellidos Díaz Mirón, salió de las instalaciones y fue de inmediato abordado: se dirigió a su auto junto con otro licenciado de apellido Villanueva, solo expreso: es un problema laboral y se va a arreglar conforme a las instancias legales [...] obviamente es una afectación, es un problema lamentable” (Jaimes 2008:15).

Durante la huelga, Esteban Vargas representante de la Confederación señaló a los periódicos que “ [...] a su corto periodo de haber iniciado operaciones en Los Cabos, sobre la cadena comercial han recaído una serie de señalamientos por parte de sus trabajadores, desde el maltrato verbal hasta despidos injustificados” (González 2008:1). Según Jaime Camacho los trabajadores se quejaron de maltrato por parte de los gerentes y de:

“la violación de los derechos de los trabajadores que está cometiendo la empresa tales como: laborar más de 9 horas, sin que reciban pagos extras, maltratos, realización de múltiples actividades, discriminación, no conocen a sus líderes sindicales, son obligados a afiliarse al sindicato blanco, salarios mínimos, descansos arbitrarios, entre otros más” (González 2008:1), y de “discriminan a los trabajadores. Ellos los prefieren güeros” (Martínez 2008).

A partir de ello, la acción fue un emplazamiento a huelga constituido ante la Junta local de conciliación y arbitraje, demandando la titularidad del contrato colectivo de trabajo “tiene un sindicato blanco que se llama Adolfo López Mateos de Roberto Mendoza de León, por lo que la CROC los emplazo a huelga ante la Junta local de Conciliación y Arbitraje” (Martínez 2008).

Gustavo Vargas representante de la Confederación explicó “detrás de los precios bajos hay salarios de hambre para los trabajadores, aberraciones que están sucediendo en la actualidad y que la CROC como sindicato no podrá pasar por alto” que ellos como sindicato tienen “la obligación de dar asesoría y apoyo, en este caso emitieron un emplazamiento a huelga por falta de firma de contrato” (Jaimes 2008:15).

Después del emplazamiento a huelga, la junta local no compareció, por lo tanto se tuvo que llevar al ámbito federal, como nos comenta un representante de la Confederación:

¿Y que sucede cuando esas practicas viciosas, porque también hay corrupción en las juntas de conciliación, no comparece para dar legalidad y fe de algo que se esta viendo tanto estatal como federalmente? No compareció la junta estatal, pero teníamos el aval federalmente, en la federal ahí estaba el compañero Juan Sánchez, el compañero Elías con los directivos de Walmart, y ahora parece que cada tienda que se abra ya saldrá con contrato de la CROC (Entrevista a representante de la Confederación, 12/08/2008).

Después del emplazamiento huelga por falta de firma de contrato Walmart hizo caso omiso del emplazamiento, entonces al cumplirse el termino fijado llego la huelga, la intención de Walmart, al llevar

cholos armados era romper la huelga y desaparecer todo intento de sindicalización por parte de la Confederación, sin embargo los integrantes de la Confederación se mantuvieron e iniciaron la huelga. Entonces al estallarse la huelga y ver la seriedad del asunto Walmart decidió negociar la firma del contrato, fue entonces cuando el dirigente del anterior sindicato salió de la tienda sin ningún altercado de por medio. La especificidad de las negociaciones las desconocemos pero podemos observar dos cosas, por un lado, no se cambió sustancialmente el contrato de protección anterior, pero por otro lado cambiaron dos elementos sustancialmente, en primer lugar se consiguió negociar un aumento en el salario de los trabajadores así como cambiar el trato de los jefes hacia los mismos, en segundo lugar se acordó revisar el contrato en cuanto a salarios dentro de un año, es decir, se debió revisar en febrero de 2009 y 2010 el contenido del mismo.

Según Esteban Vargas “afortunadamente se llegaron a acuerdos satisfactorios para los trabajadores de esta empresa”. “El representante legal de apellidos Díaz Mirón...tuvo a bien firmar el convenio y por parte de la CROC, el documento lo firmó el líder sindical nacional Isaías González Cuevas desde la ciudad de México y directamente con los corporativos” (Jaimes 2008). En palabras de Alejandro lo que paso después de la huelga fue lo siguiente:

[...] ya después de que entro el sindicato nos mandaron hacer una junta, nos convocaron a todos para informarnos que ya había entrado el sindicato, hicieron una junta para que preguntáramos cualquier pregunta, cualquier inquietud que tuviéramos, mucha gente empezó a preguntar que si nos iban a correr, no aquí a nadie absolutamente a nadie a excepción dice de gerentes departamentales porque para eso queremos ver quiénes son los que se pasaron, los que no los dejaron salir, los que los obligan a trabajar más o los que les dicen malas palabras ese tipo, de personas no las queremos. Aquí en los cabos es de los mexicanos y el hecho de que Walmart sea una empresa extranjera no tienen porque venir a querer hacer sus leyes aquí, y la verdad digo pues que bueno, bien merecido se lo tenían porque la verdad si estaban bastante canijos (Entrevista a Alejandro, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

[...] mucha gente tenía muchas inquietudes pensando que las iban a correr, pensando que a ver si es cierto que el sindicato iba hacer todo, todo lo que dijo y la verdad si, los meses siguientes pues si la verdad cambiaron, cambió mucho el ambiente de trabajo no te digo que eran cordiales con nosotros todavía no, ya no nos decían saben que van a trabajar más ni nada de eso (Entrevista a Alejandro, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

La situación cambio, ahora nos avisaban, nos decían necesito que te quedas a trabajar porque pero ya no era vulgar, dínos si puedes quedarte y te damos otro día de descanso o te lo pagamos con dinero, unos pedían que trabajáramos horas extras y nos pagaban las horas extras cosas que antes no pasaba y te digo aparate ahora si tenemos libertad, ya no te decían, sabes que no puedes salirte de la tienda, ya nos sentíamos un poquito libres. Hay gente que sigue trabajando tarde creo que les aumentaron el salario, el sindicato si consiguió subir el salario, están ganando como unos 800 pesos más, les dan vales de despensa, no se, son varias beneficios que les consiguió la CROC no se que tantos son porque la verdad no, me salí no dure mucho tiempo después de la huelga pero si, ahora sí, han ayudado bastante (Entrevista a Alejandro, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

Respecto del salario, en 2009 encontramos que el salario promedio nacional en Walmart para el vendedor de piso oscilaba en los 3 000 pesos mensuales, en el caso de Walmart Los Cabos: en los abarroteros salarios de 4 300 a 4 800, en damas de 4 400, en deportes de 4 000, en electrónica de 4 800, en frutas de 5 200, en papelería de 4 000, en químicos de 4 445 pesos. Es decir, el beneficio directo fue en el salario y, como vimos, en el trato. Aunque beneficios mínimos, estos son valiosos para los trabajadores. Cuando le preguntamos a Alejandro que había aprendido cuando estuvo en Walmart emitió una breve sonrisa, después se puso serio y nos dijo:

[...] yo creo que en Walmart aprendí a valorar muchas veces, a la gente, porque a veces cuando tú ganas dinero que lo ganas fácil porque la verdad en el hotel se gana fácil el dinero: la gente que está en las tiendas. Pensamos que nunca vamos a necesitar de nadie porque tenemos dinero, creo que en ese momento empiezas a conocer más a la gente, te empiezas a conocer tú mismo, que no todo el tiempo vamos a estar arriba, entonces empiezas a valorar a tú familia porque la verdad cuando te das cuenta de que llega un momentos en que no la puedes mantener es cuando haces hasta lo imposible porque estén primero bien ellos y después tú, te empiezas a conocer como persona, yo creo que sacas lo que mucha gente tenemos guardada, de que nada más vivimos al día no pensamos muchas veces en el futuro, ganas bien todos los días y a veces no nos ponemos a pensar, a partir de Walmart he platicado con mi esposa en el aspecto de ser buenos ahorradores cosa que no éramos antes, este, a, darle el valor a todas las cosas valoras tú familia, valoras el dinero, valor hasta por tu vida en el sentido de ser un poquito mejores y a jamás dejarte humillar por los jefes, y la verdad para mí en Walmart si fueron muy cabrones, son gente con la que yo nunca estuve a gusto, gente con la que nunca me había tocado tratar y si en algún momento yo quiero llegar a ser jefe por supuesto que no ser así, tratar a la gente con respeto o sea el hecho de ser jefe no quiere decir que debas humillar a la gente que está bajo de ti o que porque bien que mal lo que te da de comer a ti es tu personal, los que te apoyan, los que van a estar alrededor de ti. Lo que paso en Walmart y lo que estoy viendo a horita en mis cursos si me ha servido lo he mezclado muy bien porque a mí no me gustaría tratar como me trataron a mí y mucho menos hablarle a la gente como me hablaron a mí, no puede ser posible que hay gente que piensa que por el puesto que ocupa un puesto arriba de ti te pueda sobajar, no deber ser, entonces y si me enseñó mucho fue una lección muy dura pero muy buena para mí en lo personal (Entrevista a Alejandro, trabajador de Walmart, 15/08/2010).

En este sentido, creemos que existen contextos no solo laborales sino institucionales donde es más factible la generación de acción colectiva y otros donde es menos factible. En el caso de Baja California fue factible: un Walmart de reciente creación, que empezaba a desarrollar su sistema de conducción de comportamiento en los trabajadores, éstos con base en su experiencia actualizaban que el trato que recibían era el inadecuado, por lo tanto, después de dudar un poco, tomaron acciones, el pedir ayuda, quejarse directamente ante instancias como la Confederación local, donde la trayectoria era de defensa de ciertas reivindicaciones de los trabajadores, se lleva a cabo la huelga y mejoran en aspectos mínimos peor básicos su situación. La estrategia de la Confederación es dejar en espera la modificación amplia del contrato colectivo<sup>24</sup>.

---

<sup>24</sup> Desde luego, observar el comportamiento de este nuevo contrato queda pendiente para futuros estudios, así como el hecho de comprobar si, como se dijo, las tiendas nuevas de Walmart abrirían con un contrato colectivo firmado por la CROC; en la misma línea, sería interesante observar el carácter de lo que los representantes de la



## Consideraciones finales

¿Por qué, entonces, a partir de los dos casos señalados, no se hay acción colectiva generalizada en Walmart?, o es decir, ¿Porqué la protesta ha sido marginal en Walmart? Mencionemos algunos elementos. Por un lado, la tendencia de la racionalidad corporativa moderna, es decir, del siglo XX, empata con los procesos de globalización neoliberal desarrollados durante los últimos 30 años que, en combinación con la tendencia histórica de las relaciones de trabajo mexicana, contienen las potencialidades de acciones laborales colectivas. Es decir, la búsqueda de ganancia a través de la precarización del trabajo, en combinación con la desregulación laboral unilateral en la práctica, en combinación con los sindicatos blancos y no blancos, así como las autoridades del trabajo y del sistema político permite a Walmart mantener las expresiones de resistencia de los trabajadores limitadas<sup>25</sup>.

De modo más específico, el **sistema** Walmart genera una relación ambivalente con los trabajadores. Mantiene una estructura que impide, en cierto grado, la expresión de acciones colectivas al conducir la conducta del trabajador hacia un adecuado desempeño, alejado de acciones colectivas y proporcionando ciertos espacios mínimos de libertad al trabajador, que se llevan a cabo, diplomáticamente por ejemplo, en la venta de productos por catalogo al interior de las tiendas, al permitir el uso de celulares, al permitir a los vendedores de piso intercambios de productos con promotores y demostradoras, al permitir favoritismos, entre otros, que son aparentemente prohibidos por Walmart pero que disimula verlos. Basado en la simulacro, éste sistema permite mantener la relación laboral diseñada por Walmart en equilibrio.

Por otro lado, en este sistema, la necesidad económica de los trabajadores juega un papel fundamental. La razón de entrada al autoservicio es la razón de salida del mismo, buscar un mejor trabajo, este objetivo en combinación con el abuso corporativo laboral, hace que muchos trabajadores salgan del autoservicio en poco tiempo, es decir existe una alta rotación y su antigüedad es una muestra de ello<sup>26</sup>.

Sin embargo, al mismo tiempo esta razón, la necesidad económica, hace que algunos trabajadores se mantengan en el autoservicio, evitando el castigo de ser despedidos equivalente a perder su posibilidad

---

Confederación llaman nueva cultura CROC, sobre todo, para pensar en términos de regulación laboral en el corto plazo.

<sup>25</sup> Walmart está conformada por una red de unidades o nodos, de tal modo que, si en algún autoservicio la relación entre las interacciones de los trabajadores subvirtiera la estructura, la rebasara hacia la acción, no habría mayor problema, la situación se resuelve, como lo ha hecho previamente en otros países, cerrando dicha unidad.

<sup>26</sup> En la Ciudad de México 63% de la muestra se ubica entre un mes y un año de antigüedad, 23% se ubica entre dos y tres años y 13% entre los 5 y 15 años de antigüedad en el trabajo. En Baja California Sur su antigüedad también es corta, el 60% no tiene más de un año trabajando en la tienda, 35% tiene casi dos años y sólo 5% de los encuestados manifestó tener 12 años de antigüedad, es decir, fue transferido de otro estado (no pueden tener mayor antigüedad a dos años pues la tienda comenzó a operar a finales de 2007).

de supervivencia, al transgredir alguna de las normas celosamente vigiladas por Walmart. Evitar el castigo de ser despedido no equivale, sin embargo, a no manifestar acciones de resistencia sutiles de manera cotidiana<sup>27</sup>.

Es decir, el simulacro tiene su contra cara en el sabotaje cotidiano que despliega el trabajador. Aquí se ubican, en distintos grados, acciones que van de lo individual a lo colectivo. Es decir, podemos pensar en acciones grupales, no forzosamente masivas, de pareja, cuya fuente no es necesariamente la interacción cara a cara si no la intensidad del sentimiento de sentirse sin otra opción o posibilidad ante el abuso del sistema Walmart, que el manifestar, cuando sea factible, su descontento.

Estas reacciones pueden ser sólo simbólicas, oponiendo cierta resistencia en la medida de sus posibilidades, un gesto de indiferencia al consumidor, acomodar mal los productos, manejar los dispositivos que pretenden manejar su conducta, manejando la cultura Walmart, fingiendo reproducirla, desahogarse en páginas de internet, pero también pueden ser materiales, desperdiciar productos, consumirlos deliberadamente a escondidas, entre otras, en donde está presente la agresividad-inconformidad-protesta y rechazo producto de su re flexibilidad, en este caso la constitución del trabajador del autoservicio como sujeto social no pasa necesariamente por la acción colectiva entendida en su forma clásica ni tampoco sólo por el cara a cara.

Como hemos visto, las reacciones colectivas en contra de Walmart se han convertido en un elemento residual. En México, independientemente de los esfuerzos valiosos de organizaciones civiles y políticas, el trabajador continua actualizando sus experiencias laborales, al llegar a Walmart este trabajador encuentra modos de resistencia que son cortadas cuando se descubren y de vez en cuando logran trascender y producir efectos que, en principio, suponen beneficios.

---

<sup>27</sup> El trabajador no lo puede hacer todo. Es decir, él no puede hacer algo que, en principio, les correspondería a las autoridades laborales hacer, resguardar sus derechos, pero si puede hacer algo intermedio, de hecho lo hace, aguantar hasta tener otra mejor oportunidad de empleo, resistirse en la medida de sus posibilidades, demandar si es necesario, entre otras.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abal, Paola (2007) *Dispositivos de poder en empresas: un estudio de las relaciones capital-trabajo en grandes cadenas de supermercados*. Argentina, Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales.
- Alvarado, Gabriela V. (2009) *El trabajador de sistemas telemáticos y la nueva cultura laboral en Wal-Mart de México. La cultura del trabajo en la virtualidad*, Tesis de Licenciatura, México, D.F: Escuela Nacional de Antropología e Historia (ENAH).
- Centre for Research on Multinational Corporations (2006) *Codes and Practices of 5 Garment Buyers in Africa*, Amsterdam: CRMC.
- Conde García, Esteban (2009) *El estado de indefección de los trabajadores del grupo Wal-Mart de México en el Distrito Federal, ante los contratos de protección colectiva*, Tesis de licenciatura, México, D.F: Universidad Nacional Autónoma de México.
- CNN (2003) 250 detenidos en Wal-Mart, 23 de octubre, disponible en: [http://money.cnn.com/2003/10/23/news/companies/walmart\\_worker\\_arrests/](http://money.cnn.com/2003/10/23/news/companies/walmart_worker_arrests/) (31/01/2008)
- De la Garza, Enrique, Gustavo Garabito Ballesteros, Juan José Hernández Castro, José Rodríguez Gutiérrez y Miguel Ángel Olivo (2009) "Hacia un concepto ampliado de trabajo, de control, de regulación y de construcción social de la ocupación: los "otros trabajos" en De Paula Leite, Marcia y Ángela María Carneiro (org.) *O trabalho reconfigurado: Ensayos sobre Brasil e México*. Brasil, Sao Paulo: Annablume.
- Garza Villarreal, Gustavo (2008) *Macroeconomía del sector servicios en la ciudad de México, 1960-2003*. México, D.F: El Colegio de México.
- Gonzales, Inés (2005) "Presentación" págs. 11-14 en Inés González (coord.) *Auge y perspectivas de los contratos de protección: ¿corrupción sindical o mal necesario?*, México, D.F: Fundación Friedrich Ebert.
- González Soto, Verónica (2008) *Estalla Huelga en Wal-Mart*, en *El sudacaliforniano*, 7 de febrero de 2008, Baja California Sur, Los cabos.
- Halebsky, Stephen (2009) *Small Towns and Big Business: Challenging Wal-Mart Superstores*. United States, Plymouth: Lexington Books.
- Hernández Castro, Juan José (2008) *Abuso corporativo laboral: el caso Wal-Mart*, Tesis de maestría, México, D.F: Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa (UAM-I).
- Hernández Castro, Juan José (2009) "Identidad y acción colectiva en Wal-Mart: condiciones de factibilidad" en *Revista Iztapalapa* Año 30, Núm. 66, enero-junio.
- Hernández Castro, Juan José (2009b) "Análisis de puestos en Walmart", Reporte de investigación 1, México, D.F;UAMI.
- Human Rights Watch (2007) *Discounting Rights: Wal-Mart's Violation of US Workers' Right to Freedom of Association*, United States, New York: Human Rights Watch.
- Jaimes Galindo, Lizbeth (2008) *Pone CROC banderas rojinegras en Wal-Mart*, en *Tribuna de los cabos*, 7 de febrero de 2008, Baja California Sur, Los cabos.
- Jaimes Galindo, Lizbeth (2008) *Retiran banderas de huelga en Wal-Mart*, en *Tribuna de los cabos*, 8 de febrero de 2008, Baja California Sur, Los cabos.

Lichtenstein, Nelson (2009) *The Retail Revolution: How Wal-Mart Created a Brave New World of Business*, United States, New York: Metropolitan Books.

Martínez de Jesús, Ignacio (2008) “¡Estalla Huelga en Wal-Mart!” en la voz de los cabos, 7 de febrero de 2008, Baja California Sur, Los cabos.

Proyecto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (2008) *Lo barato sale caro: violaciones a los derechos humanos laborales en Wal-Mart México*. México, D.F: Semillas.

Ramírez, Ricardo, Carmen Zambrano e Iván Zamora (2005) *Ética corporativa y prácticas indebidas en México: una aproximación del trabajo de los empacadores en Wal-Mart*, Tesis de Licenciatura, México, D.F: UAM-I.

The New York Times (2004) *Wal-Mart, un espejo de la sufrida clase trabajadora de EEUU*, Enero de 2004, Disponible en : <http://www.finanzas.com/noticias/finanzas.php?id=6495528> (2/02/2007)

Tilly, Chris (2010) *Más allá de los “contratos de protección”: sindicalismo fuerte y débil en las empresas comerciales mexicanas*, México, D.F: Ponencia presentada en el VI Congreso Latinoamericano de Sociología de Trabajo.

Vance, Sandra S. y Roy V. Scott (1994) *Wal-Mart. Una Historia del fenómeno retail de Sam Walton*. Argentina, Buenos Aires: Temas Grupo Editorial.

Vega, Ana L. (2001) “El sujeto y los asentamientos urbanos de la población de bajos ingresos en México”, *Revista Iztapalapa*, Año 21, Núm. 50, Enero-Julio.

Wal-Mart (2008) “Annual Report”, U.S, Arkansas.

Wal-Mart (2009) “Annual Report”, U.S, Arkansas.

Wal-Mart de México (2004b) “Declaración de principios éticos”, México, D.F.

Wal-Mart de México (2007) *Comunicado de prensa: Abre Wal-Mart de México combo en Los Cabos y obtiene presencia en toda la República Mexicana*. México, D.F.

Wal-Mart de México (2007b) “Contrato individual de trabajo”, México, D.F.

Wal-Mart de México (2008) “Informe anual”, México, D.F.

Wal-Mart de México (2009) “Informe anual”, México, D.F.

<http://empleo.trovitmexico.com.mx/>

## Capítulo VII: Trabajo, Identidad y Acción Colectiva en McDonald's

Gustavo Garabito Ballesteros.

### Introducción.

El auge y consolidación de actividades laborales distintas al empleo manufacturero clásico y el consecuente análisis de sus procesos productivos, las relaciones laborales y las construcciones subjetivas que se realizan en ellos, exige una óptica distinta a la empleada dentro de la sociología del trabajo clásica. (De la Garza *et al*; 2009)

Así pues, en un contexto laboral con una ausencia total de sindicato u otro órgano de defensa del trabajo ¿cómo se expresan los actos colectivos de los empleados en respuesta a prácticas arbitrarias de los superiores? ¿La acción colectiva se constriñe a expresiones multitudinarias de fuerza y convocatoria bajo discursos elaborados y objetivos más o menos delineados?

A partir del análisis de las interacciones entre los empleados, gerentes y clientes en la empresa McDonald's, nos permitimos sugerir que en entornos laborales no clásicos (clásicos en su sentido fabril y organización del proceso productivo parecido al taylorista o fordista) hay expresiones de resistencia, complicidad y solidaridad que si bien no buscan los grandes cambios, si se presentan como actos que denotan rechazo a las condiciones de trabajo adversas.

Para ello se realizaron entrevistas semi estructuradas a jóvenes trabajadores de McDonald's, más observación directa en los restaurantes e información de otra índole compartida por los mismos entrevistados (videos, anécdotas y notas periodísticas entre otras). Sus testimonios han sido contrastados y complementados con otro conjunto de entrevistas semiestructuradas también a empleados de McDonald's pero realizadas en el 2006. (Garabito, 2007) Ha resultado muy interesante cómo, a pesar de interesantes cambios en el corporativo y de lapso temporal, las opiniones vertidas por estos trabajadores guardan muchas similitudes. Es importante destacar que los empleados de McDonald's tienen prohibido dar cualquier tipo de entrevistas. Y que el corporativo jamás accedió a concedernos entrevistas sobre las estrategias de la cultura corporativa.

## **I.- McDonald's en el Mundo. Expansión y Características generales.**

McDonald's es la empresa de comida rápida con mayor presencia en todo el mundo. Con un menú reducido y la modalidad de autoservicio, esta empresa se define como: "McDonald's es una fábrica de producción continua de productos [sic], para satisfacer las demandas inmediatas de los clientes; así se mantiene un equilibrio perfecto entre producción, servicio y ganancia." (McDonald's, 2005)

Con más de 70 años de antigüedad, McDonald's contaba para el 2005 en el mundo con alrededor de 31 mil 886 restaurantes en 118 países, empleando a casi 1.5 millones de personas. México ocupa el segundo lugar en América Latina después de Brasil, quien para el 2005 tenía 542 restaurantes, mientras que México para el mismo año disponía de 310 establecimientos. Destaca el pequeño número de locales que tiene América Latina, en relación con los Estados Unidos, Europa o Canadá. Éste último país tiene casi tantos restaurantes como todos los que hay en Latinoamérica (América Latina cuenta con 1,617 y Canadá tienen 1,378 restaurantes). Y en los Estados Unidos hay 13 veces más restaurantes (13,727) que en América Latina y más del doble que Europa, que cuenta con 6, 352 locales.

Según el informe financiero del 2005, los ingresos de McDonald's (ventas por restaurantes operados por la empresa y honorarios pagados por los titulares de franquicia y afiliados) totalizaron \$20 mil 500 millones de dólares en el año 2005, 7 por ciento más que en el 2004. De este total, 15 mil 352 millones de dólares corresponden a ventas de restaurantes operados por el Corporativo y el resto, 5 mil 108 millones de dólares corresponden a los réditos obtenidos por las concesiones a las franquicias y restaurantes afiliados. Para el 2008, McDonald's contaba con 33 mil restaurantes, 45 por ciento de ellos en EU, que lo convierten en el número uno, seguido de Francia. Pese a la recesión y el desempleo, concluyó ese año con un crecimiento en sus ventas de 6.9 por ciento y una facturación de 23 mil 522 millones de dólares, tras atender un promedio de 58 millones de clientes diarios.

En relación con el resto del mundo, McDonald's ha tenido un relativo crecimiento en América Latina. Según la información de las páginas web oficiales, el corporativo cumplió 20 años en el 2006 en Argentina, empleando a

10 mil trabajadores y al 2005 contaba con 180 restaurantes. McDonald's ingreso en Brasil en 1979 actualmente cuenta con 542 establecimientos y alrededor de 604 *Mc Cafés* y emplea a cerca de 34 mil trabajadores. En Chile, McDonald's inició sus actividades en 1990, para el 2005 cuenta con 70 establecimientos del los cuales, el 67por ciento son franquicias y el resto pertenecen al Corporativo. España cuenta, para el mismo año, con 355 restaurantes y 17 mil empleados.

El relativo bajo éxito del Corporativo en América Latina ha sido tal que, para abril del 2007, Woods Staton, un colombiano radicado en Buenos Aires, ha comprado alrededor de mil 600 franquicias en toda Latinoamérica por 700 millones de dólares bajo el nombre de Arcos Dorados.<sup>1</sup> Arcos Dorados es de Capital International Private, Gavea Inwestimentos del economista brasileño Arminio Fraga y DLJ South American Partners. Ya tiene operaciones en 19 países de la región, entre ellos Brasil, que es el 40 por ciento de los restaurantes en América Latina

Con más de 100 mil empleados en la región, McDonald's se presenta como una de las cinco principales empleadoras de Latinoamérica, con un ingreso, en el 2008, de 9,8 millones de dólares, lo que equivale a un aumento del 23 por ciento en relación a 2007. A lo largo de 2008 la compañía inauguró 75 restaurantes, 45 *McCafés* y 125 centros de postres, en tanto 140 locales fueron remodelados en la región. En el 2008 una facturación de más de 3 500 millones de dólares en la región, un 26 por ciento más que en 2007 y ha empleado a alrededor de 10 mil 500 trabajadores.

Según la información del corporativo en México, McDonald's inauguró su primer restaurante (franquicia) el 29 de Octubre de 1985. Fue la primera franquicia en funcionar en México. Para el 2005 contaba con 310 establecimientos distribuidos en toda la república, empleando a 11 mil 500 trabajadores directos. En la Ciudad de México, en el 2005, existían alrededor de 74 restaurantes, 16 en Guadalajara y 9 restaurantes en Monterrey. Para el 2006, el número de restaurantes ascendió a 351 y contaba con 12 mil 500 personas en su nómina.<sup>2</sup> En el 2008, McDonald's México abrió 17 restaurantes más cerrando así con 380 a Nivel Nacional. Así mismo, *McCafé* inauguró 18

---

<sup>1</sup> La Jornada, 22/11/2007 y El Tiempo 21/11/2007.

<sup>2</sup> Diario *El Universal* Lunes 22 /01/ 2007

nuevas sucursales en el 2008. Además, McDonald's continuó con su plan de expansión abriendo 23 Centros de Postres. En total, McDonald's México emplea directamente a más de 10,500 personas, mostrando una disminución a años anteriores. Para el 2009, McDonald's poseía en México 387 restaurantes y 500 puntos de venta en general. El 50 por ciento son operados por la empresa Arcos Sercal Inmobiliaria Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable (S R de CV), que pertenece a Arcos Dorados de Woods Staton y la otra mitad le pertenecen a 20 franquiciantes mexicanos distribuidos en el país. Entre las franquicias de la Ciudad de México que no pertenecen al corporativo encontramos principalmente a Qualifood, Negrecar y EQCO, las tres bajo el régimen de Sociedad Anónima de Capital Variable (SA de CV)

Entre los principales proveedores de McDonald's en México, se encuentran Bimbo, Coca Cola, Grupo Lala, Tyson, Café Blasón y Trosi de Carnes. Productos Vegetales de Alta Tecnología (Provatec), que genera anualmente de 250 a 300 mil cajas de jitomate, es uno de los principales proveedores de McDonald's México, quien consume de 25 al 40 por ciento del total de la producción.<sup>3</sup> La comercializadora GAB obtiene al año 14 mil cajas de lechuga, de las cuales, McDonald's consume 25 por ciento. Trosi de Carnes de México, abastece a McDonald's México 650 toneladas de carne al mes. Sin embargo es Keystone el principal proveedor de insumos del corporativo en México acaparando el 95 por ciento del total de insumos que requiere la cadena de restaurantes.<sup>4</sup>

El 85 por ciento de los proveedores de McDonald's son de origen nacional, y el 15 por ciento restante lo componen principalmente la proveeduría de papas que son traídas desde Canadá. En un año McDonald's México consume 4 mil 200 toneladas de carne, 2 mil 700 toneladas de pollo, 8 mil 500 toneladas de papa, mil 100 toneladas de lechuga, 120 toneladas de cebolla, 3 millones 800 mil piezas de jitomate, así como 4 millones 900 mil litros de leche.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> *Diario Milenio*. 5 de Junio 2006

<sup>4</sup> Keystone, es uno de los principales fabricantes, almacenadores y distribuidores de insumos para restaurantes en todo el mundo. La firma opera en 44 países y le entrega insumos a más de 24,500 establecimientos. En el mercado de los perecederos su triunfo fue la congelación. *Revista Expansión* 13 de octubre del 2004

<sup>5</sup> *El Universal*. 3 de Julio del 2009



Con la compra y transferencia de McDonald's a Arcos Dorados, se han dado importantes cambios en los últimos tres años. Dichos cambios se han enfocado más hacia una ampliación de servicios que a una extensión o innovación en el menú. El éxito de los helados de base láctea han logrado que proliferen Centros de Postres (CPO's) en centros comerciales, supermercados y, en el caso de la Ciudad de México, en por lo menos 12 estaciones del Sistema de Transporte Colectivo Subterráneo, Metro, empleando a alrededor de 72 jóvenes (de dos a tres empleados por turno en cada CPO's)

Además de los Centros de Postres, McDonald's ha explorado el mercado de cafés con los McCafé, los cuales, a pesar de su número reducido (18 en total) se han posicionado favorablemente. Otro de los cambios que se ha implementado es el servicio de 24 horas en algunos establecimientos -bajo la modalidad de servicio al automóvil o *automac*-, la incorporación de servicio inalámbrico de Internet en los restaurantes (conexión WiFi) y servicio a domicilio (o *McEntrega*). Cuentan con carta de postres los cuáles son entregados directamente a la mesa, cambiando con esto el esquema clásico donde es el cliente quien tiene que elegir, pedir y recoger los alimentos, así como nuevas áreas infantiles como gimnasios y los *play land*, bajo la idea de que los infantes tengan actividad física como respuesta a las críticas sobre los efectos de McDonald's en la obesidad infantil. Desde luego, estos servicios conllevan una extensión de las actividades tradicionales dentro del restaurante, sobre todo para la categoría de los "anfitriones". En términos de los procesos productivos no se han dado cambios tecnológicos u organizacionales de relevancia en los últimos 3 años.

Uno de los rasgos más interesantes de McDonald's ha sido el diseño de una fuerte cultura corporativa la cual funge como una producción simbólica diseñada desde la gerencia que pretende lograr una identificación de los empleados con la empresa y sus fines, normas, intereses y valores. (Montaño, 2000) Ello, en una empresa transnacional de servicios como McDonald's, es de suma importancia en tanto que la estandarización mundial de los procesos productivos se le añade una homogeneización similar en cuanto a las características que debe tener el servicio. De esta manera, el producto y servicio se unen bajo una marca comercial (McDonald's) que garantice uniformidad tanto en los productos como en su servicio en cualquier parte del

mundo. (Love 2004)(Gentile, 2003)(Ritzer, 2002). Así, la característica esencial de McDonald's es la marca o *brand McDonald's*, misma que es reconocida mundialmente e identificada a unas características que permanecen uniformes en el tiempo y en el espacio, con respecto a la calidad homogénea del servicio y de los modelos productivos que son iguales en todas partes. McDonald's busca que sus empleados se distingan por su cordialidad, preparación y "simpatía" hacia los clientes (sobre todo a niños o familias al completo) ofreciendo una rato de diversión, ocio, y además un nutritivo y económico consumo gastronómico (Love 2004)(Gentile, 2003).

Actualmente McDonald's funciona como una cadena de restaurantes de comida rápida la cual comercia no sólo con sus productos sino con la venta de concesiones en la modalidad de franquicias. El sistema de relaciones de McDonald's o *Banco de tres patas*, como ellos mismos refieren, consta de sus relaciones con sus empleados, con los operadores de las franquicias y con los proveedores. (McDonald's, 2006:11)

Para ello McDonald's ha diseñado una cultura corporativa con cuatro elementos esenciales: Calidad, Servicio, Limpieza y Valor (CSL&V). Los tres primeros (calidad, servicio y limpieza) son responsabilidad total de los empleados ya que son ellos los encargados de la calidad de los alimentos (calidad garantizada por la estandarización del proceso productivo); del tipo de servicio (rápido, eficaz y amable), de la limpieza constante (en los instrumentos, maquinaria, y el establecimiento); en tanto que el valor es responsabilidad del corporativo expresada en sus compromiso sociales. (McDonald's, 2006) Estos tres elementos son los pilares que conforman "la misión de McDonald's": *La misión de McDonald's es ser el lugar y la forma de comer favoritos de nuestros clientes, con gente inspirada quienes deleitan a cada cliente con una calidad, servicio, limpieza y valor inigualables en todo momento.*<sup>6</sup>

A la par de esta misión general, el corporativo ha desarrollado una serie de metas llamada *Responsabilidad Integrada*, la cual aborda aspectos como: personas, productos, lugar, precio y promoción. Este programa consta de lo siguiente:

---

<sup>6</sup> McDonald's, 2006. <http://www.mcdonalds.com/corp/values/report/printable.html> (Los subrayados son nuestros)

	VISIÓN DEL PLAN DE ÉXITO	NUESTRA RESPONSABILIDAD
PERSONAS	Nuestros empleados, bien entrenados, ofrecen con orgullo un servicio rápido, cordial y preciso con una sonrisa que alegra a nuestros clientes.	Tenemos la responsabilidad de mantener un entorno de trabajo donde todos se sientan valorados y aceptados, de brindar formación y otras oportunidades de crecimiento personal y profesional a nuestros empleados, y de promover la satisfacción en el trabajo.
PRODUCTOS	Servimos la comida y bebidas que la gente prefiere disfrutar a menudo.	Tenemos la responsabilidad de brindar a nuestros clientes una variedad de opciones de productos de calidad en los que ellos confían, y de trabajar con proveedores que operen de manera ética y cumplan con nuestros estándares de responsabilidad social.
LUGAR	Nuestros restaurantes y drive-thru estarán limpios, se destacarán y serán atractivos para los clientes de hoy y de mañana.	Tenemos la responsabilidad de integrar a nuestro trabajo diario consideraciones del medio ambiente y de procurar constantemente formas de añadir valor a la comunidad.
PRECIO	Seremos el proveedor más eficiente para poder brindar el mejor valor a la mayor cantidad posible de personas.	Tenemos la responsabilidad de mantener nuestros valores y elevados estándares al ofrecer alimentos que sean asequibles para un amplio rango de clientes.
PROMOCIÓN	Toda nuestra publicidad y las comunicaciones serán pertinentes para nuestros clientes y consistentes con nuestra marca.	Tenemos la responsabilidad de mantener y desarrollar la confianza de nuestras partes interesadas al garantizar esfuerzos sinceros y adecuados de publicidad y comunicación.

Fuente: McDonald's. 2006:6.

Un rasgo particular sobre la Cultura Corporativa de McDonald's, es que está muy enfocada a contrarrestar las numerosas críticas que se le han hecho. Una de las principales críticas tiene que ver con los altos contenidos de calorías de sus productos y sus estrategias para el consumo de grandes porciones (es decir, las "ventas subliminales" para optar por refrescos y hamburguesas de tamaño grande por unos pesos más) han logrado que McDonald's sea señalado como una empresa que puede causar severos problemas de salud como la obesidad o la diabetes.<sup>7</sup> Según el mismo corporativo, apenas el 6.4 de los artículos en su menú contiene alguna porción de fruta o vegetales. (McDonald's, 2006:10) Algunas respuestas ante estas serias demandas ha

<sup>7</sup> Un famoso documental norteamericano llamado *Super Size me* (Super engórdame) ha probado los peligros a la salud que conlleva comer en McDonald's con cierta frecuencia.

sido el programa de *estilos de vida activos y equilibrados*, que consta de tres partes: opciones de menú, información y actividad física. (McDonald's, 2006:19) Con este programa han incorporado platillos como ensaladas, yogurt y jugos de frutas;<sup>8</sup> han difundido información nutrimental de los alimentos, ya sean en los empaques, en tableros vistosos dentro del establecimiento o en las páginas web; y han promovido distintas actividades deportivas. Desde el 2006 comenzaron con la instalación de gimnasios infantiles en siete restaurantes de McDonald's en los EUA como prueba piloto de un proyecto que pretende llevar estos gimnasios a 5 mil 500 establecimientos más.<sup>9</sup>

Estos mecanismos de información, ampliación del menú y promoción de la actividad física hacen que los problemas de salud que puede ocasionar los productos de McDonald's sean responsabilidad del cliente y no tanto del corporativo. De la misma manera en que las industrias cigarreras advierten sobre el daño a la salud que ocasiona sus productos y que por lo tanto su consumo o no dependería de la elección del fumador, ahora el cliente cuenta con información nutrimental, con opciones "saludables" y con abundantes consejos para realizar actividades físicas y por lo tanto será su obligación hacer una elección equilibrada o no. Dicho de manera clara, la obesidad será responsabilidad de los hábitos del consumidor y no de los productos de McDonald's. Habría que analizar si efectivamente estos programas han aumentado la venta de ensaladas y jugos de frutas, y disminuido las ventas de hamburguesa con papas, refrescos y malteadas.

Otra de las críticas importantes tiene que ver con los trabajos descalificados, con bajos salarios, pocas prestaciones sociales, un desalentador futuro laboral y fuertes cargas de trabajo y estrés; las críticas al trabajo de McDonald's han sido tales que, a este tipo de trabajo precario y juvenil del sector servicios se le llama *Mc Job* (Mc Trabajo), en clara alusión a McDonald's. Ante estas críticas, David Fairhurst, vicepresidente de personal de McDonald's en Inglaterra declaró: "...más de la mitad de nuestro equipo ejecutivo se inició en nuestros restaurantes. Nada mal para un McJob". (McDonald's, 2006:52) En tanto que en el 2003, Jim Calupo, Presidente del

---

<sup>8</sup> Hay que resaltar que en los documentos corporativos de McDonald's, los cuales cuentan con numerosas fotos, todos los ejecutivos salen consumiendo ensaladas y no hamburguesa o papas.

<sup>9</sup> *El Universal*. 8/12/2006

corporativo, respondió así a la incorporación del término en los diccionarios del habla inglesa: "una bofetada a los 12 millones de hombres y mujeres que trabajan duro día a día en las 900 mil sucursales de Estados Unidos".<sup>10</sup>

Las críticas a las políticas laborales de McDonald's no se reducen a sus empleados de restaurantes, sino que se extienden a los campesinos que trabajaban para los proveedores de la cadena de restaurantes. Organizaciones internacionales como la Confederación de Trabajadores de Immokalee o CIW (Confederation Immokalee Workers) la cual protege a trabajadores indocumentados agrícolas o la asociación de Resistencia de Trabajadores de McDonald's (McDonald's Workers Resistance) han encabezado muchas de las denuncias. La más reciente victoria de CIW se dio en Florida en abril del 2007, al comprometer a McDonald's a que aumentaran los salarios y mejorara las condiciones laborales de los jornaleros que les proveen de vegetales.<sup>11</sup> Es importante señalar, que en México no se han presentado denuncias colectivas lo suficientemente relevantes como para llamar la atención de la opinión pública, pero –como veremos más adelante- las entrevistas que se realizaron a jóvenes trabajadores documentan importantes insatisfacciones y abusos.

Hay que destacar que, a partir de una búsqueda de Contratos Colectivos de Trabajo en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México, se encontró un solo contrato (con renovaciones) bajo el nombre, primero de "McDonald's Operaciones de México S de RL de CV" (con el año del 2005) y después cambiaría a "Servicios y Alimentos Centralizados de México S de RL de CV" y convenido con el Sindicato Progresista "Justo Sierra" de Trabajadores de la República Mexicana. Este mismo sindicato, liderado por el llamado "Zar" de los contratos de protección, Ramón Salvador Gámez Martínez, cuenta actualmente con alrededor de 696 contratos con empresas como Telcel, Tv Azteca, Cosméticos Fuller, Cinemex y Atento Call Center, entre muchos otros.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> El término de *McJob* como trabajo mal pagado y sin futuro se ha incorporado recientemente a algunos diccionarios de habla inglesa tales como el *Merriam-Webster* y el [Oxford English Dictionary](#). *La jornada*. 12-11-2003.

<sup>11</sup> *La Jornada*, 10/04/2007.

<sup>12</sup> Actualmente, Gámez Martínez es prófugo de la justicia ante una sentencia de 16 años de prisión por abuso y corrupción de menores. Véase al respecto: <http://www.elperiodicodemexico.com/nota.php?sec=Exclusivas-Reportajes&id=106599>, [http://www.proceso.com.mx/noticias\\_articulo.php?articulo=36005](http://www.proceso.com.mx/noticias_articulo.php?articulo=36005), *La Jornada*. 28 de mayo del 2008 y *La Jornada*, 3 de octubre del 2008.

En términos generales, en los contratos (todos idénticos en cuanto al contenido) es posible ver, de parte del sindicato, un despreocupado apoyo y acuerdo a prácticas flexibles en cuanto a las actividades y las horas, delegándole toda la responsabilidad a la empresa. Así, por ejemplo, en la cláusula n°19 se puede leer: “Se está de acuerdo ambas partes en que corresponde a la administración de la empresa tomar las decisiones, medidas, modificaciones o cambios que tiendan a mejorar la prestación de los servicios.” Obvia decir que se trata de un sindicato de protección. Ningún trabajador entrevistado dijo saber del sindicato, mucho menos ir a alguna asamblea o conocer algún delegado. Sin embargo, los jóvenes trabajadores si reconocen la Asociación de Empleados de McDonald’s (sobre todo porque el descuento que les hacen de su salario para la asociación) la cual lejos de proteger los intereses de los trabajadores se encarga de organizar eventos recreativos para los jóvenes empleados, como la convención anual de trabajadores de McDonald’s, efectuada en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, donde, una vez al año, se reúnen empleados seleccionados por su desempeño para darles un reconocimiento y se les organiza una fiesta.

McDonald’s ha respondido, aunque de manera insuficiente a las críticas sobre las condiciones del trabajo poniendo en relieve tres aspectos fundamentales: 1) las trayectorias laborales internas supuestamente ascendentes; 2) la generación de un ambiente de trabajo aparentemente cordial y amigable –nuestros apartados empíricos abordarán este aspecto a detalle- y 3) una constante capacitación. Al observar la estructura jerárquica al interior de un restaurante se podrá notar que es relativamente fácil ascender a la gerencia (de empleado general se puede pasar a entrenador en un par de meses y de ahí ascender a gerente). Hay dos formas para entrar en McDonalds, contratado como Empleado General, sin experiencia laboral o como Gerente en Entrenamiento. Los Empleados Generales pueden ser ascendidos como: Entrenador, Anfitrión, Coordinador de Equipo, Gerente en Entrenamiento, Segundo Asistente, Primer asistente y Gerente General. Alessandro Gentile (2003) señala que hay seis niveles jerárquicos de encuadramiento laboral a los que corresponden seis formas de contrato que son diversas por número de turnos y horas laborales semanales, retribución mensual, responsabilidad y tipo de función. Los primeros tres niveles son

cubiertos por los gerentes o managers, el cuarto corresponde al manager en pruebas. Los trabajadores crew (o empleados generales) son contratados con los niveles quinto y el sexto niveles, con jornadas de 30 y 24 o 20 horas semanales, respectivamente.

Los ascensos los otorga el gerente general y según los jóvenes que entrevistamos, se conceden muchas veces de manera arbitraria. Además, la diferencia salarial entre un gerente y un empleado general es de alrededor de dos mil pesos mensuales. Pero las responsabilidades a las que están obligados son muchas. Aún cuando el aparente rápido sistema de ascensos podría ser un punto a favor de la empresa, estos ascensos son relativos, pues el techo en la jerarquía es el de Gerente General, al cual se puede llegar en poco menos de dos años; pero subir de este puesto a uno superior (como supervisor de zona o un puesto ya dentro del corporativo) es muy difícil y no se presenta con frecuencia. Y si bien McDonald's cuenta con Normas de Conducta, que incluye respetar los derechos laborales de los trabajadores, así como mínimos estándares de seguridad y prestaciones sociales, estas se reducen a simples recomendaciones que pueden cumplir o no los dueños de las franquicias y que, además, quedan sujetos a los marcos jurídicos de cada país. Ello no responde en nada a las principales críticas en cuanto a los bajos niveles salariales, las pocas prestaciones sociales, la alta rotación de los trabajadores, despidos injustificados, estrés en el trabajo y algunos abusos por parte de los gerentes hacia sus subalternos.

En México, el ingreso promedio mensual de un empleado general es de alrededor de \$ 3,000 y de un gerente general de \$ 6,000. Cuentan con Seguro Social, vales de despensa y ayudas extras como servicios funerarios, apoyo para matrimonio entre otros. Sin embargo, más que las condiciones laborales, es la intensidad y monotonía de los procesos productivos, y los conflictos con los gerentes lo que más impacta de manera negativa en los jóvenes empleados. Veamos cómo se llevan a cabo los procesos productivos en McDonald's

## **II.- Trabajar en McDonald's. Procesos productivos en McDonald's**

### **Características Generales**

Un restaurante grande cuenta principalmente con las siguientes áreas: almacén, congelador, refrigeración, cocina (o área de producción), servicio (cajas registradoras), lobby (dónde los comensales consumen los productos), baños y Auto Mac. En los últimos diez años aproximadamente se han desarrollado restaurantes más pequeños al interior de plazas comerciales sin servicio de Auto Mac y sin lobby (hay un lobby grande que es compartido por los diferentes establecimientos de comida rápida que se encuentran en un mismo espacio). En los casos de los restaurantes más grandes, con la introducción de los llamados *McCafés*, se han ampliado y adecuado los espacios para este nuevo servicio. El perfil de la fuerza de trabajo está constituido por adolescentes y jóvenes entre los 16 y 18 años como edad límite para poder ingresar, mayores de 18 años son rechazados automáticamente por no cumplir con el requisito,<sup>13</sup> ello no significa que al cumplir la edad límite salgan de la empresa. Destaca la disminución en la edad de ingreso como exigencia, hacia el 2007, la edad mínima era a los 21 años. Sin embargo, no siempre se cumplen con lo estipulado por el corporativo, pues son los gerentes quienes determinan quién puede entrar y quién no; cuando hay lazos de parentesco o amistad estrecha, los requerimientos de edad suelen pasarse por alto. McDonald's inicia actividades al público de lunes a domingo desde las 10:00 horas y cierra entre las 22:00 y 23:00 horas según el número de clientes que aún se encuentren consumiendo. Pero, como se verá más adelante, las actividades al interior del restaurante concluyen pasada la media noche dependiendo de la velocidad de los empleados para dejar todo listo para el día siguiente.

### **Tecnología, procesos de producción y organización del trabajo.**

Las variadas herramientas y tecnologías utilizadas en el proceso de producción de los alimentos -dispensadores de aderezos de un solo disparo, hornos, freidoras y parrillas automáticas y pantallas *touch screen* para los pedidos-

---

<sup>13</sup> Los límites de edad no se aplican cuando solicitan profesionistas.



permiten aumentar la velocidad de los fases de preparación y servicio logrando que los empleados trabajen más y con mayor rapidez, flexibiliza los procesos productivos al cocinar distintos productos con las mismas máquinas de forma simultánea (máquinas polivalentes) obligando al trabajador ser también polivalente además de simplificar y estandarizar las diferentes etapas de la producción logrando así tener un mayor control sobre la calidad de los alimentos y sobre el proceso mismo.

Derivado de las entrevistas resulta interesante cómo la interacción cotidiana que tienen los jóvenes con la tecnología desarrolla significados que varían en su valoración conforme pasa el tiempo. Esta experiencia de trabajo con alta tecnología sorprende a los trabajadores de manera positiva y refuerza la imagen que tienen de McDonald's como una empresa formal de gran éxito internacional con complejos artefactos que permiten una producción más rápida y en grandes volúmenes. Esta construcción significativa, más que ser una mera impresión, se transforma en un amplio conocimiento tanto de la utilización como del mantenimiento de las máquinas lo cual crea en estos jóvenes un sentimiento de estar obteniendo una cualificación laboral avanzada e importante que les ha de servir en el futuro, pero aún así es un trabajo altamente descalificado.

Sin embargo, también se producen algunas construcciones subjetivas negativas, sobre todo en dos rubros: 1) una sensación de no tener las destrezas necesarias para manejar las máquinas y herramientas, y 2) la generación de un odio hacia las máquinas como símbolo físico de McDonald's y de sus procedimientos de rapidez e intensidad en el trabajo. Es importante destacar que la interacción entre los jóvenes y la maquinaria no sólo se da en el proceso productivo, sino también en la limpieza y mantenimiento de las máquinas. Los mismos jóvenes, al cierre de las actividades, son responsables de desarmar los artefactos, limpiar sus componentes (tornillos, piezas, hules, etc.) y volverlos a armar. Enrique, uno de los trabajadores entrevistados que estuvo todo su periodo laboral como cerrador, nos describe un poco cómo se daba el mantenimiento a las máquinas:

“...las freidoras hay un proceso, tiene filtros, tiene trampas de grasa, teflones, entonces no podías quitar las trampas de grasa sin haber limpiado todo, entonces si había un proceso que te decía cómo hacerlo. La máquina de helados también era de las más difíciles de limpiar, había que sacar cuchillas, había que sacar pieza por pieza, desarmarlo y ordenarlo en unas charolas, creo que son cuatro, (...) y luego armarlo de nuevo... había unos engomados pequeñísimos. Era de que sí sacabas mal eso, esto se te va atorar, en ese sentido si te servían mucho los manuales, en todas la áreas...” (Entrevista a Enrique, extrabajador de McDonald’s 14/06/2006)

De esta manera se desarrollan percepciones de dominio y control sobre los artefactos en función de sus habilidades para manejarlas, desarmarlas y limpiarlas. Pero en contraste, los aparatos también se convierten en símbolos de control y abuso en el trabajo, ya que parte del desgaste de estos jóvenes se debe a los ritmos de producción impuesta por las máquinas y la organización del trabajo, y también por las actividades de mantenimiento y limpieza de los artefactos.

Si bien la tecnología desarrollada en McDonald’s privilegia una dinámica de producción rápida y eficiente, al conjuntar una mayor producción en el menor tiempo posible, también permite una mayor interacción lúdica entre los empleados, ya que aprovechan y administran precisamente parte de los tiempos en que las maquinas laboran para convivir en el trabajo, haya clientes o no.

Las particularidades de la tecnología en McDonald’s están en estrecha relación con la división y organización de trabajo, pues ambos son sumamente flexibles en tanto que el empleado, siendo polivalente, está en función de la demanda de la producción. En periodos de demanda baja, un sólo empleado puede realizar todo el procedimiento de un menú de desayuno o un menú regular: atender al cliente, elaborar el pedido y entregarlo; pero en periodos de mucha producción, se requiere entre seis o nueve personas para realizar todo el proceso: 1) Una persona en los panes, 2) uno o dos aderezadores, 3) dos parrilleros, 4) uno o dos freidores de papas, 5) uno o dos “corredores” que atienden los pedidos del Auto Mac, 6) de dos a tres personas en caja, y 7) un encargado de producción que coordina los pedidos entrantes y las tandas salientes. La estrategia de producción en hamburguesas más utilizado por

McDonald's se le llama *Maverick Control de producción*<sup>14</sup> y consta de tres modos de producción:

#### Modo 1

Se utiliza en volumen bajo y se requiere una persona que es responsable de los tres puestos (panes, parrilla y aderezo) y un productor (opcional) que controle la producción. Se usa en el 75 por ciento del día en la mayoría de los restaurantes.

a. Un empleado. Mete el pan (en el horno), pone la carne (en la parrilla), adereza los sándwiches (panes), sala y saca la carne, saca las bases (los panes) y pasa la bandeja a producción (es decir, al *bin*, donde se empaqueta, se expone el producto y se pasa el cliente).

Este modo de producción se inicia cuando el producto es solicitado por el encargado de producción y no debe de superar los 110 segundos, incluyendo los 40 segundos de cocción, entre el tiempo que es solicitado y cuando se entrega al *bin* (mostrador).

#### Modo 2

Se utiliza para un volumen más alto que el anterior. Requiere de dos personas y un productor que controle la producción.

a) Un encargado de pan: Coordina el equipo, coloca los panes en el tostador, pide que se cocine la carne, (el parrillero levanta la plancha para poner la carne), saca el pan, adereza el pan y pasa la bandeja al encargado de producción para ser envuelta.

b) Un encargado de parrilla. Coloca la carne en la parrilla, sala, saca la carne y pide el pan. Cuando sea posible (después de limpiar su parrilla) también ayuda a aderezar los panes.

El tiempo de duración entre el pedido y su entrega al mostrador no debería de superar los 95 segundos incluyendo los 40 segundos de cocción de la carne.

---

<sup>14</sup> Miriam, una de las entrevistadas, nos proporcionó el manual del modelo de producción *Maverick*.

### Modo 3

Se utiliza para un volumen más alto que el anterior. Requiere de tres personas y un productor que controle la producción.

- a) Un encargado de pan. Mete el pan en el tostador, saca las bases y coronas, pide que se meta la carne a la parrilla, pasa la bandeja para aderezar los panes y prepara su siguiente tanda. Cuando le sea posible ayudará a aderezar.
- b) Un encargado de aderezo. Separa las coronas, adereza y pasa la bandeja con las hamburguesas ya terminadas al encargado de producción,
- c) Un encargado de parrilla. Mete la carne, oprime el timer, avisa al encargado de panes que meta la siguiente tanda de pan, sala y saca la carne de la parrilla, pide el pan aderezado, le pone la carne y se lo regresa al aderezador (éste lo entrega al encargado de producción) y limpia la parrilla.

El tiempo de duración entre el pedido y su entrega al mostrador no debería de superar los 75 segundos incluyendo los 40 segundos de cocción de la carne.

### Modo 4

Es el más rápido y se utiliza en los periodos de alto volumen el día. Se requiere a cuatro personas o cinco si este modo de producción se usa por mucho tiempo.

- a) Un encargado de pan. Mete el pan en el tostador, saca las bases y coronas, pide que se meta la carne a la parrilla, pasa la bandeja para aderezar los panes y prepara su siguiente tanda. Cuando le sea posible ayudará a aderezar.
- b) Un encargado de aderezo. Separa las coronas de las bases, las adereza y pasa la bandeja con las hamburguesas ya terminadas al encargado de producción,
- c) Un encargado de parrilla. Mete la carne, oprime el timer, avisa al encargado de panes que meta la siguiente tanda de pan, sala y saca la carne de la parrilla.
- d) Un asistente de parrilla. Coordina al equipo, asiste la parrilla y pasa de bandeja con el producto terminado al encargado de producción.

El tiempo de duración entre el pedido y su entrega al mostrador no debería de superar los 65 segundos incluyendo los 40 segundos de cocción de la carne.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Con tres formas distintas, las estrategias de producción para carnes 4:1 (4:1 son porciones de carne de un cuarto de libra 110 gramos aproximadamente-) son iguales a los modos de producción para carnes 10:1 sólo que la cocción dura 108 segundos dado que la carne es más gruesa. Pero sigue la misma lógica

De esta manera, la tecnología, organización y capacitación desarrollada por McDonald's permite que toda parte del proceso productivo -desde atender al cliente, preparar el alimento y entregarlo- lo mismo lo pueda hacer un equipo de 6 a 8 personas -cada uno en una etapa del proceso- o una sola persona pero en uno u otro caso, bajo los estándares de velocidad (no más de 90 segundos) y calidad del servicio y del producto. Además los gerentes promueven constantemente competencias entre los empleados para ver quien fabrica las hamburguesas más rápido, presionando así a los jóvenes con nuevos "récorde" en la elaboración de estos productos. Así una hamburguesa sencilla puede hacerse en tan sólo 32 segundos por un solo trabajador.<sup>16</sup> Estas estrategias de producción exhiben visiblemente que la polivalencia de los empleados es parte fundamental del proceso de trabajo. Y si bien muestra una organización del trabajo relativamente sencilla, la intensidad y rapidez del trabajo quedan manifiestas también.

Según nos explicaron los propios trabajadores el desarrollo de la producción está integrado en varias estaciones:

1) Tostadores de pan a 350° F, para obtener el caramelizado de los panes. Se preparan los panes y se dejan listos para "vestirse".

2) "Vestido" de los panes (o bollos), es decir, aderezarlos con unos dispensadores (pistolas) que arrojan la cantidad exacta de mayonesa y mostaza; se le agrega las verduras las cuales vienen congeladas, desinfectadas y cortadas desde los proveedores, una vez "vestido" el pan, se pasa a la parrilla.

3) La parrilla, es donde se fríen las carnes.<sup>17</sup> Como ya se ha descrito con anterioridad, cada tipo de hamburguesa (Regular, Bic Mac, Macnifica, etc) tiene porciones de carne distintas: 10 a 1, o 4 a 1. Es decir, la carne de una hamburguesa regular son la décima parte de una libra, la carne de la big mac es la cuarta parte de una libra. Eso modifica la producción porque las carnes más grandes y gruesas necesitan mayor tiempo de cocción. Las variaciones en

---

que hemos descrito.

<sup>16</sup> También se realizan competencias a manera de juego para evaluar quien limpia más rápido las parrillas o los baños, quien logra más ventas "subliminales", etc.

<sup>17</sup> Cada empleado se encarga de tener los materiales e instrumentos suficientes, sino hay un "estockeador" que constantemente está revisando que no falte nada de material; por ejemplo, todas las parrillas cuenta con un pequeño congelador para las carnes.

la temperatura y de presión se realizan mediante válvulas que acercan o alejan la parrilla al fuego.

Luis describe el proceso de la siguiente manera:

“... te dice el parrillero “regálame 6 panes” tienes que regular (la parrilla) si son hamburguesitas chiquitas, va 6 carnes, abres la parrilla, “gracias” y pum, tiene que haber comunicación, sacas 6 carnes y las colocas de izquierda a derecha, cierras, se está cociendo la carne y en ese momento, el que está aderezando pone mostaza, catsup –con su dispensador-, cebolla, pepinillos, queso –si lleva- “¿Cuántas con queso?” pregunta el aderezador, y el que está en producción checa cuántas hamburguesas con queso y sin queso... generalmente las que más se venden son con queso, obviamente debes de saber qué es lo que se vende más. “Gracias”, sale la carne, “¿pan vestido?” pregunta el parrillero, “pan vestido”, saca la charola y ya está jalando la carne “panes por favor, panes”, sacan los panes, los pone en los panes y ya “6 hamburguesas regulares arriba, gracias” (en el estante). Perfecto. Ya está la producción.” (Entrevista a Luis, ex trabajador de McDonald’s, 12/06/2006)

La forma de narrar el desarrollo de la producción por parte de Luis es muy interesante. Denota rapidez, concentración y una organización mecánica entre las diferentes estaciones.

Una vez elaboradas las hamburguesas se ponen en el estante o *bin* con su respectivo “timer” es decir, un papel que indica el tiempo en que el alimento está listo para consumirse. Las hamburguesas en McDonald’s tienen sólo 10 minutos de vida, los tiempos son controlados por un reloj especial marca tiempos diferidos para señalar el lapso de vida de las producciones. Así, las hamburguesas que pasan de su tiempo de vida, se desechan. Por supuesto que no siempre se respetada el *timer*. Libertad, una de las ex trabajadoras entrevistadas, confiesa: “Les cambiabas el timer y había hamburguesas que tenían ahí hasta dos horas muertas”. Esto, desde luego, es una práctica de resistencia directa de los trabajadores ante los estándares de higiene y calidad que McDonald’s presume atender.

4) Cómo ya se había visto, además de la producción de las hamburguesas está la producción de las papas las cuales es una estación aparte. Se preparan en una freidora automática, se aderezan con sal, pimienta y azúcar, y se ponen en las cajas.

El Auto Mac, 5) está conformado por uno o dos “Corredores” quienes con una diadema especial que pueden escuchar el pedido del cliente desde su auto y a la vez hacer los pedidos a la cocina sin que el cliente escuche. La diadema les permite que a la vez que están escuchando el pedido pueden servir la bebida y las papas. Por último están las cajas, donde se toman los pedidos de los comensales a la vez que se sirven ya sea las bebidas o los helados.

Todo ello está coordinado por el “Encargado de Producción” quién dirige el proceso: Esta persona ve en una pantalla los pedidos que se realizan tanto dentro del restaurante como en el “Auto Mac” y en voz alta va señalando la cantidad de hamburguesas y demás productos que se está solicitando. Dado que el proceso es una cadena virtual, en tanto que si uno de ellos se atrasa todo la “tanda” se retrasa, todos los trabajadores deben de estar atentos a las indicaciones del Encargado de Producción. Desde que se hace el pedido hasta que se entrega debe de haber un lapso entre los 35 y 40 segundos independientemente del número de clientes. El encargado de producción, que puede ser un gerente, un entrenador o un empleado general avanzado, impone, junto con los clientes y la propia organización productiva, el ritmo de trabajo y se convierte en una figura de autoridad junto con los gerentes o los entrenadores que pueden estar supervisando. Luis se refiere a ellos de la siguiente manera:

“Por eso, los encargados de producción deben de anticipar y controlar muy bien los tiempos de producción, en chinga, todos en chinga.”  
(Entrevista a Luis, ex trabajador de McDonald’s, 12/06/2006)

Según los entrevistados existen tres modalidades de producción que son muy similares a las estrategias de producción *Maverick* descritas más arriba. Sin embargo, la descripción realizada por los mismos trabajadores aporta nuevos elementos que no se habían contemplado.

Existen tres modalidades de producción:

- 1) Modo de producción continuo
- 2) Modo de producción alterno
- 3) Modo de producción de Quitapón.

El modo de producción continuo es utilizado cuando hay un gran número de personas, se piden tandas continuas (las tandas son series de 6 hamburguesas). Se piden determinadas tandas continuas de hamburguesas regulares, y determinadas tandas continuas de *Big Mac* según calcule el encargado de producción dado que los pedidos variaran según las ofertas. El modo de producción alterno es utilizado cuando hay un número regular de personas. Sólo se abastece el andén con determinado número de hamburguesas. El modo de producción de Quitapón es usado cuando no hay personas. Sólo sustituyen hamburguesas viejas por nuevas ya sea para el consumo de los empleados o de clientes eventuales. De esta manera, los trabajadores siempre están realizando actividades de producción aún cuando no haya comensales.

Como se ha podido advertir, el desarrollo de la producción aquí descrito da cuenta de un sistema estrictamente organizado a través de una cadena de montaje virtual con máquinas y trabajadores polivalentes dado que el mismo proceso productivo lo puede realizar un sólo trabajador, si la demanda no es mucha, o siete trabajadores a la vez (cada uno en una estación en particular) cuando el volumen de producción así lo exige. Además, como se ha podido constatar a lo largo de las narraciones, los ritmos e intensidad del trabajo impuestos por el tipo de tecnología y organización son extenuantes y estresantes.

Uno de los aspectos en los que ha innovado McDonald's es en la inclusión del cliente como un actor clave dentro del proceso productivo, pues en el desarrollo de éste, el comensal es involucrado involuntariamente dentro de la lógica del sistema de McDonald's desde que el consumidor cruza la puerta del restaurante. Al ingresar se topa directamente con un grande, vistoso y luminoso menú colectivo (a diferencia del menú individual ordinario) y frente a oportunas cajeros(as) quienes le preguntan inmediatamente por los deseos del cliente. La reducción del menú y la pronta atención obliga al cliente a tomar su



decisión de manera rápida. Los llamados paquetes o “combos” facilitan la decisión además de causar la impresión de que la compra es realmente barata. En menos de 90 segundos se le da al comensal una charola con los alimentos y él tendrá que elegir una mesa, comer, arrojar los desechos en un contenedor especial, dejar la charola e irse. El diseño incómodo de las mesas y asientos evitan que los clientes se queden conversando después de comer sus alimentos.

De la misma manera, el llamado “Auto Mac” también está organizado minuciosamente desde los parámetros de rapidez y eficiencia que maneja McDonald’s. El cliente desde su automóvil hace su pedido en un primer interfono y para cuando pasa a la siguiente ventanilla ya tiene sus alimentos. El Auto Mac permite vender de manera simultánea sin que los clientes ocupen un espacio dentro del restaurante.

En este sentido, el cliente no es sólo el objeto del consumo del producto y el servicio, sino que también es parte clave del proceso productivo. Un comensal que tarde en elegir, o que espere en la mesa para que le sirvan entorpecería todo el proceso. Además, como veremos más adelante, también funge como un supervisor potencial.

### **Control en el proceso de trabajo.**

Hay que destacar también que la organización de los distintos turnos y horarios -los cuales los realizan los gerentes generales cada semana- además de ser parte fundamental de la planeación productiva sirve como forma de control y de castigo en tanto que los gerentes pueden asignar de manera arbitraria los turnos a los empleados entorpeciendo sus actividades escolares o designando aquellos horarios con más trabajo como una forma de castigo y control para los trabajadores. Una práctica recurrente es que no se respetan los días de descanso y llamen a los empleados a trabajar ese día con el argumento de que hay mucho trabajo y que los necesitan. Estas sanciones informales no sólo pueden darse de los gerentes a los empleados, sino también de los gerentes generales a los gerentes de turno.

Otra forma de ejercer el control de parte de los gerentes y supervisores es visible en la capacitación la cual funge como un sistema de supervisión no explícito. En un mismo restaurante, en el mismo turno, un entrenador puede

estar preparando un aprendiz, un gerente swing capacitando a un entrenador y un gerente general entrenando a un gerente swing mas o menos con los mismos métodos: explicación, práctica, observación y seguimiento. De esta manera, el entrenamiento permite la observación, supervisión y corrección constante de las distintas actividades, recordemos que hay de uno a dos entrenadores y dos gerentes por turno; es decir, tres supervisores latentes. Hay que añadir que dado que ser entrenador es el primer ascenso en la jerarquía, los atributos de autoridad se dan entre compañeros sin muchas diferencias de edad.

Se suma a la supervisión implícita en el entrenamiento continuo, los cortes de caja “sorpresa” mediante los cuales los gerentes generales en cualquier momento piden al cajero realizar un corte de caja para asegurar que no se hayan realizado robos o transacciones incorrectas. También están las supervisiones generales de restaurante con personal enviado desde el corporativo quienes revisan la limpieza del lugar, el trato de los empleados con lo clientes, la forma de llevar a cabo los procedimientos, la calidad de los productos, la revisión de las planillas de capacitación y los expedientes de los empleados.

Otro método de supervisión es el llamado *Mystery Shopper* o “cliente misterioso”: un supervisor del corporativo asiste a un restaurante y actúa como cualquier comensal pero evalúa el servicio que le prestan, la calidad de los alimentos que pide, la limpieza del lobby y los comportamientos de los empleados entre otras cosas. Ningún empleado (eso incluye a los gerentes y entrenadores) sabe cuándo irá el cliente misterioso ni tampoco cómo es lo que ocasiona una constante y velada intimidación, pues nunca se sabe cuándo se está atendiendo a un supervisor. Más allá de la estrategia del *Mystery Shopper*, el cliente en sí mismo funge como supervisor y no necesariamente involuntario. A decir de los trabajadores entrevistados, un importante número de clientes son regulares y son muy exigentes en cuanto al tiempo y calidad de los productos, presionando y apresurando a los trabajadores quienes tienen la consigna de que “el cliente siempre tiene la razón”. Al respecto, uno de los trabajadores comentaba: “El cliente siempre tiene la razón siempre y cuando en verdad tenga la razón”. La estandarización de los alimentos que se producen en McDonald’s permite a los consumidores frecuentes ser estrictos en cuanto al

tiempo, temperatura y sabor del producto que se entrega. Si una hamburguesa está un poco más fría de lo habitual o tardan en entregarla, se convierte en un problema que conlleva -a decir de los entrevistados- insultos y humillaciones de parte del cliente.

Más allá del proceso de producción de los alimentos, es importante destacar la organización del trabajo y la capacitación (supervisión) pues es ahí dónde se lleva a cabo el entramado de interacciones que van más allá de las acciones requeridas para la producción y dónde se van construyendo significados sobre las relaciones laborales y su extensión en la vida cotidiana. Es decir, es en el marco de la organización del trabajo y los mecanismos de capacitación propios de McDonald's, dónde se lleva a cabo una convivencia que no sólo sirve para los fines de la empresa, sino que además permite construir complicidades, resistencias y solidaridades ante los excesos de los gerentes y los maltratos de los clientes.

En síntesis, la organización del trabajo en McDonald's implica una planeación muy minuciosa pero simplificada de los procesos productivos, ello con la intención de que los empleados la puedan aprender sin muchos problemas. Esta planeación de tareas simples y fragmentadas, y un entrenamiento intenso en todas las áreas de producción, genera que los empleados puedan ser polivalentes y flexibles a tal grado que un sólo empleado pueda llevar a cabo todo el proceso productivo además del mantenimiento de la maquinaria y las actividades de supervisión. Encontramos que también se da una flexibilidad horaria en tanto que la asignación de turnos y horarios no es fijo y que puede variar de manera arbitraria.

Así mismo, la existencia de una jerarquía de autoridad más que de funciones, en el sentido de que las diferencias de actividades y salarios entre los distintos escaños de la pirámide jerarquía son realmente pocas; pero la designación de supervisión, mando y autoridad son muy importantes y crean problemas al interior. Por otra parte, al parecer no hay una vigilancia respecto a las políticas de ascenso, si bien los requisitos para subir de puesto son muchos (la elaboración de manuales, cursos, exámenes) los empleados se quejan de políticas gerenciales caprichosas al momento de ascender a un empleado.

La combinación de horarios flexibles, actividades polivalentes y un ejercicio de poder arbitrario y sin supervisión es la raíz de los principales

problemas y malestar de los trabajadores. Estas circunstancias, en un principio toleradas, llevan a la construcción, como ya decíamos, de una imagen despótica y autoritaria de la gerencia inmediata y no tanto de la empresa en sí. Sin embargo, como se verá más adelante, los empleados reconocen que esta actitud dictatorial deriva del trato y exigencias que McDonald's pide de los gerentes. Esta distinción entre los gerentes y la propia empresa les permite a los trabajadores actuar en contra de los gerentes. Si bien reconocen que es poco probable que haya una respuesta real a sus demandas de parte del corporativo (o en su caso, del franquiciario), también tienen claro que sus problemas laborales sólo podrán ser resueltos en el entorno inmediato y en comunicación directa con los gerentes. Ello se debe, en parte, a las mismas políticas de Recursos Humanos de la empresa, la cual privilegia la solución de problemas de manera directa (empleado gerente) y con la menor incidencia posible del corporativo.

De esta manera, las características de la organización del trabajo en cuanto a su intensidad, flexibilidad, polivalencia, capacitación y supervisión contribuye de manera radical en los significados que los jóvenes entrevistados construyen del trabajo. Significados que resultan ser contradictorios. Al igual que en el caso de la tecnología, hay una valoración positiva en cuanto a las habilidades que van adquiriendo, a su participación dentro de una producción minuciosamente organizada y al cumplimiento de las responsabilidades que les asignan. Pero a la vez encontramos en estos jóvenes un reconocimiento de exceso de actividades, de lo prolongado de la jornada laboral, de una constante vigilancia y de actitudes y prácticas injustas por parte de los entrenadores y supervisores. Nos encontramos pues con un desarrollo de actividades altamente polivalentes, con horarios flexibles que se ajustan a planeaciones realizadas en función del análisis de la demanda, con una estructura jerárquica con fronteras difusas y con comunicación e interacción directa entre los distintos escaños pero con un ejercicio de poder arbitrario despótico y con condiciones de trabajo que si bien son formales (en tanto que cuentan con seguro social, contrato permanente) resultan precarias en cuanto a los salarios, la intensidad del trabajo, la prolongación caprichosa de la jornada laboral y de un constante acoso y chantaje de parte de los gerentes y supervisores

### **III.- Trabajo, identidad y acción colectiva en McDonald's.**

En un contexto laboral con una total ausencia sindical en la práctica y una organización del proceso productivo con supervisión continua –por parte de los gerentes y el cliente- con una composición laboral juvenil en su primer empleo ¿cómo se dan acciones colectivas en relación con estas condiciones de trabajo? Para analizarlo tenemos que distinguir a los tres actores principales: empleados, gerentes y clientes; y el tipo de interacción que se lleva a cabo entre ellos. Una pregunta adicional gira en torno a sí es posible que en el contexto ya descrito sea posible conformarse identidades más o menos amplias.

Es importante destacar que no nos referimos a la acción colectiva en un sentido clásico, con un discurso ideológico elaborado, con objetivos más o menos bien delineados y con estrategias conjuntas de actuación. Más bien, estamos ante otro tipo de acción colectiva que surge de problemas concretos inmediatos y busca respuestas y soluciones prácticas. Es otro tipo de acción, que busca un consenso inmediato ante un evento injusto, el que se ejerce como complicidad silenciosa ante alguna travesura o la práctica de la solidaridad para sacar el trabajo lo más pronto posible. Es pues, la acción conjunta ante un evento que afecta a un determinado grupo, independientemente de sus alcances. Restringir la acción colectiva sólo a las multitudes, los discursos ideológicos o a las pretensiones de transformación social amplia deja de lado a toda una multiplicidad de expresiones y prácticas comunes que persiguen la solución de problemas concretos.

Un factor que influye de manera decisiva este tipo de acciones es, además de lo laboral, la condición juvenil-estudiantil, la cual entraña formas de entender y vivir el trabajo de una manera particular. La elección laboral en McDonald's entraña significados que se relacionan con lo formal, lo "profesional" y lo global. Es decir, optar por este empleo y no otro –una tienda, la fábrica, un café- refiere a pensar el trabajo de una manera particular, bajo el imaginario de "aprender" a laborar en una empresa seria, con reconocimiento internacional y con una metodología diseñada tácitamente para jóvenes estudiantes ansiosos de conocer como trabajar con disciplina y organización. Así, McDonald's está presente en el imaginario juvenil como una "escuela para aprender a trabajar", en gran medida impulsado como estrategia de

reclutamiento por la misma empresa. Esto deriva en una serie de significados compartidos con lo que “debe ser un joven”, jóvenes estudiantes que, con o sin necesidad, se integran al mundo del trabajo para ser “útiles a la sociedad”. Un arquetipo en oposición al vago, al tranza, al rebelde, al chavo de la calle.

### **Interacciones entre empleados.**

El mismo acto de solicitar empleo en esta empresa tiene un principio de colectividad en tanto que por lo general (por lo menos así se presentó en las entrevistas) van acompañados de amigos para pedir informes del trabajo con la esperanza de ingresar en su primer empleo. Ya sea que precedan a la incorporación laboral o que éstos surjan al transcurrir el tiempo en la empresa, los lazos de amistad son la base de las acciones comunes en la resolución de problemas.

Como se puede constatar en los siguientes testimonios, los compañeros de trabajo son, en la mayoría de los casos, el principal contrapeso a la presión y estrés que estos jóvenes viven en McDonald's. Pero también las relaciones sociales al interior de la empresa registran contradicciones significativas. Destaca en estos testimonios el énfasis por el grupo y la diversión, pero también por la organización y solidaridad al momento de trabajar. Transcribimos tres narraciones que ilustran el tiempo de interacción que se dan en McDonald's: la primera centrada en la diversión y la extensión del trabajo al ocio, una segunda que destaca acuerdos comunes y una tercera que versa sobre prácticas solidarias.

“... así como había mucha prisa y lo haces, había también mucho compañerismo. Como en todo, también había mucha envidia. Siempre buscaban el error para quemarte. Pero te motivaban padre. Si era tu cumpleaños te cantaban las mañanitas y la empresa te compraba un pastel para ti. Y de ahí se iban a la fiesta, pero era lo clásico, nada más cobraban la quincena y nos íbamos a la fiesta, a la disco. Había mucha unión. Entrás con un grupo y como cada tres meses entraban nuevos, pues conocías a más gente.” (Entrevista a Luis, ex trabajador de McDonald's, 12/06/2006)

“Bien, me acoplé rápido, y el equipo que me tocó se acopló, nos acoplamos muy rápido. Precisamente porque todos estudiábamos, entonces había como un acuerdo, “sabes qué, tú estudias, yo estudio,

vamos a echarle ganas...” nos solidarizábamos porque nos convenía a todos y acabábamos antes de las 2 de la mañana y nos daban un bono de productividad que era algo así como 2 horas extras.” (Entrevista a Enrique, extrabajador de McDonald’s 14/06/2006)

*“Por lo general estaba en mantenimiento en la mañana, éramos dos de mantenimiento y como dos en la cocina. Además, hice varias amistades aquí en Iztapalapa, era un ambiente muy agradable, con los gerentes había algunas fricciones porque se ponían estrictos pero nada grave”*  
*“Estuve un mes en cocina, y pues yo, “ya me voy a salir, ya me aburrí” y mi amiga “no, es que eres bien seria” yo iba a renunciar el domingo y el sábado me ponen como la empleada del mes, fue todo muy causal, y mi amiga “ves, te están premiando por tu esfuerzo, quédate” fue como un coco wash [lavado de cerebro] y yo “pues sí es cierto” y me empezó a gustar desde ahí, pues esta muy bien y mi amiga subió a entrenadora y pues “ve, subes en bien poco tiempo, no seas tonta, quédate” y pues me quedé...”* (Miriam, trabajadora de McDonald’s, 06/09/2006)

Como puede verse, predomina el disfrute de trabajar por las relaciones con los trabajadores y no tanto con las actividades materiales de elaboración de los alimentos. Es decir, trabajar es más significativo para los jóvenes por las relaciones entre los compañeros que se gestan al interior de trabajo.

Esta situación tiene lógica al considerar la monotonía que caracteriza el proceso productivo en McDonald’s. Reconocemos este aspecto, el de la amistad, como de vital importancia ya que nos refiere que el trabajo es aún un espacio donde se pueden construir de manera importante lazos sociales de solidaridad y compañerismo, aún cuando exista alta rotación de compañeros. Esto refuta algunos argumentos posmodernos que señalan que hay una mayor individualización en las relaciones al interior del trabajo, en particular cuando la permanencia en el trabajo es corta, que estas relaciones se suscriben a exigencias laborales y que las posibilidades de lograr identidades colectivas son pocas.

De esta manera es posible advertir dos tipos de interacciones: lúdicas y solidarias. Las primeras se desarrollan como parte de una socialización cotidiana laboral que les permite conocer y socializar con sus compañeros de trabajo. Sin embargo, con el paso del tiempo y el incremento de la intensidad de las actividades productivas, estas interacciones lúdicas se transforman en interacciones solidarias y de complicidad que les permite llevar a cabo acciones de resistencia ante actos autoritarios por parte de los gerentes y supervisores.

Resulta interesante que estas interacciones de solidaridad y complicidad no se dan sólo entre los empleados generales, sino que trascienden en múltiples formas de interacción con otras jerarquías como acciones de solidaridad entre un entrenador y un empleado general frente a un gerente, o actos de complicidad entre gerentes swing para perjudicar a un empleado o entre empleados y gerentes swing para expulsar a un gerente general. Esta situación se ilustra en el caso de Miriam, quien en una acción coordinada con otros empleados generales, renunciaron debido al cambio de una gerente swing que, a la sazón, era amiga de este grupo de empleados. Esta acción de resistencia y de desafío a la autoridad logró que no se diera el cambio de turno de la gerente en cuestión fortaleciéndose este grupo.

Estas acciones no se circunscriben a un solo espacio –en este caso el restaurante-, sino que tienen unas expresiones que trascienden al establecimiento. Empleados de los centros de postres (CPO's) referían como hay una importante y continua comunicación entre los CPO's de los metros cercanos. El ejemplo que más destacaron es que se lleva a cabo en la línea roja que va de El Rosario a Martín Cabrera. En las estaciones Deportivo 18 Marzo, Lindavista e Instituto del Petróleo hay CPO's, y entre ellos mismos –sin que sea parte de alguna estrategia de la gerencia-, se apoyan cuando en uno hay más clientes que en otro, o se avisan con tiempo cuando comienzan a ir los supervisores o simplemente se van de un local a otro para conversar o jugar –juegos de los cuales fuimos testigos en varias ocasiones que fuimos a buscar entrevistas.

Los compañeros del Metro Tacuba nos decían que esos locales están bajo un solo gerente, y que permitía estas prácticas. “Los del 18 de Marzo son los consentidos de esa gerente y por eso les deja hacer lo que se les venga en gana.” En contraste, por su ubicación, los empleados del Metro Tacuba, se sienten aislados y sin apoyo cuando lo requieren, cuando se descompone la heladera, o cuando les faltan materiales, etc.

El juego y la diversión dentro de los restaurantes y centros de postres son muy comunes y tiene muchas expresiones distintas. Improvisan bailes, peleas con los trapeadores, y los trapos, pesadas bromas – una broma común es contra los empleados del mes a quienes suelen bañarlos con agua sucia o con basura o les quitan la ropa-, también encierran a sus compañeros en las



bodegas entre otros. Además de lo compartido por los entrevistados, estas bromas y juegos son grabados por los mismos empleados y son exhibidos en internet a través de la popular página de videos *You Tube*.

En contraste con las relaciones entre compañeros la cual se puede juzgar, desde los propios entrevistados, como positiva, la interacción constante y simbólicamente relevante con los gerentes y con los clientes, hace de estos dos actores, grupos diferenciados que impactan de manera diversa en la construcción de significados en torno al trabajo. Son, precisamente, estos dos actores quienes determinan el ambiente de estrés o laxitud, de presión o relajamiento. Y lo que es más importante, son percibidas como figuras de autoridad y de poder.

Como se señalaba un poco más arriba, las prácticas que se desarrollan en conjunto por los empleados de McDonald's surgen ya sea en oposición o apoyo con dos actores de capital importancia en este entorno laboral: los gerentes y los clientes. En el caso de los gerentes, ya hemos señalado que por su escaño en la jerarquía del restaurante y por la ausencia de órganos de defensa del trabajador, predominan actos arbitrarios con los subalternos. Los que más destacan son, favoritismo, ascensos caprichosos, imposición de horas extras u horarios no acordados previamente, ni pagados, y la solicitud de renuncia injustificada, entre otros.

### **Interacciones con gerentes y supervisores.**

Como se señaló poco más arriba, si bien la política de ascensos de McDonald's conlleva la preparación, elaboración de manuales y exámenes para llegar a ser gerente, la acción de éstos no es controlada ni supervisada por la empresa o la franquicia, lo cual los lleva a imponer sus condiciones de trabajo de manera personal detonando serias inconformidades entre los trabajadores que los lleva a la renuncia. Parece ser que el principal problema que tienen los trabajadores de McDonald's es con los gerentes, salvo en muy pocas excepciones. Es interesante notar como los empleados comprenden que sus arbitrarias decisiones y su carácter colmado de favoritismo responden a la misma formación que estos gerentes reciben y a la presión a la que están sometidos. Es de destacar también la distinción explícita que los entrevistados hacen de la empresa y sus gerentes.

“Cada gerente es un nuevo gobierno, había una gerente con la que no me llevaba muy bien, ella era de las que si les trabajabas doce horas mejor, cotorreaba contigo, a mi me molestaba trabajar con ella porque hasta en tu día de descanso te llamaba a tu casa para que fueras, era de que ‘ sí estás conmigo eres buena, si no, no y ni te hago caso’ (...) me hacía la vida miserable, pero a más no poder, me hacía salir tarde, pero aparte de eso haz de cuenta que a mí me tocaba abrir en las mañanas y tenía que entregar la tienda, y iba y me decía ‘todavía te falta esto, y esto, y esto, y lo otro’ y pues me quedaba y no me pagaba esas horas... haz de cuenta que después de trabajar 8 horas, seis días a la semana, las horas extras se pagan dobles... ¡¡ llegue a trabajar 140 horas quincenales y nunca me las pagaron !! y cuando les exigía me decía “que chillona” y me daban 10 pesos, pero no es lo mismo recibir 10 pesos que tus horas extras ya desglosadas te den más, y además de manera despectiva, casi como si fuera limosna...” (Miriam, trabajadora de McDonald’s, 06/09/2006)

“...cada gerente tiene en sus manos lo que haga el empleado, había un gerente que llegabas acá medio mal y te decía “tómame un café, necesitas algo, o si quieres te corto” y esas actitudes son las que dices “órale, que chido guey” y así cuando él necesite ayuda aunque te sientas mal pues lo ayudas. Esos gerentes son los que producen más; y es lo que les he dicho a algunos compañeros que veo subir “si tratas bien al empleado, el empleado te va a tratar bien”. Pero no hay estabilidad, porque por cada gerente bueno, hay cuatro malos, mala onda. Pero a veces eso es por cómo crecieron ellos en la empresa, pero hay otros cuates que eso no les afecta, nunca dejan de ser como son. Pero sí, el problema es con los gerentes, la empresa en sí no creo que tenga la culpa porque de hecho ahorita McDonald’s es la segunda empresa en México como el mejor lugar para trabajar y en quinceavo lugar en América Latina.” (Roxana, Gerente de McDonald’s, 28/09/2006)

Las descripciones de los entrevistados permiten observar con claridad las conductas arbitrarias de algunos gerentes hacia sus subordinados. Exhiben favoritismos, cargas de trabajo abusivas, tratos humillantes y, como se comentaba poco más arriba, una distinción entre las acciones de los gerentes y las políticas de la empresa. Estos significados cargados de emociones unen a los empleados para defenderse de los gerentes o supervisores aunque con muchas limitaciones, pues la estructura jerárquica de la empresa determina las negociaciones directamente con los gerentes y la existencia de pocos canales realmente eficaces de negociación más allá del trato directo con éstos, como ser podrá ver más adelante.

Los testimonios sobre el abuso, en especial de parte de los gerentes, son contundentes. Horas extras sin paga, humillaciones, favoritismos y presiones innecesarias desarrollan (mejor dicho, suman) en los jóvenes entrevistados significados de injusticia y explotación que incluso tienen repercusiones en su salud y en sus actividades escolares y recreativas. Veamos en extenso tres testimonios muy claros.

“... yo he querido cambiar algunas cosas...pero ya me di cuenta que no se puede, o sea, te hacen ser así, por más que uno vaya con la intención de cambiar las cosas, es fácil que te corrompan, porque no aguantas la presión o sea como gerente ni aguantas la presión de los empleados, no tanto de los clientes, sino de los compañeros y por otro lado la presión de los gerentes... entonces como que te ponen entre la espada y pared... por eso yo ya me empecé a estresar demasiado y me estoy enfermando, pedí mis vacaciones para principios de agosto, no me las dieron, y ya no aguanto, te lo juro, ya no aguanto la presión, es demasiado lo que estoy viviendo ahí... ya nomás es descansar una semana... y pues como me enfermé por el stress, la presión y todo, pues me tomé mis vacaciones yo sola, y no vine... y ya estaban por correrme... pero bueno, fui y expliqué pero yo fui así de que pues si me corren bueno, yo me voy feliz y contenta, y si no, pues también me quedo, y pues ya, me dijeron que me quedara, pero yo creo que fue una mala decisión porque me sigo enfermando, estoy de malas trabajando, tuve que dejar mis clases de inglés y de fotografía... y me ha empezado a enfurecer eso porque era mi escape, mi distracción, y pues me afecta todo eso.” (Miriam, trabajadora de McDonald’s, 06/09/2006)

“Ya me enfadé te van comparando y haciendo menos, además no hay permisos, no hay retardos, no hay faltas y como te decía hasta te quitan tiempo para tus clases, por ejemplo, la próxima semana no voy a ir a la escuela porque tengo un curso básico de turno, y como ya lo pagaron y como lo debes tener siendo gerente, está el básico y el avanzado, son seis cursos, yo llevo un año de gerente y apenas voy al primer curso... eso también es un error porque nos dicen “los cursos se los tienen que ganar con su trabajo” pero para ser gerentes necesitan esos cursos, cómo que se los tienen que ganar con su trabajo...” (Entrevista con Roxana, Gerente de McDonald’s, 28/09/2006)

“Actualmente han sucedido una serie de hechos que realmente me han hecho, pensar mucho, y viendo ya desde arriba por así decirlo, veo como los empleados son explotados, y realmente rebajados, fijan una disponibilidad la cual no es respetada, porque trabajan luego mas de ocho horas, porque se les piden favores extras, estoy harto de ver como se van uno a uno pues se chocan, de la tienda y sobre todo de la gerente encargada; hay una prepotencia realmente clara, y no entiendo el porque, pues si todos comenzamos igual, yo los trato lo mejor que

puedo, pues sin ellos mis turnos no existirían, pero ya realmente estoy cansado. Cambian los horarios como se les da la gana, es decir si un empleado tenía su descanso programado ya para un día, luego se lo cambian así, sin previa autorización. Luego cuando hay producto faltante lo cobran también vía nomina sin avisar, trabajan en turnos de descarga de producto sin un bono adicional pues es un trabajo extra, y por demás cosas malas que podría seguir diciéndote, ahora me doy cuenta el por que les conviene que los empleados sean estudiantes jóvenes, pues aun no saben ni que onda con su vida.” (Entrevista con Hugo, Gerente de McDonald’s, 16/03/2007)

Algunos entrevistados nos referían cómo, ante estos reiterados actos arbitrarios por parte de los gerentes, la práctica más común es la renuncia solidaria. Es decir, al no estar de acuerdo con algún gerente, renuncian pequeños grupos de empleados, impulsados sobre todo por los lazos de amistad más que por dar una lección a McDonald’s. Este acto es reforzado porque es común que presionen a los empleados más cercanos del que despiden.

“Hay luego chavos que sí tienen la necesidad de trabajar y pues no dicen nada, pero como yo ya pienso en salirme y todo, pues no me importa en decir lo que pienso” (Andrea, trabajadora de McDonald’s, 11/03/2009)

Pero también es común lo opuesto. Es decir, que jóvenes que deciden renunciar por los problemas al interior de McDonald’s, se quedan a petición de sus propios compañeros solidarizándose con ellos.

“He intentado renunciar pero no me han dejado que porque tengo que avisar con tiempo para que contraten a alguien que se quede en mi lugar, me dijeron “aguántame nomás mientras conseguimos a alguien” y pues me quede, se entendía ¿no? y además era como una forma de retribuirle en algo, y más porque ahí estaba una amiga y quería verla subir...” (Miriam, trabajadora de McDonald’s, 06/09/2006)

“Cada vez voy menos, sólo los fines de semana, y me he quitado días y horas porque yo quiero seguir, y ya no tanto por el dinero sino por quedarme ahí y estar con mis amigos. Lo que me mantiene ahí es el dinero, demostrarle a mi papá que sí puedo, los amigos y me gusta lo que tengo.” Miriam Berenice, trabajadora de McDonald’s, 16/11/2006)

La importancia que les dan a los amigos para mantenerse en el trabajo aún con los problemas que ya han descrito, nos habla nuevamente de la creación y

fortaleza de los vínculos amistosos en el trabajo que se vuelve parte de la cooperación productiva. Es decir, este espacio laboral efectivamente se desempeña como un espacio importante para la socialización.

Por otra parte, a decir de los entrevistados, una de las quejas más comunes es el robo de horas extras, a lo cual los gerentes y los de recursos humanos no atienden. Mariana lo decía así:

“[¿En qué cosas, Recursos Humanos no escucha o no atiende?] Cuando son cosas de dinero, nunca quieren perder un peso” (Entrevista con Mariana, trabajadora de McDonald’s, 19/08/2009)

“Nomás preguntan por preguntar [los de recursos humanos], pero no vemos resultados”- (Entrevista con Alberto, empleado de McDonald’s, 19/08/2009)

Ante la ausencia de una defensa formal de los trabajadores ante estas situaciones, permea un sentimiento de frustración por la imposibilidad que se les reconozca sus quejas y demandas. Si bien hay reuniones con personal de recursos humanos (juntas RAP, les llaman) para escuchar sobre problemas, por lo general son los gerentes quienes eligen a los empleados que pueden participar en dichas reuniones, sesgando así cualquier intento colectivo de quejas contra los gerentes.

Además McDonald’s privilegia la solución de conflictos en lo inmediato y con las partes directamente involucradas, no hay intermediación del corporativo ante problemas laborales o con el cliente, por lo general debe resolverse ahí mismo entre empleados, gerentes y -si es el caso- clientes. Le preguntamos a Rafael, uno de los pocos entrevistados orgulloso de trabajar en McDonald’s y saturado del discurso de éxito de la empresa.

[¿Pueden ir directamente con el supervisor ante problemas?] Yo digo que no, porque ahora sí que los gerentes son los gerentes y siempre van a estar arriba de nosotros. Entonces si nosotros pedimos cambio de gerente, por ejemplo, lo mismo nos puede llegar un gerente buena onda o alguien igual o más prepotente. (Entrevista con Rafael, trabajador de McDonald’s, 20/08/2009)

En términos generales, es posible apreciar un proteccionismo muy centrado en la figura del gerente. Lograr colectivamente el despido de un gerente arbitrario no necesariamente significa una mejoría en las condiciones de trabajo puesto que no hay una estructura que los supervise o controle en relación con sus prácticas con los empleados. Como lo señala Rafael, el siguiente gerente podrá ser igual de injusto o agradable pero esto es sólo en función de su carácter y disposición y no de una política de trabajo regulada. A ello se le suma que la imagen del Corporativo que se impone como para impedir desarrollar aún más las demandas y quejas. Ante esta situación preguntamos si era factible una huelga o renuncia masiva, a lo que nos respondieron.

[¿Se podría hacer una huelga en McDonald's?] Sí se podría, porque hay muchos que están en contra de McDonald's, pero también hay muchos que no hacen nada, y pues así no se puede. Muchos dicen, : 'no, yo sí le entro', pero a la mera hora se rajan y no hacen nada. (...) Aunque te vayas a una demanda en contra de McDonald's tienes las de perder" (Entrevista con Gerardo, trabajador de McDonald's, 19/08/2009)

### **Relación con clientes.**

En contraste con los gerentes, la relación con los clientes, si bien incluye anécdotas desagradables, no es en su totalidad un factor problemático a decir de los propios entrevistados. Pero su papel es muy relevante dado que es el cliente quien determina los tiempos de producción y su papel –involuntario, por supuesto,- de supervisor. Como ya lo hemos señalado, McDonald's emplea como estrategia de control al llamado "Mysterious Shopper" o cliente sorpresa. Se trata de un grupo selecto de supervisores que acuden a los restaurantes como cualquier cliente para realizar evaluaciones sobre el servicio, la calidad de los alimentos, la limpieza del lugar y la conducta de los empleados. Ni los empleados ni los gerentes saben el día ni la hora a la que acudirá, tampoco saben que aspecto tiene. Esta situación del cliente sorpresa obliga a los trabajadores a mantener una actitud de excelente servicio porque nunca saben cuándo están atendiendo al "Mysterious Shopper".

Además de ser un elemento fundamental en los tiempos, calidad y supervisión de producción, el cliente "debe" ser para el empleado, lo más importante. A través de la cultura corporativa, se busca que el cliente tenga un gran significado para el empleado. Como es de esperarse, los jóvenes si bien

respetan al cliente, no le otorgan el valor que la empresa quisiera que le otorgaran. Nos permitimos transcribir extensamente varios de las opiniones de los jóvenes entrevistados sobre su relación con el cliente para ilustra los contrastes que esta interacción entraña.

“Hay gente que así tú estés muy enojada, el cliente te saca una sonrisa y viceversa, que tú le saques una sonrisa al cliente, pero sí hay cliente que son muy pesados, muy sangrones, así de que está chueca la hamburguesa y ya está mal, me han humillado, me han dicho gata, “yo te mantengo, yo te doy de tragar” y yo con mi sonrisota “sí, gracias, hasta luego, vuelva pronto” pero yo creo que es cachetada con guante blanco, es mejor eso a ponerte de tú por tú, pero también está el otro lado “gracias señorita, que amable, ojalá hubiera más gente cómo usted, aunque hay más de los clientes buenos, y es que también pues la gente tiene presiones o con hambre pues se ponen de malas y se desquitan con nosotros y pues se salen con la suya por eso de que el cliente siempre tiene la razón... pero sí resultan más comprensibles los clientes jóvenes que los grandes...” (Entrevista con Roxana, Gerente de McDonald’s, 28/09/2006)

“[¿Y eso de que “el cliente siempre tiene la razón?”] Apesta, el trato con el cliente te arruina todo el día. Si nos tardamos un poco, nos gritan nos quieren pegar, mucha gente muy grosera, luego sí hay gente que te dice, “que te vaya bien” pero otros hasta te avientan el dinero. No sé si porque nos ven aquí trabajando nos ven como si fuéramos menos o qué. ¿Y quién nos entienden a nosotros?, ni siquiera los de recursos humanos” (Entrevista con Mariana, trabajadora de McDonald’s, 19/08/2009)

El conjunto de estas declaraciones nos habla de una relación de rechazo –y en ocasiones de desprecio- por el cliente y como un factor de tensión en la rutina laboral. Podríamos sugerir que este rechazo se debe en parte al poco apoyo que los empleados reciben de la empresa. El trato con el cliente se presenta siempre como una interacción conflictiva latente y eso genera tensión en los empleados, puesto que, al final, es el cliente quien evalúa el servicio y los alimentos. La importancia que le da McDonald’s al cliente genera que el empleado, paradójicamente, lo rechace en lugar de apreciarlo. A diferencia de la relación con los gerentes, no hubo en las entrevistas, ni en las observaciones, acciones conjuntas en contra de los clientes, pero si es

evidente la opinión compartida del cliente como un actor torpe y detestable al quien, a pesar de todo, se le debe de respetar y dar un trato agradable

En lo concerniente con la identidad, hemos encontrado que hay un reconocimiento más con sus compañeros como iguales que con la empresa. Es interesante notar también como el desempeño de su actividad les confiere de un reconocimiento de sí mismos, es decir, se sienten orgullosos de hacer lo que hacen y esta imagen de sí es reforzada por la opinión que tienen familiares y amigos de ellos. Pero este orgullo no se desprende de trabajar de McDonald's, sino de su forma de desempeñar su trabajo de manera responsable y activa.

“Hasta cierto momento sí, ahí lo que tienen es que buscan fomentar el compañerismo, con concursos, salidas, campamentos, pero un compañerismo manipulado, porque se hacía previo a las temporadas altas, así de que, “ya tuviste tu descanso, ahora tienes que trabajar más”... pero sí me daba orgullo trabajar, eso sí, de mi grupo del CCH sólo trabajábamos cuatro, entonces me daba orgullo trabajar pero no por la tienda, eh, no sé, tal vez el primer año sí, porque fue el año en que todos caminamos juntos, pero después ya no porque comienzas a darte cuenta de que das más pero recibes menos” (Entrevista a Enrique, extrabajador de McDonald's 14/06/2006)

“Mmm yo siento que no tanto con McDonald's, es que, sí me hizo como persona, yo siento que si no hubiera entrado a McDonald's... bueno, no sé si a McDonald's o a otro trabajo, aunque creo que si hubiera entrado a otro trabajo sería lo mismo, pero la mayor parte de mi carácter se formó en McDonald's porque pues sí, desde mis 16 años que quería entrar y pues aquí aún más porque aquí te lo manejan más... aunque sí creo que tengo un cierto amor a la empresa, al símbolo, a ponerte la camiseta, es como cuando le vas a un equipo que quieres que siga ganando y apoyándolo, pues es lo mismo...” (Entrevista con Miriam, trabajadora de McDonald's, 06/09/2006)

Estos jóvenes se identifican orgullosamente como estudiantes que trabajan de manera responsable. Esta distinción es muy importante pues nos habla del fuerte contenido significativo que tiene el trabajo como acción sin que esto se transforme necesariamente en una identificación con la empresa.

Esta situación nos lleva a repensar de nuevo las tesis posmodernas que argumentan que la pérdida de la centralidad del trabajo ha originado que el espacio laboral es incapaz de desarrollar identidades. Nosotros creemos que el



trabajo sigue siendo un referente muy importante para los sujetos y las condiciones de precariedad e injusticia laboral, lejos de debilitar los vínculos sociales al interior del trabajo y la identidad, la fortalecen. Prevalece una identificación con ser trabajador (con trabajar) más allá de los referentes organizacionales de la empresa. Sin embargo, la construcción identitaria de los trabajadores de McDonald's y las discretas acciones colectivas que realizan no están circunscritas sólo al ámbito laboral, las experiencias compartidas en torno a la familia y la escuela consolidan la identidad y orientan la acción social.

### **Interrelación entre los ámbitos laboral, familiar y educativo en la construcción de la identidad.**

En la construcción de significados compartidos que permiten una identificación de grupo, incide de manera importante la familia al momento de decidir por entrar a trabajar en McDonald's. Si bien entre los entrevistados hay matices en los tipos de influencia que ejerce la familia, la presencia de ésta, a través de los valores de trabajo inculcados por los padres y los hermanos, y de las necesidades de tipo económico o de enseñanza moral, es muy marcada. Las necesidades económicas como motivo principal para entrar a laborar en McDonald's van desde carestías severas por problemas familiares hasta ligeras necesidades de consumo personal o para gastos escolares. Adicionalmente, en cualquiera de estos casos, el tener un ingreso monetario conlleva para estos jóvenes significados de relativa independencia económica y la posibilidad de tomarse ciertas licencias lo cual tiene una importante repercusión en su desarrollo personal. Por ello, a estas necesidades económicas las hemos dividido en a) necesidades familiares urgentes y b) gastos escolares, personales y de independencia económica.

#### a) Necesidades económicas urgentes.

Los testimonios en este rubro corresponden a los varones entrevistados con problemas familiares. Si bien manifiestan en sus narraciones problemas

económicos serios en el seno de la familiar, estos no fueron tan graves como para abandonar la escuela y meterse de lleno a un empleo, sino que aún tenían cierto margen para trabajar y estudiar al mismo tiempo. Pero la manera de describir su situación familiar particular nos permite ver de manera directa las necesidades por tenían en ese momento. Los testimonios también exhiben que la decisión de ingresar a trabajar responde a una iniciativa personal resultado de su situación familiar y que llega a consolidarse como una estrategia familiar. Por ello ven en McDonald's, en un principio, un empleo de contratación inmediata y con flexibilidad para estudiar y trabajar a la vez. Adicionalmente a estas necesidades económicas, la información y apoyo de familiares y amigos que les recomendaron trabajar en McDonald's influyó de manera decisiva en la totalidad de los casos analizados.

“Necesitaba encontrar un trabajo que me permitiera ajustar mis horarios, ganar dinero, porque para ese entonces sí teníamos problemas, muchos problemas. Por una de las cosas por las que te metes a trabajar es porque necesitas el dinero, porque en tu casa a veces no hay para el sustento, y pues me metí a trabajar. (...) me metí por necesidad, casi nunca entras así porque sí...”. (Entrevista a Luis, ex trabajador de McDonald's, 12/06/2006)

“Por iniciativa propia, bueno aparte de iniciativa propia, yo tuve muchos problemas en la secundaria... de ver que sólo tienes a tu mamá<sup>18</sup> y que no hay que comer; cosas mentales que te agarran y te llevan a las últimas consecuencias, pero afortunadamente yo agarré la onda a temprana edad y yo perdí dos años de la secundaria, por chambear y porque estaba un poquito mal de la cabeza por no entender la situación en la que estaba, y aparte uno está chico y piensa que las cosas son fáciles”. (Entrevista con Dario, trabajador de McDonald's, 07/06/2006)

Las necesidades económicas familiares de estos tres jóvenes hacen que compartan muchas semejanzas en sus experiencias laborales. Este ingreso temprano al mundo de trabajo y la necesidad económica familiar desarrolla una visión del trabajo más realista, crítica y completa en términos de justicia laboral (como se podrá apreciar más adelante en las narrativas de este grupo de jóvenes) en contraste con una visión más ingenua y despreocupada del mundo del trabajo por aquellos jóvenes que no manifiestan necesidades urgentes y

---

<sup>18</sup> Los padres de Darío se divorciaron desde que él nació. Al momento de la entrevista además de trabajar en McDonald's estaba terminando el bachillerato.

que su inserción productiva se dio por primera vez en McDonald's a sus 16 o más años.

b) Gastos personales y escolares, y búsqueda de una independencia económica.

#### -Gastos Personales

Otro grupo de entrevistados expresan que los motivos de ingreso a McDonald's respondían básicamente a necesidades económicas menores y temporales. Si bien se trata también de una estrategia ésta tiene un matiz más personal en tanto que está más orientada a obtener recursos extras (en tanto que contaban con el apoyo económico familiar) ya sea para su escuela o para consumo inmediato pero secundario (ropa, accesorios, audífonos, cambiar de teléfono celular, etc.) Además, la oferta económica que McDonald's otorgaba y la flexibilidad de horarios se vuelven más atractivos por los comentarios e invitaciones que familiares y amigos hicieron a nuestros informantes como se puede apreciar en algunos de sus testimonios:

“No, los estudios eran pagados por parte de mis padres, entre más bien solo por ganar dinero, y ahorrar y comprarme mis propias cosas, en si no tenia ninguna necesidad de trabajar, en un principio solo esperaba durar un mes. (...) Realmente solo quería comprarme un teléfono celular, que en ese tiempo estaban muy de moda, y si esperaba a que mis papas me lo compraran duraría mas tiempo.” (Entrevista con Hugo, Gerente de McDonald's, 16/03/2007)

“Ya estábamos por acabar la prepa, con mis amigas, éramos tres, cuatro; y estábamos de paseo por el centro, entonces nos pusimos a pensar en qué íbamos a hacer saliendo de la prepa, las posibilidades para conseguir dinero para las cosas que no teníamos, para tener trabajo... (...) Entonces íbamos pasando por el centro y pasamos por un McDonald's (...) “Pues vamos a entrar ¿no?, pero así como de broma” (Entrevista con Aracelí, extrabajadora, 12/06/2006)

En las narraciones anteriores puede notarse que las prioridades de consumo (*cosas, ropa y una grabadora, un celular*) difieren de manera sustantiva con las de Enrique, Luis y Darío. Es posible, además, apreciar un tono de ligereza, de aventura, en la experiencia de entrar a trabajar (“me aventé, “sólo por un mes”, “así como de broma”), lo cual sugiere que la experiencia laboral no es tan

significativa por el contenido concreto del trabajo mismo, sino más bien por tratarse de una experiencia laboral nueva.

-Independencia económica.

En estos casos, laborar en McDonald's corresponde a una coyuntura específica donde la promoción de la empresa por parte de familiares y amigos que ahí trabajaban coincide -o lo incita- con el deseo de tener sus propios ingresos para obtener una parcial independencia económica de sus padres, independencia que también se traduce en cierta libertad para salir a divertirse y llegar un poco más tarde, y con un punto de vista subjetivo del trabajo como una forma positiva y aceptada de incorporarse a la sociedad y madurar.

“Entré a los 16 años, porque ya tenía ganas de trabajar, ya quería comprarme mis cosas, para ya no depender tanto de mis papás, y un primo me ayudo a entrar en un McDonald's cerca de mi casa. Entré ahí porque mi primo siempre me hablaba maravillas de McDonald's, que podías ascender y que tenías prestaciones” (Entrevista con Bárbara, trabajadora de McDonald's, 07/11/2006)

“Antes los permisos iban con el dinero, como que tenían más autoridad sobre ti porque te daban dinero, pero como ya tenías tu propio dinero, pues como que ya tienes más libertad para hacer tus cosas y salir y cosas así” (Entrevista con Miriam Berenice, empleada de McDonald's, 16/11/2006)

La valoración del trabajo como medio de adquirir remuneración monetaria adquiere en estos jóvenes un significado más próximo a la libertad que al mero consumo inmediato. Una necesidad más personal que económica, y en ese sentido, más ligada con las siguientes necesidades.

b) Trabajo como realización

En este caso, trabajar en McDonalds está estrechamente relacionado con la intención de los padres para que sus hijos se inicien en el trabajo como enseñanza de vida (socialización para el trabajo) intención que los jóvenes ven con buenos ojos ya que podrán ocupar su tiempo libre en algo más provechoso y comenzar a ganar un poco de dinero para sus gastos personales.

“No es que tuviera necesidad, lo que pasa es que siempre me gusta estar haciendo cosas, entre más ocupada esté, mejor. (...) y es que mis jefes siempre me dijeron que yo era muy huevona; entonces, ya que entré a trabajar, mi mamá me decía “ni vas a durar una semana” y todos me decían lo mismo, y yo dije “no, no, les voy a demostrar que sí”. (Entrevista con Miriam, trabajadora de McDonald’s, 06/09/2006)

“Entré a trabajar por mi papá. Lo que pasa es que yo tenía 16 años y era de que ‘Papá, necesito dinero, y necesito dinero’ y mi papá como que quería que yo valorara lo que es ganarse el dinero, y de vez en cuando íbamos a desayunar ahí [a McDonald’s] y una vez pues estaba el cartel grandote ahí de que ‘si querías trabajar con nosotros llena tu solicitud’ y eso; y mi papá, así como de broma ‘ah mira, pues métete ¿no?’ y yo, ‘pues estaría bien’ y de ahí fue que me metí”. (Entrevista con Miriam Berenice, empleada de McDonald’s, 16/11/2006)

Este sentimiento de demostrar a sus padres que sí podían trabajar está presente a lo largo de toda su experiencia laboral, sentimiento de orgullo obtenido no sólo por permanecer en el trabajo sino además por trabajar bien. Aquí el significado subjetivo del trabajo se relaciona más con la formación personal, el desarrollo de cualidades laborales determinadas (responsabilidad, puntualidad, confianza, etc.) y con el reconocimiento familiar y social. Ello exhibe que el trabajo no es reducible a lo instrumental, sino que construye significados que trascienden la esfera de lo económico para transitar en las esferas de lo moral y lo sentimental.

Como es posible apreciar, si bien puede existir algunas distinciones entre las necesidades principales que llevan a elegir a McDonald’s como un trabajo, la influencia de la familia (padres y hermanos) y amigos, y su condición de estudiantes les provee de un marco de significados común que les facilita identificarse más allá de la convivencia cotidiana dentro del restaurante y tomar decisiones conjuntas ante problemas laborales que los afectan de manera igual.

Así pues, la construcción identitaria de ninguna manera se limita sólo al ámbito laboral, sino que tiene confluencias con otras esferas como la escuela y el trabajo. Aún cuando las acciones individuales y colectivas tienen su desarrollo en y desde el ámbito laboral, éstas están constituidas también por otros elementos distintos. Como lo hemos podido ver a lo largo de estos testimonios, la escuela y la familia tienen una incidencia directa y determinante en las acciones de estos jóvenes, pues conforma marcos de significados que

son compartidos y permite generar acciones solidarias y de complicidad ante las necesidades económicas familiares y las exigencias de los padres.

### **Escuela y Trabajo**

Hay una paradoja que McDonald's fomenta y que hay que destacar: la mayoría de sus empleados entran para estudiar y trabajar de manera simultánea –para pagar sus gastos escolares-, pero con el tiempo, la misma empresa los obliga o a faltar a clases por demandas sean de la producción o de la capacitación, o a dejar el trabajo para poder dedicarse de lleno a la escuela. Dicho sea en otras palabras, entran a trabajar para poder seguir estudiando y se salen de trabajar para poder seguir estudiando (y en algunos casos dejan la escuela para seguir trabajando). Pero en tanto deciden quedarse en el trabajo o renunciar, el desgaste y los problemas con la escuela los afecta sensiblemente. A lo largo de todas las narraciones puede apreciarse el gran peso significativo que tiene la escuela frente al trabajo. Esto nos es de particular interés porque los testimonios distinguen claramente entre su empleo en McDonald's y sus expectativas de trabajo profesional (por esto hay que estudiar) lo cual nos habla de una importante distinción entre el empleo y el trabajo que influye en una identidad más orientada hacia las aspiraciones fuera de McDonald's que por la empresa misma. Como se ha señalado a lo largo del documento, estos jóvenes se identifican más como estudiantes que trabajan para solventar sus estudios, que como miembros de una empresa. Y esta identificación influye en acciones colectivas que privilegia una organización del trabajo solidaria que les permita cumplir con las exigencias escolares. Veamos algunos de los testimonios de los jóvenes.

“Casi no duermo porque toda la semana abro en las mañanas, lunes y jueves abro a las 5:30 a.m. porque llega la descarga del producto y los demás días a las 6:30...yo sola hasta las 7:00 que llegan los empleados para que ellos lleguen a abrir lo que es el servicio, el mostrador y la cocina... lo bueno es que vivo por aquí... pero luego con la escuela es muy difícil, para mí los días más difíciles son los sábados porque tengo que ir a la escuela de 7 de la mañana a 2 de la tarde, y es venir desde las 6 de la tarde hasta la 1 o 2 de la mañana cerrando, y el domingo de 11 de la mañana a 7 de la tarde, son jornadas de ocho horas, de 11 a 7, de 1 a 8 que por cierto es muy pesado, y el lunes a las 5:30 tenía que estar aquí. (...) Eso me afecta negativamente en la escuela porque he faltado a

clases, me ha afectado con mis tareas...” (Entrevista con Roxana, Gerente de McDonald’s, 28/09/2006)

“Teníamos muchos compañeros que estaban en la UNAM o en la Vocacional, lugares dónde muchos quisiéramos estar y se daban de baja un semestre para seguir trabajando aquí en McDonald’s o había un cuate que estaba en la ESCA (Escuela Superior de Comercio y Administración) y yo “pues que chido, ya estás en la ESCA” porque es muy difícil entrar ahí y él “no, pues me voy a salir un año porque me mandaron a otro McDonald’s”. Yo creo que ellos mismos te hacen salir de la escuela porque te absorbe mucho, te quita muchas horas... es bien pesado.” (Entrevista con Roxana, Gerente de McDonald’s, 28/09/2006)

El conflicto subjetivo que desarrollan por el entorpecimiento de sus actividades escolares debido al trabajo en McDonald’s, lo cual en principio no debía ser así en el entendido que la empresa se oferta como un lugar para trabajar y estudiar conlleva sentimientos de enojo, frustración y decepción que impactan de manera importante en la construcción de significados compartidos en torno al trabajo que orientan acciones comunes.

Los contextos familiares y escolares de los jóvenes trabajadores de McDonald’s son compartidos entre ellos lo cual les permite tomar acciones de solidaridad y apoyo ante los excesos de la dinámica laboral y los abusos de los gerentes. Hay una mutua comprensión en torno a las necesidades y exigencias de la familia lo cual se expresa en prácticas concretas tales como acompañarse al término de la jornada -en especial en el caso de los que “cierran” el turno y salen muy noche-, dormir en la casa del compañero cuando ya no se alcanza el transporte o incluso interceder cuando hay reclamos de los padres por las salidas tan tarde o los ingresos demasiado temprano, por señalar algunos casos que los entrevistados nos compartieron.

## **Reflexiones finales: Identidad y acción colectiva en McDonald's**

A lo largo del documento hemos presentado distintas mediaciones subjetivas que los jóvenes realizan de su trabajo en McDonald's y de los ámbitos familiares y educativos, los cuales influyen de manera notoria en la constitución de una experiencia compartida colectivamente que permite generar una identidad para situaciones concretas. La construcción de la identidad en estos jóvenes trabajadores no surge sólo de rasgos comunes (etéreos, nivel escolar, posición socioeconómica, consumos culturales) ni tampoco del imaginario del *ser joven*, éstos son elementos identitarios que pueden lograr variados niveles de cohesión, pero no necesariamente una identidad. Ésta se desarrolla a partir de las problemáticas laborales concretas que exigen acciones conjuntas. En este sentido, se constituye una identidad *para* situaciones específicas y no una identidad en sí misma. (De la Garza *et al.*, 2009; De la Garza, 2005)

Es decir, encontramos que los empleados de esta "fábrica de hamburguesas" desarrollan una identidad en el ámbito laboral *a partir* de sus contextos educativos y familiares, pues son éstos quienes intervienen al momento de ingresar en este empleo a través de las necesidades económicas y personales, pero es la actividad laboral del día a día la que va construyendo la identidad que les permite desarrollar acciones conjuntas. En este sentido, en la identidad en los jóvenes trabajadores de McDonald's la vivencia familiar y escolar se integra a las vivencias laborales que exigen de la resolución de problemas de manera conjunta. La relación entre gerentes y empleados ilustra la diferencia entre compartir elementos identitarios y desarrollar una identidad para un momento específico: como se pudo analizar más arriba, aún cuando empleados y "gerentes" comparten muchos rasgos identitarios (edad, nivel educativo, entornos familiares similares, espacios urbanos próximos, consumos culturales afines) no hay una identificación real entre ellos, sobre todo de los empleados hacia los gerentes, porque no tienen problemáticas comunes. Esta diferencia se aprecia también incluso entre los mismos empleados de igual jerarquía pero de distintos establecimientos o centros de postres (CPO's) con problemáticas distintas. Un ejemplo lo es la situación de los trabajadores del CPO del metro Tacuba que ante los abusos de los gerentes y supervisores, no se ha generado solidaridades con otros CPO's cercanos, por el contrario, hay sentimientos de competencia, traición y favoritismo; situación distinta en otros



centros de postres con proximidad dónde hay actos de complicidad ante los procesos de supervisión sorpresa (se comunican entre ellos para que estar alertas ante tales supervisiones). Ahora bien, con lo anterior no queremos decir que la identidad entre los trabajadores quede reducida a los espacios físicos compartidos -el restaurante, el local- sino que insistimos que son las situaciones concretas las que generan identidad, y que esta implica un proceso de abstracción de las diferencias.

Así, ante los actos de injusticia de parte de los gerentes y de desprecio y humillación de parte de algunos clientes, los empleados responden con acciones colectivas que tienden más hacia la mutua solidaridad ante los abusos laborales y una complicidad constante frente a las resistencias y violaciones a los reglamentos del corporativo. Es decir, en tanto que los conflictos laborales cotidianos (acosos, chantajes, imposición de horas y tareas, el no pago de horas extras, etc.) se desarrollan en la esfera de lo informal y arbitrario, los trabajadores tienen pocas posibilidades de demostrar los abusos de autoridad por parte de los gerentes y supervisores, quienes cuentan con una estructura que los defiende de antemano y que pueden manipular a su favor en parte derivada de la no existencia efectiva de sindicatos.

Resulta interesante cómo McDonald's utiliza y homogeneiza algunas características comunes de los "jóvenes" -señaladas más arriba- en el diseño de la cultura corporativa de McDonald's como una estrategia para disfrazarlas de una imagen corporativa de un "trabajo juvenil" con un compromiso con el aprendizaje en el que sería, para muchos, el primer empleo y con un aparente modelo que permite combinar los estudios con el trabajo. Y si bien se les pide que "se pongan la camiseta", es decir, que acepten los valores impuestos por McDonald's, su aparente compromiso con la empresa es superficial e incluso falso, en comparación con la solidaridad y complicidad que practican con sus compañeros ante situaciones concretas dentro del trabajo.

De esta manera, en el caso particular de los trabajadores de McDonald's, identidad y acción colectiva conforman una dupla interactiva, pues difícilmente podría darse ésta sin aquella. La acción colectiva no sólo surge de las problemáticas laborales, sino que también puede expresarse y complementarse en las situaciones lúdicas, dentro o fuera del trabajo pero en

relación estrecha relación con él. A juzgar por los testimonios de los jóvenes entrevistados, es posible jugar, bromear, seducir, bailar, dormir, pelear, conversar, humillar, estudiar, comer... todo dentro del mismo restaurante en distintos momentos. Ello difumina las fronteras entre lo laboral y el ocio, el juego y la responsabilidad, fundiéndose a un tiempo, en la misma actividad. Así, el trabajo escapa de la concepción tradicional y parcelaria como actividad instrumental y altamente racional, y se amplía como una acción multiforme y heterogénea, pero sin perder su caracterización de ser subordinada y productiva. (De la Garza, 2007)

Esto es importante, porque la acción colectiva no necesariamente requiere de una organización formal o una planeación meticulosa de mediano o largo plazo, ni tampoco tiene pretensiones de cambios permanentes. No, la acción colectiva, por lo menos en el caso que nos compete, es una respuesta concreta a problemas específicos con una amplia gama de expresiones que van desde la renuncia colectiva de trabajadores (o su caso opuesto, la permanencia involuntaria por solidaridad) o la transferencia de gerentes, a acciones más modestas como la desobediencia, la burla y el juego. Pero unas y otras se caracterizan por responder a una situación de inconformidad en el trabajo -lo cual lo distinguiría de organizar una fiesta o ir a un concierto, por ejemplo-.

Por último, hay que destacar que la construcción de una identidad como *jóvenes trabajadores estudiantes*, (Garabito, 2009) aún cuando se desarrolla a partir de situaciones concretas, trasciende un espacio laboral determinado y se extiende a otros empleos con modelos productivos muy parecidos. Muchos de estos jóvenes transitan a los restaurantes de comida rápida hacia cines, parques de diversiones, cafés y bares, y otras actividades similares, sin que esto cambie radicalmente la visión que tienen de sí mismos como jóvenes que tienen que trabajar para poder terminar sus estudios y así lograr sus aspiraciones. Y posiblemente, tampoco varíe mucho las acciones colectivas en estos otros empleos.

## **Bibliografía:**

De la Garza, Enrique, et.al (2010) “La Querrela de las Identidades” en Trabajo, Identidad y Acción Colectiva (en proceso de edición). México, D.F.: Plaza y Valdés

De la Garza, E., et.al (2009) “Hacia un Concepto Ampliado de Control, Relación Laboral y Construcción Social de la Ocupación”, Revista *Iztapalapa*, Año 30, N°66, enero-junio del 2009. UAM-I. México

De la Garza E, et.al (2007) “Crítica de la Razón Parapostmoderna”, Revista latinoamericana de Estudios del Trabajo, Año 13, No. 19

De la Garza, E. (2007) “Hacia un Concepto Ampliado de Trabajo” en Teorías Sociales y Estudios del Trabajo. Barcelona: Anthropos

De la Garza, Enrique (2005) “Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado”. En: De la Garza (coor) *Sindicatos y nuevos movimientos sociales en América Latina*. CLACSO. Buenos Aires. 2005

Garabito, Gustavo (2009) “Sentido del Trabajo e identificación en los jóvenes trabajadores de McDonald’s.” Revista *Iztapalapa*, Año 30, N°66, enero-junio del 2009. UAM-I. México

Gentile, Alessandro (2003) *En las tramas del McJob. Descualificación laboral y riesgos de vulnerabilidad social para los trabajadores de fast food*. Unidad de Políticas Comparadas (CSIC) Documento de Trabajo 03-13

Love, John F. (2004) *McDonald’s. La empresa que cambio la forma de hacer negocios en el mundo*. Norma. Bogotá. 2004

McDonald’s, (2006 a) *Downloadable Financials 2005 McDonald’s*. Corporation. Informe global de responsabilidad corporativa 2006 de McDonald’s

McDonald’s, (2006 b) <http://www.mcdonalds.com/corp/values/report/printable.html>

McDonald’s, (2005) Normas de Conducta en los Negocios. La Promesa de los Arcos Dorados. Documento electrónico elaborado por McDonald’s. Puede obtenerse en: [http://www.mcdonalds.com/corp/invest/gov/standards\\_of\\_business.RowPar.0003.ContentPar.0003.ColumnPar.0003.DownloadFiles.0001.File.tmp/SBC\\_UNITED\\_STATES\\_\(Spanish\\_Version,\\_July,\\_2006\).pdf](http://www.mcdonalds.com/corp/invest/gov/standards_of_business.RowPar.0003.ContentPar.0003.ColumnPar.0003.DownloadFiles.0001.File.tmp/SBC_UNITED_STATES_(Spanish_Version,_July,_2006).pdf)

McDonald’s, (2004) Boletín de prensa con fecha 4/28/2004

Montaño Hirose, Luis (2000) “La dimensión cultural de la organización. Elementos para un debate en América Latina.” En: De la Garza (comp.). (2000) *Tratado latinoamericano de sociología del trabajo*. FCE, México, 2000.

Ritzer, Georges (2002) *La Macdonalización de la Sociedad. Un análisis de la racionalización de la vida cotidiana*. Ariel. Barcelona. 2002