

Hacia los 50 años de la UAM

25 de Estudios Sociales

La Configuración de Configuraciones productivas y circulatorias  
en los Servicios y trabajo no clásico.

Articulaciones entre trabajo Clásico y no Clásico

Marcela Hernández Romo  
Estudios Sociales, Línea de Estudios Laborales  
UAMI

## Extensión de la investigación Coord. De la Garza y Hernández:

Las Configuraciones y Estrategias Productivas, de Relaciones Laborales y Sindicales en transnacionales en América Latina en 5 países ” en 4 multinacionales Bimbo, América Móvil, Citibank, Ford.

Los resultados nos mostraban que se había conformado una nueva configuración productiva

“La Configuración de Configuraciones de producción y circulación”

## Estrategias globales de las grandes corporaciones

Finales noventa principios del 2000: Corporaciones en lo global inician una reestructuración Integral multinivel de largo alcance que lleva a una nueva configuración

### 1. Reordenación espacial, descentralización de la producción y los servicios

El offshoring y el outsourcing, nacional e internacional, como estrategia de descentralización

Llevó al reordenamiento de sectores, espacialmente implicó la descentralización de la producción en la búsqueda de un mercado más amplio

Industria automotriz, se transformó el mapa de la producción: Japón sale a producir sus autos hacia AL y EEUU- entre otros países, y USA, hacia Asia pacifico, Europa y AL. Ford, Mazda, Toyota, ... se expanden y crecen en México.

### 2. Concentración en grandes monopolios

## Principales Estrategias y elementos que conforman a la nueva configuración

Estrategias de las corporaciones: Multiregional      ~~Globalización~~



**Estrategias de recuperación del Control ampliado**

## Cambio tecnológico, automatización y tecnología de la información

Información vinculada entre producción-cliente-producción-circulación-ventas  
(conjunción de proveeduría-producción-ventas)

**Ahora se produce de acuerdo con la venta al menudeo o el cliente global**

- El jaleo involucra al cliente/consumidor-cliente final con repercusiones en lo productivo, en lo laboral y el control en relaciones ampliadas.
- La producción ahora la impone directamente, en tiempo real, la demanda, y no la capacidad instalada



**Nueva relación ampliada de empresa y de control flexible  
(decisiones) entre matriz- filiales-proveedores-clientes finales:  
Incluye nuevos sujetos laborales y  
una negociación de primer orden**

**El cliente** como parte de la relación ampliada productiva, laboral y de control, sobre el comportamiento que debe tener el trabajador ante el cliente y sobre su productividad (autovigilancia mutua).

### **Técnicas de calidad:**

“Lean production-lean flujo” en J&T y extendida a los servicios → control

**Relaciones Laborales y sindicales flexibles y outsourcing.**

### **Establecemos un nuevo supuesto:**

- ❖ Articulación entre producción y Distribución no opera la división entre lo clásico y lo no clásico
- ❖ Nueva articulación entre lo clásico (manufactura) y lo no clásico (Lo que se produce es la propia interacción, con producción de símbolos de intervención del cliente.

Los objetivos:

a) Dar cuenta de cómo se van articulando la configuración productiva clásica y la no clásica

las articulaciones entre las plantas productivas y los concesionarios de automóviles (Ford)

Empresa productora del servicio de conectividad (Telcel) con los centro de distribución

En los centros de atención a clientes con los empleados de sucursales bancarias (Citibanamex)

Planta productora pan (Bimbo) con los vendedores de tienda de abarrotes

Estabecemos los elementos de una nueva articulación, en una relación ampliada entre producción-venta circulación

En relación ampliada de control y relaciones laborales con la intervención de otros sujetos (cliente) y de relaciones salariales oscurecidas.

Se pone en el centro de la definición al control sobre el proceso de trabajo. Sí un trabajo implica el control del capital (videojuegos, Uber, distribuidoras de Telcel), entonces se le podría considerar como una relación laboral encubierta de asalaramiento

El dar cuenta de esta articulación y demostrar su pertinencia teórica-empírica se vuelve central en este ensayo. Lo anterior nos permite hablar de nuevos sujetos y prácticas laborales, con procesos de significación que llevan a la construcción social de la ocupación. Un primer acercamiento a esta propuesta, se encuentra en el texto “Repensando el mundo de la empresa y el trabajo en los servicios el caso de McDonald’s” (Hernández & Garabito, 2010). Sin embargo, el enfoque y su desarrollo teórico-conceptual y metodológico, se ha profundizado y decantado como se observa en los cap. I y II, de este texto.



Este posicionamiento teórico-metodológico nos lleva a un tercer objetivo, el encontrar la articulación entre la subjetividad y la identidad, entre lo clásico y lo no clásico. La subjetividad la definimos como el proceso de significación, la analizamos a través de los códigos cognitivos, el de razonamiento cotidiano, morales, estéticos, emocionales, valorativos, éticos

identidad nos preguntamos sobre la centralidad y capacidad, del mundo laboral clásico y no clásico para generar identidades y otorgar sentido a la vida cotidiana en lo laboral y extra-laboral

En síntesis, las estrategias productivas y las circulatorias que emanan de las empresas, no las vemos separadas y sin repercusiones entre sí, sino que estas estrategias adquieren un sentido ampliado (se extienden) e impactan en la práctica y en la subjetividad de los diferentes actores en su contextualización. Es decir, adquieren su dinámica en relación con lo situacional, sin olvidar que el origen puede devenir de lo productivo hacia lo circulatorio o viceversa.

la subjetividad de los diferentes actores en su contextualización. Es decir, adquieren su dinámica en relación con lo situacional, sin olvidar que el origen puede devenir de lo productivo hacia lo circulatorio o viceversa.

El método que se sigue es el configuracionismo multinivel, en su multidimensionalización.

Esto implica establecer la articulación de la relación entre estructuras, subjetividades, acciones enmarcadas en las relaciones de poder y la cultura

El enfoque no clásico:

- ❖ Lo que se produce es la propia interacción, con producción de símbolos e intervención del cliente
- ❖ Retomamos el enfoque ampliado de trabajo, empresa, relaciones laborales, de control y de nuevos sujetos laborales
- ❖ Establecer la configuración de configuraciones: La articulación entre lo clásico y lo Clásico.

## El análisis lo hacemos

Configuración sociotécnica y circulatoria: Estrategia de negocios, la relación laboral, la organización del trabajo, el nivel tecnológico, el perfil de la mano de obra, las culturas laborales y gerenciales y la intervención del cliente

---

Estrategia de control y de una nueva configuración productiva

1era. La articulación entre lo clásico y lo no clásico

Relación entre proveedores-planta productiva en la automotriz-distribuidores

Recuperar el control de la totalidad de la cadena productiva a través del control de los proveedores y su extensión a los distribuidores

Estrategia de control y de una nueva configuración productiva

**1era. La articulación entre lo clásico y lo no clásico**

Relación entre proveedores-planta productiva en la automotriz-distribuidores

Primera articulación: Negociación de primer orden Control de la planta productora clásica(automotriz)

Proveedores

Distribuidores

### Controla y define la Red de proveedores (Tier1 y 2):

Fijan los parámetros de los proveedores:

- ❖ Producto
- ❖ materia prima, calidad,
- ❖ tecnología, costo, procesos
- ❖ tiempo de entrega

↓  
Mayor control centralizado en la productora

Intervención mutua entre actores de las compañías (OEMs y Tier1) en sus diferentes niveles rebasando los límites del control de ambas partes, aunque imponiendo y controlando la matriz

↓  
Nueva relación ampliada de empresa y de control flexible (decisiones) entre matriz-filiales-proveedores-clientes finales: Incluye nuevos sujetos laborales (proveedores, personal de calidad externo a la OEMs y a los Tiers1).

# Control de plantas productoras clásicas → las no clásicas

LAS PLANTAS PRODUCTORAS OPERAN COMO SI FUERAN PARTE DEL MISMO NEGOCIO

- ❑ Toma decisiones, controla y fija reglas
- ❑ Deciden sobre el negocio, quien va a ser el Cliente intermediario con el cliente final
- ❑ Tecnología (software-hardware)
- ❑ Soporte administrativo, financiero
- ❑ Capacitan a personal de gerencia, trabajadores, vendedores
- ❑ Supervisan las instalaciones, informan s/Nvos. Productos
- ❑ Mercadotecnia
- ❑ Talleres fijan No. de autos que deben de atender en el servicio,
- ❑ Costos del producto de servicio. Tarifas de los minutos contratados del pan, del auto, lo que se puede ofertar en los combos
- ❑ Fija la ganancia del cliente-distribuidor

Negociación de primer orden

Cliente intermediario entre plantas productoras y cliente final  
Dependen de la productora lo que venden

Planta productiva lleva a cabo la conectividad, produce el pan, el auto, el servicio que puede dar la sucursal

Subordinación a la planta productora

Telcel-red de distribuidores-cliente intermediario de la venta de líneas de conectividad, de los aparatos

Servicio de la conectividad lo da Telcel (Planta productora del servicio)

Contrato de largo plazo-no típica relación mercantil

No definen políticas de venta, ni la configuración sociotécnica, todo lo controla la productora

Distribuidoras  
Concesionarias  
Cajeros de banco  
Tienda de abarrotes

Articulación entre producción por jaleo  
“pull” demanda inmediata del cliente

Relación ampliada entre el trabajo clásico  
y el no clásico

Para que se lleve a cabo  
el servicio es que estos  
no se producen sin la  
intervención del  
cliente/usuario

Puede ser interacción  
cara-cara o no entre  
vendedor-cliente

El jaleo “pull” en la producción y circulación en servicios no clásico.



- A. Venta, el servicio descansa en el trabajador-asesor o distribuidor, trabajo interactivo cara a cara o por internet entre el trabajador y el cliente final,
- B. La conectividad del servicio- conectividad entre el emisor y el receptor, relación entre cliente-cliente-datos-información, no implica la relación cara a cara con personal de Telcel.



**Producción, circulación y consumo en un solo momento**

- A. El servicio de posventa (atención a clientes), interactivo (trabajador- cliente) puede generar conflicto que puede ser simbólico, o escalar y tornarse violento o legal.

El proceso de venta por jaleo,



## El proceso de venta por jaleo

La venta se registra en la *Hand Held*, en la computadora (programa predeterminado por la planta la productora

- Cuál vendedor es el que realiza la venta
- Qué cliente visitó, a quien vendió.
- Qué venta realizó(modelo de auto).
- Tipo de crédito, tiempo aire, transacción, etc.
- Cuántos y cuáles productos se vendieron.
- Qué producto faltó (tiendas de abarrotes).
- Cuánto producto se retira y se repone.

Vendedor, cajero, TCAs, solicita autorización de la venta. Una vez obtenida, factura, realiza el papeleo burocrático. La información la envía en tiempo real al centro de información

la conectividad se realiza de acuerdo con las ventas, producción por jaleo

La conectividad no se produce de acuerdo con la capacidad instalada, sino con la demanda inmediata

Jaleo de venta individualizada en cascada.

✓ En otras palabras, articulación entre demanda inmediata y comercialización y venta en J&T.

# Estrategia de control de lo clásico ampliado a los servicios: las técnicas lean production-lean flujo (six sigma)

## Articulación de lo clásico y lo No clásico

One Ford- clásico



Articulación-distribuidores-prodc.  
jaleo

Una única manera de producir  
Estandarización y mejoras  
de los procesos

Tiempos y Movimientos

J&T

Lean production :  
0 desperdicios  
0 errores



No clásico- taylorización de la interacción  
Vendedor-cliente final en una ampliación  
de control. Induciendo al cliente al consumo  
en una venta y **control subjetivo de las  
emociones (disneylización) y el cuidado**



Estrategia planeada desde la gerencia  
Misma manera de vender  
Principios de mejorar procesos de venta y  
servicio  
Evitar desperdicios (de palabras)  
Estandarización de tiempos y movimientos  
(quitar movimientos innecesarios)  
Controlar las emociones de los vendedores  
Concesionarios, cajeros y clientes



Generar lealtad, identidad con la marca

## Control de la planta productora hacia el distribuidor y cliente final

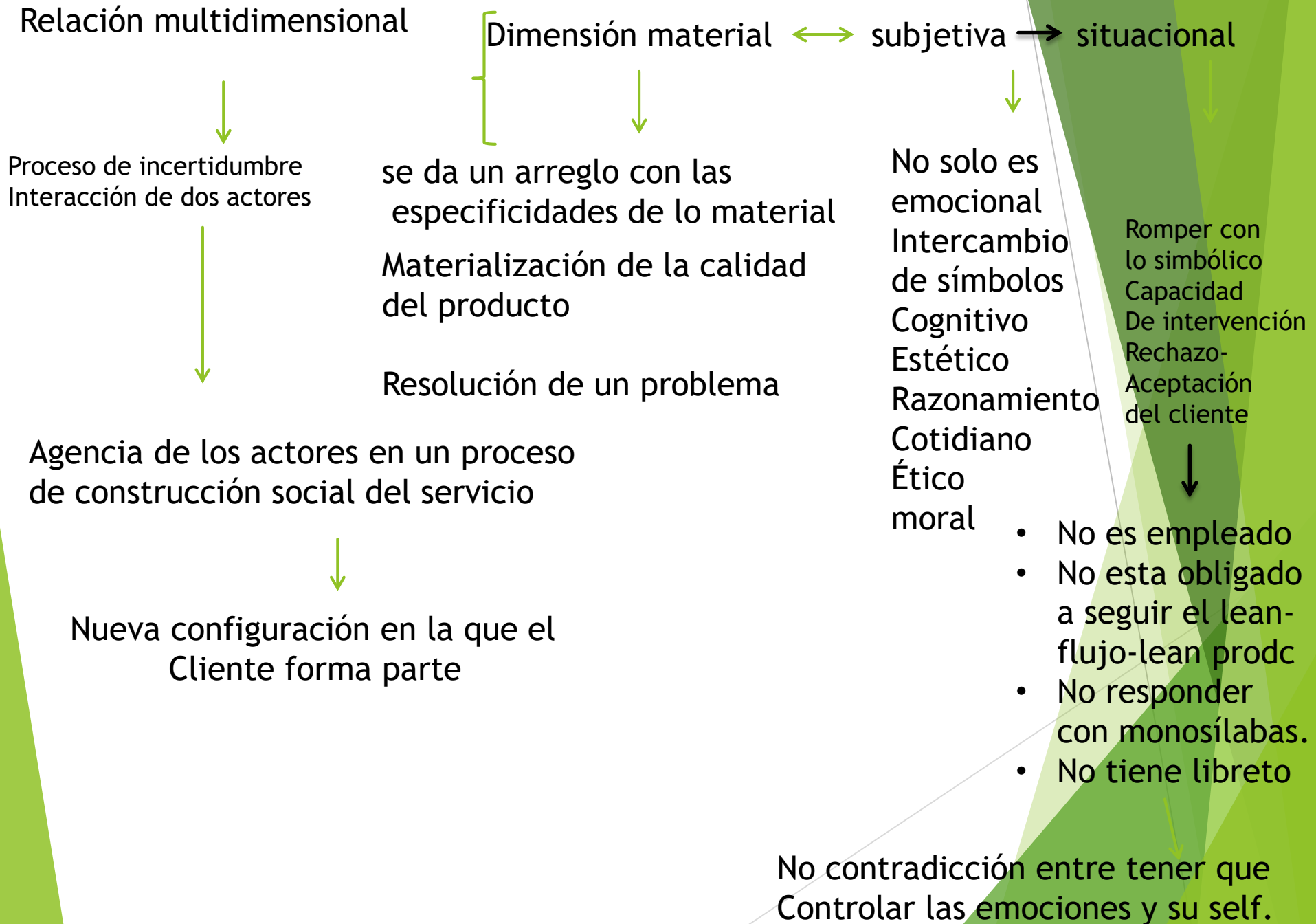
### Distribuidor-Cliente final

La importancia del cliente final (consumidor) que se vuelve un referente de la evaluación del servicio, de la calidad de los productos, de lo que demanda el mercado y la participación en sugerir “innovaciones” en los productos.

Aceptan y respetan las políticas de la producción de la conectividad, del pago del crédito, servicio posventa, de la comisión del servicio de la tarjeta, etc.

El cliente como parte de la relación ampliada productiva, laboral y de control, sobre el comportamiento que debe tener el trabajador ante el cliente y sobre su productividad (autovigilancia mutua) (concesionarias)

## Para nosotros la subjetividad:



## Relaciones laborales y sindicales

- ❑ Outsourcing: parte importante de la nueva configuración de relaciones laborales, polarización interna del mercado de trabajo
- ❑ Flexibilidad funcional, numérica y se suma la flexibilidad salarial

## Bajos salarios

- ❑ La compensación, bonos son mecanismo de presión de las empresas para aumentar la calidad y la intensificación

## Mercado segmentado de trabajo

- El empelado que maneja tecnología y no requiere de calificación alta, solo la opera (cajero de banco, en telcel CACs  
No se anula el trabajo material
- Especialista (ingeniero de proyectos, ventas en corporativos)

## Relación laboral oculta, Telcel:

Controla a los distribuidores s/el proceso De trabajo, lo que puede vender o no, reglas de venta, condiciones sobre las que labora, la comercialización/producción

Dependencia/subordinación al capital en una relación salarial encubierta de asalaramiento

# Configuración sociotécnica

**Tecnología:** La informatización y la automatización

**Org. Trabajo:** Lean production- flujo-leanproduction (técnicas de control y de calidad)

Control ampliado: empleado-vendedor comprador

Segmentación y polarización del mercado interno de trabajo

Relación laboral flexible, ahora extendiéndose en producción.

Intensificación del trabajo

Sindicatos de empresa-promanagement y "sindicatos blancos"

Inclusión del cliente final( trabaja en ocasiones, para recibir el servicio que requiere)

Cultura gerencial y del trabajo: instrumental y por objetivos

Trabajo



- a. **Simplificado, rutinario, estandarizado**
- b. **separación entre concepción y ejecución**
- c. **Trabajo individualizado**
- d. **Perfil laboral con baja calificación-mayor escolaridad (recalificación baja)**
- e. **Salario flexible, depende de la comisión por venta-bonos**



Control y vigilancia ampliada

Disciplinamiento del cliente (encuesta al cliente final desempeño, satisfacción)

Ventas mediadas por el cliente



Proceso de Ventas-compra subjetiva,



coproducción- una construcción social  
compra-venta en J&T



Arreglo entre lo simbólico y lo  
material en articulación con la  
configuración sociotécnica



### “Configuración de Configuraciones “La conjunción de lo clásico y lo no clásico”

Nuevos elementos que la definen son la producción por jaleo, la informatización y control subjetivo del cliente, con disneyficación y cuidado, con taylorización flexibilidad laboral, específicamente salarial, tendientes a la precariedad y fuerte segmentación del mercado interno de trabajo en toda la configuración y culturas instrumentales del trabajo.

# Producción clásica y trabajo no clásico

Definimos:

- ❖ Configuración nueva, que implica interacciones cotidianas y un sentido ampliado del Trabajo al no clásico, que incluye al cliente y al consumidor de manera directa en el Control del trabajo y en la relación laboral

El concepto de trabajador no clásico también procede en producciones clásicas que están directamente articuladas con comercialización

- ❖ Es un trabajo interactivo
- ❖ Con fuerte interacción simbólica
- ❖ Con participación laboral del cliente (el trabajo del cliente y la relación laboral y el control ampliado del trabajo)

Configuración sociotécnica tradicional, se amplía a los proveedores y a las divisiones de producción y ventas al interior de las empresas