

Universidad Autónoma Metropolitana Unidad
Iztapalapa

Alumno: Pineda Aburto Erick Roberto

Maestra: Hernández Romo Marcela Adriana

División: Ciencias Sociales y Humanidades

Carrera: Sociología

Problema de investigación: Reconversión de
trabajadores formales a trabajadores informales
por medio de ventas en el Marketplace
(Facebook) durante la pandemia por COVID - 19

UEA: Sociología Aplicada I

Índice

Portada	Pág. 1
Índice	Pág. 2
Introducción	Pág. 3
Planteamiento del problema	Pág. 4
Contextualización	Pág. 6
Objetivos de la investigación	Pág. 8
Trabajo en plataformas digitales: Marketplace	Pág. 9
La pandemia y el objeto de estudio	Pág. 11
Enfoque Teórico	Pág. 13
Metodología	Pág. 18
Trabajo no clásico	Pág. 18
Tipos de Trabajo	Pág. 19
Relación laboral ampliada	Pág.20
Descripción del proceso de trabajo.....	Pág. 21
Configuración sociotécnica.....	Pág. 21
Tecnología	Pág. 22
Control ampliado.....	Pág. 22
Conflicto	Pág. 24
Trabajo interactivo	Pág. 24
Identidad	Pág. 26
Técnicas para la reconstrucción de la información	Pág. 27
Instrumento	Pág. 27

Análisis y comparación de la información obtenida	Pág. 29
Anexo 1. Guion de entrevista	Pág. 38
Anexo2. Organización de la información con base en las dimensiones del trabajo no clásico	Pág. 42
Trabajo no clásico	Pág. 43
Relación laboral ampliada	Pág. 44
Proceso de trabajo	Pág. 45
Configuración sociotécnica	Pág. 46
Tecnología	Pág. 47
Control ampliado	Pág. 47
Conflicto	Pág. 48
Trabajo interactivo	Pág. 49
Identidad	Pág. 49
Perfiles sociolaborales de los sujetos de investigación	Pág. 53
Planteamiento del problema con base en los resultados obtenidos	Pág. 65
Teoría de la identidad social y laboral	Pág. 65
Análisis de perfiles en aspectos de identidad social y laboral	Pág. 68
Segundo guion de entrevista: Condiciones actuales	Pág. 71
Conclusiones del segundo guion de entrevista	Pág. 77
Conclusiones sobre la identidad en los sujetos de investigación	Pág. 79
Cuadro 1. Modificación de los procesos laborales en la venta de artículos dentro de la plataforma Marketplace de Facebook	Pág. 81
Cuadro 2. Modificación de los procesos laborales dentro de un trabajo no clásico informal a un trabajo clásico formal	Pág. 83
Avances México sobre el crecimiento del comercio en línea	Pág. 84
Análisis de resultados	Pág. 86
Bibliografía	Pág. 92

Introducción

Por medio del siguiente trabajo me interesa investigar y visibilizar el proceso de la reconversión laboral, refiriéndonos con a un proceso donde los sujetos de investigación contaban con un trabajo previo a la pandemia por COVID 19 (analizando dichas condiciones de trabajo), rescatar como fue que dejaron dicho empleo y como reconvirtieron su experiencia y procesos laborales enfocado al trabajo en plataformas digitales por medio de Marketplace-Facebook (analizando de igual manera sus condiciones laborales), además, conocer sus actividades laborales actuales (a manera de saber si continúan con el trabajo en plataformas digitales o si nuevamente reconvirtieron su trabajo).

Dentro de esta investigación se analizarán las experiencias, el entorno, la subjetividad, las condiciones laborales y aspectos sociodemográficos, los cuales influyen, afectan, intervienen, transforman o en múltiples ocasiones condicionan y definen la manera en que un trabajo se realiza y bajo que normas o reglas se condiciona este mismo, para ello se recolectaran datos duros y datos blandos para así contar con una panorámica general y dos particulares para poder contrastar lo que generalmente se idealiza y lo que tuvieron que pasar nuestros sujetos de investigación para así poder reconstruir la realidad en la que estos tuvieron que adaptar reconvertir sus procesos laborales.

Para esto se hará uso de un guion de entrevistas para obtener tanto datos duros como datos blandos, esta entrevista cuenta con 44 preguntas pensadas para conocer únicamente los datos que son relevantes para nuestro trabajo de investigación, posterior a obtener las entrevistas se analizaran aspectos singulares como lo son el trabajo no clásico, la relación laboral ampliada, el proceso de trabajo, la configuración sociotécnica, la tecnología, el control ampliado, el conflicto, su proceso de trabajo interactivo y por último la identidad del trabajador, esto con el objetivo de realizar tablas donde se organizara toda la información (tanto en aspectos fundamentales del trabajo como en las personas que influyen en su proceso laboral).

Seguido de esto se realizo una tabla donde contrastamos las condiciones entre ambos sujetos de investigación apoyados y con base en sus guiones de entrevista, esto nos ayudara directamente a diferenciar y a conocer de primera mano como es que los sujetos de investigación significaban su entorno y sus trabajos a lo largo de estos periodos (previo a la pandemia, durante y actualmente), por último, gracias a la bibliografía proporciono los datos en los que me apoye y autores o compañeros de licenciatura que plantean bases y aspectos de análisis fundamentales para este trabajo.

Planteamiento del problema de investigación

El motivo por el cual me vi interesado en realizar esta investigación fue gracias a que tenía el interés de mirar las condiciones laborales, sociales y tecnológicas con las que un gran número de personas se vieron obligadas a lidiar y adaptarse durante el transcurso de la pandemia en nuestro país el cual afectó a toda la población que de igual manera quedara registrado como un proceso sin precedentes en nuestra modernidad.

En concreto, el problema que se desea investigar radica en conocer y establecer la forma en que las personas reconvirtieron y significaron su nuevo trabajo (venta de ropa por medio de Marketplace Facebook) debido a las afectaciones que produjo la pandemia en el sector laboral, con el objetivo de visibilizar todo el proceso por el cual atraviesa dicha persona (tanto dificultades como facilidades para entrar a este tipo de trabajo y como es que se lleva a cabo su nuevo proceso laboral), pues esta reconversión es esencial para sustentar gastos familiares o educativos que sean requeridos por las personas en ese preciso momento.

Por otro lado, la mayoría de las personas con trabajos clásicos que fueron despedidos de manera injustificada (como consecuencia ante la pandemia por COVID-19 y algunas empresas que aprovecharon el panorama para recortar el número del personal) esto se vio favorecido gracias a que nuestro país no prioriza la protección de los derechos laborales de cada individuo que fue afectado por esta situación, sino que priorizo de primera mano que la pandemia no se propagase más por nuestro país, cesando las actividades no esenciales de comercio a nivel nacional, gracias a estas condiciones particulares, es que un gran número de personas encontraron refugio y respuesta instantánea ante su situación de desempleo su inserción en el sector no clásico concretamente la compra y reventa de artículos por medio del Marketplace en la plataforma digital de Facebook, surgiendo como una solución directa e inmediata ante la crisis económica y las necesidades familiares ante el despido y la falta de ingresos económicos.

Aquí es donde encontramos aspectos de su reconversión laboral, principalmente al indagar desde el enfoque teórico metodológico del trabajo no clásico, ¿Qué es un trabajo interactivo?, ¿Qué importancia e influencia tiene el aspecto simbólico en el trabajo?, ¿Cómo se produce la interacción con el cliente u otros agentes que influyen en el proceso del trabajo?, ¿Cómo es el control y la regulación de su trabajo?, por medio de estas cuestiones se busca reconstruir la realidad laboral de mis entrevistados, la intención es poder conocer ¿Qué trabajo realizaban antes de la pandemia? Englobando dentro de este pregunta aspectos como sus horarios, reglamentos, imposiciones laborales, el trato con el cliente, capacitaciones, labores designadas con el fin de establecer las condiciones antes y después de la pandemia siguiendo así su reconversión del trabajo al momento adaptar sus prácticas y de este modo establecer si estas mismas empeoraron (con menos ingreso, más horas de trabajo y trabajo intensivo) o si por el contrario se vieron beneficiados (más ingreso, menos horas de trabajo, trabajo menos intensivo) adaptándose de esta manera a sus necesidades y su estrategia de supervivencia.

Indagando en otro aspecto fundamental de estas actividades laborales, encontramos que recae en una gran importancia en el cliente, pues es este mismo quien influirá en la mayoría de las ocasiones los procesos de trabajo y las condiciones de estos mismos definiendo actividades y alguna capacitación concreta para atender de cierto modo a estos últimos, teniendo peso inclusive en las relaciones laborales y extralaborales entre los mismos trabajadores o entre trabajadores y clientes.

Ahora bien, sin aun dar a profundidad al respecto, de igual manera se desea retomar las experiencias de mis sujetos de investigación (específicamente 2 jóvenes entrevistados) a lo largo de su proceso como trabajadores en el ámbito de lo no clásico y la influencia que han tenido los clientes a la hora de realizar su trabajo, destacando posibles cambios positivos en el trato, la entrega, los métodos de pago o en la estética personal y la estética que manejan los productos, además de saber cuál es su significación laboral con su trabajo actual en comparación de sus trabajos anteriores para así saber que labores son las preferidas por dicho trabajador, que significado le da a su trabajo, si ha creado un simbolismo o identidad con su trabajo y que opiniones genera en su entorno social (tanto familia como amigos) para resaltar en caso de que exista o no un apoyo ante su nuevo trabajo.

Otro aspecto de fundamental importancia radica en las condiciones laborales antes después de la pandemia las cuales se han tenido que adaptar por medio de la reconversión de su trabajo, en este aspecto tomare en cuenta tanto a sus relaciones personales y laborales, como es que aprendieron o se desempeñaron en el trabajo y si es que recibieron algún tipo de capacitación para realizar dichas labores o inclusive las condiciones y prestaciones a las que acceden una vez comienzan a realizar su proceso laboral.

Por último, cabe aclarar que a lo largo de este trabajo, conforme obtenga la información de mis sujetos de investigación, podre diferenciar y ampliar las dimensiones de estudio que tenía en mente, pues las condiciones de cada sujeto son completamente distintas y estas mismas serán de gran ayuda para hacer una diferenciación entre sujetos con distintas necesidades y sobre todo, valernos de sus experiencias laborales para cumplir con el fin de esta investigación.

A manera de conclusión para este apartado, planteo y formulo la siguiente pregunta ¿De qué manera reconvirtieron y significaron los procesos laborales en condiciones anteriores, durante y actualmente de cara a la pandemia por COVID?

Contextualización

Por medio de las políticas económicas adoptadas por el gobierno mexicano, las cuales priorizan su enfoque y desarrollo para las actividades macroeconómicas, provoca que en México el sector industrial funcione como el principal motor para nuestro desarrollo y crecimiento económico desde hace ya muchas décadas.

Ahora bien, este enfoque macroeconómico ha generado grandes repercusiones en la microeconomía de nuestro país, teniendo que el trabajo y las condiciones de estos se encuentran constantemente en un panorama de desigualdad económica, precarización de empleos y el mal trato laboral, pues, pese a existir espacios de trabajo clásico dentro de nuestra sociedad estos cuentan con un gran número de requerimientos con los cuales cierto sector de la población no cubre (véase el nivel escolar solicitado, el dominio sobre actividades específicas o la experiencia solicitada para adquirir dicho puesto) es por eso que un aproximado del 56.2% (INEGI) de la población en México se ha visto en la necesidad de laborar en el sector informal y el sector no clásico, aunque este no cuente con las mejores condiciones de trabajo ni con los derechos laborales establecidos dentro de la Ley Federal del Trabajo. (Gobierno de México, 06/05/2022).

Por otro lado, y, además, en México existe una gran parte de la población (dentro de los sectores formal e informal) que debido al modelo laboral en México donde existe siempre un jefe que da ordenes e indica las maneras de llevar a cabo el trabajo, provocando que a las personas quienes no les gusta recibir órdenes de un patrón, capataz, supervisor, o gerente laboral deciden invertir en un negocio propio para trabajar bajo sus condiciones propias sin la dependencia de un jefe o normas las cuales seguir durante la jornada laboral., Este aspecto es de suma importancia debido ya que dependiendo de los factores estructurales a los que se ve sujeta una comunidad (donde entran en juego factores como el territorio, la población, los recursos de los que se disponen y la demanda) es que adaptaran las necesidades y posibilidades laborales de dichos individuos, mientras que, la cultura influirá como un factor determinante gracias a que por medio de ella cada persona podrá significar y darle sentido a sus preferencias laborales con base en sus valores y experiencia previa.

Por consiguiente, las condiciones que definen dichos valores y la manera de actuar de los individuos se ven estrechamente relacionados con aspectos como la clase social a la que se pertenece (clase baja, clase media o clase alta), la relación con la familia, las condiciones socioeconómicas del hogar y por último pero no menos importante, la región en donde se vive (este factor es de suma relevancia, pues los integrantes de una comunidad en desarrollo o miembros de áreas rurales no cuentan con la misma visión laboral que las grandes urbes del país), siendo esta una gran limitante tanto de oportunidades como de espacios de trabajo para sus pobladores.

Ahora bien, el emprender un negocio propio, no asegura completamente la estabilidad económica de dicha persona, pues a pesar de contar con una opción que resuelve su

situación económica, esta misma cuenta con una enorme flexibilidad en cuanto a los ingresos percibidos (tanto en trabajos formales como informales), pues el salario y las condiciones de los trabajadores se encuentran en un punto donde influyen directamente otro tipo de factores mucho más amplios (los cuales no afectan únicamente a un individuo sino que adquieren una repercusión social considerable) gracias a los cuales se genera un entorno de precarización laboral.

Por medio de esta investigación este caso en concreto es el que me resulta apropiado para analizar, pues mi objeto de estudio es ver cómo los trabajadores pertenecientes a agencias de venta de ropa (en un empleo formal) se ven obligados a reconvertir su empleo (debido a la afectación que sufrió este sector de tiendas departamentales como consecuencia de la pandemia por Covid19) y como es que se pasan a la venta de artículos por vía del Marketplace en Facebook, dicha ocupación se alinea a las condiciones laborales del trabajo informal no clásico, en donde su condición laboral se mantiene en la incertidumbre y con una nula estabilidad financiera.

Objetivos de la investigación

- 1.- Por medio de la presente investigación pretendo visibilizar como los trabajadores de tiendas departamentales significaban su trabajo antes de la pandemia por COVID 19.
- 2.- Indagar sobre como es que estos mismos individuos reconvierten y significan su nuevo trabajo en el Marketplace de Facebook.
- 3.- Establecer y averiguar las estrategias de sobrevivencia por las cuales opto cada individuo a la hora de reconvertir su trabajo en dicha plataforma digital, tomando en cuenta factores como la familia, amigos, clase social, experiencia y la situación socioeconómica, los cuales influenciaron al sujeto a la hora de definir su nueva ocupación.
- 4.- Establecer las condiciones de trabajo antes de la pandemia (trabajo en una tienda departamental) y durante la pandemia (trabajo por medio de Marketplace).
- 5.- Destacar el nivel y la diferencia en un trabajo clásico y un no clásico (específicamente, en la importancia de la interacción y cómo esta modifica las actividades laborales).
 - 5.1.- Para lo anterior, se hará uso de un eje de análisis por medio de la configuración socio-productiva, con el cual se podrá establecer dicha estructura de interacción con la cual el trabajador significará su trabajo.
 - 5.2.- Por último, analizar cómo es que gracias a la interacción y la generación de significados, se crea una configuración sociotécnica para estos individuos.

El trabajo en plataformas digitales: Marketplace

Dentro de la amplia variedad en los trabajos no clásicos encontramos el que nos interesa para desarrollar nuestra investigación, este es “La venta de artículos por medio de plataformas digitales” (Marketplace de Facebook). Este tipo de actividades consiste en que un cliente intermediario adquiere un gran número de productos y mercancía variada a bajos precios (conocido popularmente como compra por mayoreo), esto se hace con el objetivo de conseguir re vender dichos artículos por pieza a un precio mayor con el fin de generar una ganancia (el precio depende de cada vendedor, hay quienes re venden los artículos a precio de tienda y quienes rebajan el precio a fin de no perder mucha ganancia y generar un interés en el comprador debido a un menor precio del producto). Cabe mencionar que los encontrados en tiendas físicas o digitales son fijos (no se pueden alterar bajando o subiendo el costo sin la orden de la industria dueña de dicha marca o artículo) lo cual genera la posibilidad de producir una competencia directa gracias a los precios de cada mercado (físico o digital), esto funciona como uno de los puntos clave del Marketplace, donde se consigue la atención e interés de los clientes gracias a la accesibilidad de los costos y la amplia variedad de artículos. De este modo no solo el Marketplace de Facebook toma relevancia, sino que diversas empresas como, Shoope, MercadoLibre, Ali Express, Liverpool, etc., se ven beneficiadas al contar con una estructura similar de compra y venta.

El apartado de Marketplace dentro de la plataforma digital Facebook fue lanzado a inicios del 2016 en países como Estados Unidos, Reino Unido, Australia o Nueva Zelanda y gracias a su éxito en dichas naciones, eventualmente aumentan el número de países donde este nuevo apartado se introduce al público en general, llegando así “Marketplace Facebook” a México el 15 de diciembre del 2016. Dicha función se introduce según la misma compañía para que la gente pueda comprar y vender artículos en su región o sus alrededores (sin embargo, como múltiples sitios lo afirman, el fin de este apartado es para que su base de usuarios se mantenga y logre expandirse dicho número de usuarios). (Imagen Digital, Laura Vela, 01/05/2022)

La manera de utilizar la plataforma de Marketplace es ingresar con tu perfil a la página web “Facebook” y en el apartado llamado “Marketplace” es donde se encuentran los artículos en venta y la posibilidad de crear un espacio que te permita hacer una venta, en dicho apartado digital existía un número de espacios ilimitados para ofrecer cualquier mercancía que se deseara vender (ya sea artículos como ropa, tenis, lentes, aparatos eléctricos, teléfonos, automóviles, etc.), sin embargo, gracias al auge que tuvo esta nueva función dentro de la plataforma Facebook desato que se implementaran políticas y restricciones limitando dichos espacios y los artículos que se pueden ofrecer en su sitio web. (Facebook Policies, 01/05/2022)

Durante su año de lanzamiento los únicos requerimientos para realizar el posteo de algún artículo era especificar el precio de la mercancía y adjuntar una foto del producto en cuestión, ahora bien, la transacción se podía pagar de manera física o digital, el método de

pago físico fomentaba mucho el engaño, las estafas o asaltos entre vendedores y usuarios (reflejando la realidad violenta que hay dentro de nuestro país).

Actualmente Facebook ha implementado en distintos países como Estados Unidos, China y Canadá, una manera de pago por medio de tarjeta de crédito en sus plataformas de Instagram Facebook, sin embargo, en México esta implementación aun llega a México, no obstante, como respuesta ante las situaciones descritas anteriormente y la falta de su sistema de pago, tiene como respuesta que la plataforma Facebook implementará una serie “Sugerencias para comprar y vender de manera segura”, intentando alertar y proteger a los usuarios de malas experiencias. (Facebook help, 01/05/2022)

Pese a tal panorama, los usuarios que utilizan dicho apartado de Marketplace encuentran una manera de generar ingresos libres sin tener que pagar impuestos, pues es la misma plataforma quien indica que únicamente funciona como un medio de interacción para realizar dichas ventas y por ende el dinero que se mueve no está intervenido por la plataforma.

Mucho tiempo antes de la pandemia, los vendedores de artículos por internet no contaban con ningún impedimento, condiciones ni protocolos a seguir impuestos por ninguna empresa, debido a que estos son quienes deciden cómo llevar a cabo su trabajo, sin embargo, durante el periodo pandémico, se vieron en la obligación de cumplir ciertas normas sanitarias sin las cuales no se les permitiría operar ni distribuir ninguna mercancía, mientras que, por otro lado, el gobierno de la Ciudad de México al percatarse de tal situación comienza a dar órdenes de no permitir que estas personas realicen sus actividades de venta en instalaciones del Sistema de Transporte Colectivo “Metro”, imponiendo una nueva dificultad para los trabajadores de este tipo de trabajo no clásico.

Sin embargo...¿Para que son importantes todas estas características descritas?

El motivo principal de describir dichas características no es otro más que conocer con mayor profundidad las condiciones de trabajo a las cuales nuestros sujetos de estudio se encuentran sometidos a raíz de la pandemia y el confinamiento. Con el fin de saber cómo significan su trabajo en las diferentes etapas por las que han atravesado desde el 2020, es decir, de su trabajo como vendedor de ropa en tiendas departamentales antes de que llegara la pandemia, su proceso de reconversión y adaptación durante la pandemia y como este mismo visualiza su trabajo después de la crisis pandémica.

Por otro lado, también es un eje central para mi investigación cómo se da este proceso de transformación, adaptación y reemplazo de actividades por las cuales el sujeto de investigación tuvo que pasar (desde los horarios, la adquisición de mercancías, el modo de trabajar, las normas y reglas que se fijan al trabajo, el trato al cliente y la interacción con estos mismos), estos factores son determinantes para la investigación, pues en ellos veremos la reconversión de las condiciones laborales de un trabajo clásico a un no clásico en donde la interacción e intervención del cliente ejerce un impacto en el proceso laboral y como el vendedor debe alinearse ante la condición de ofrecer la mejor atención posible.

La pandemia y el objeto de estudio

En el año 2019 el trabajo en la ciudad de México se manejaba en un 43.5% con trabajadores formales (quienes pertenecen a empresas y organizaciones con un contrato, prestaciones o seguro social) y un 56.5% de trabajadores informales (estos trabajadores viven al día, sin contrato ni prestaciones, no cuentan con un seguro médico y el horario que tienen no está establecido), dentro de este sector podemos encontrar no solo a jóvenes adultos, sino que el trabajo infantil también forma parte de los métodos de trabajo informal. (Gobierno de México, 06/05/2022)

Durante dicho año, en la Ciudad de México tanto el sector informal como el formal no contaban con una cantidad significativa en sus ahorros o no contaban con una vivienda propia, lo que significó un duro golpe a la economía familiar al momento de llegar la pandemia por COVID19 a nuestro país en el año del 2020 (Economía, Nexos, Marco Antonio del Río Chivardi, 01/05/2022), pues la economía, el país y la población no estaban preparados para el duro golpe que significó el confinamiento en nuestras actividades rutinarias.

Concretamente, durante el mes de marzo (mes donde se decide cerrar todo espacio, local e institución que no sea vista como una necesidad fundamental, caso de comercios de comida, artículos para el uso cotidiano y centros médicos) el INEGI destaca como es que la tasa de desocupación en el sector laboral se dispara pasando de ser de un 3.6%, 3.7%, 3.4% en los meses de enero, febrero y marzo a ser del 4.7%, 4.9% y 5% en los meses de abril, mayo, junio y julio. (INEGI, 01/05/2022)

Esta estadística nos revela como la tasa de desempleo y en concreto los trabajadores se habían visto afectados principalmente debido a la ola de desempleo e interrupción de labores (en ambos sectores) durante estos meses, la condición de esto fue tal que, gracias a la encuesta nacional de ocupación y empleo, se estima que la población económicamente activa paso de ser de 57 millones a 46 millones en este periodo, significando una pérdida importante de trabajadores en cualquier sector laboral.

Estas condiciones causaron un gran impacto no solo en las pérdidas económicas de las grandes empresas, sino que el PIB nacional pasó de tener un crecimiento anual de 2.9% (durante 2019) a reducirse en un 8% (en el 2020) cosa que representó consecuencias directas no solo para el empleo, sino para los gastos y el consumo de la población, ya que el consumo y el dinero disponible de las familias en México debían de racionalizarse día a día (estas prácticas de contar y llevar un control sobre el consumo no son habituales en nuestro país) lo que llevo a crisis por escasez de alimentos y recursos en ciertas áreas de la población. (Negocios, Reforma, Everardo Elizondo, 01/05/2022)

Esto significó una crisis a la cual nuestra población tuvo que adaptarse con el paso del tiempo (durante finales de 2020, 2021 y principios de 2022 se llevó a cabo nuestro proceso

de adaptación de actividades económicas durante el periodo pandémico), pese a registrarse una caída en la participación laboral del 11% un sector de la población desocupada adapto sus actividades a entornos informales donde eran empleados por cuenta propia (vendiendo artículos por marketplace) o por otro lado, se alineaban nuevamente bajo un sector formal donde veían oportunidad dentro de las aplicaciones de comida (UberEats, Rappi o Didi Food) para conseguir un sustento económico.

Ahora bien, durante el 2022 se registra que la población económicamente activa ha encontrado un repunte en todos los sectores que esta abarca, pues, tanto los sectores clásicos como no clásicos han vuelto completamente a las actividades laborales y con esto, la población mexicana cuenta nuevamente con espacios y áreas donde puede desempeñar su mano de obra.

Con esta readaptación a los mercados de oportunidad presentes, es pertinente resaltar como México en el año del 2020 se vio como el país en donde el comercio electrónico registró mayor crecimiento, concretamente se estima que por este medio se registró que las ventas alcanzaron un máximo de 316 millones de pesos, representando un crecimiento del 81% a comparación del año 2019.

Dentro de estas ventas se encuentra que, la comida a domicilio, los productos de moda y los electrónicos son los productos que más se consumen en México a través de internet, seguidos de servicios de suscripciones digitales para el consumo de diversos contenidos multimedia. (El economista, Rodrigo Riquelme, 01/05/2022)

Además, las ventas por medio del Marketplace toman un auge a un nivel que permite a las personas sustentar sus necesidades económicas, por lo tanto, el número de personas que ingresan a la plataforma digital es de 1930 millones durante el primer trimestre de 2021 con el cual se obtiene que aproximadamente una de cada tres personas adquiría o vendían algún artículo en Marketplace durante cada mes (esto sólo en Estados Unidos). (Hootsuite, Amanda Adame y Gonzalo Rodríguez Nolasco, 01/05/2022)

Por otro lado, otra de las grandes ventajas de trabajar en dicha red social es que el dinero obtenido es libre (que no pasa por una degradación de impuestos) tanto para la plataforma Facebook y la persona que realiza la venta, esta característica representa un foco de alarma para múltiples gobiernos ya que no tienen ninguna ganancia de dichas actividades económicas.

Enfoque teórico

Por medio de la presente investigación pretendo estudiar y analizar a profundidad uno de los trabajos que cobraron auge (ventas por Marketplace en Facebook) a raíz de la mayor crisis económica y social a la que se ha enfrentado nuestra sociedad. De manera concreta mi interés gira en torno a la llegada de la pandemia de SARS COVID 19 a México en el año del 2020 impactando y transformando tanto la vida laboral como la vida social para millones de mexicanos quienes deben de adaptarse ante tal situación, por lo tanto, a lo largo de la investigación se pondrán instrumentos clave y objetos a discutir los múltiples debates teóricos y metodológicos que vimos durante la clase (además, los trabajos de tesina realizados por nuestros compañeros de carrera me serán de mucha utilidad a la hora de guiar el enfoque o conceptos específicos del trabajo, con los cuales se abordan aspectos como los simbolismos laborales, las relaciones laborales, las condiciones del trabajo, la creación de identidades laborales o la importancia de las emociones dentro del trabajo)

De primera instancia y por motivos de esclarecer la diferencia entre los trabajos clásicos y los no clásicos utilizare la concepción del enfoque teórico metodológico, de dichos términos de la mano de su autor Enrique de la Garza, quien define a lo no clásico como el trabajo de interacción e intervención de los clientes en el proceso de trabajo en contraste con lo clásico que es este trabajo de fabrica o industria en donde el empleado nunca tiene contacto con una tercera persona y por ende su proceso de trabajo no se modifica a menos que el jefe lo indique, retomar esta concepción es fundamental ya que él es quien delimita el enfoque de estos planteamientos y la importancia que se le debe dar ante el espacio laboral a los trabajos clásicos y los no clásicos, además de recalcar la importancia de estos conceptos en la sociedad mexicana mientras que se mencionan múltiples efectos que han resultado ser completamente ciertos al momento de analizar las repercusiones sociales y económicas que adquiere el trabajo no clásico gracias a la pandemia.

Aunado a lo anterior, me es de utilidad conocer el contexto del trabajo no clásico ya que gracias a este mismo, podré realizar comparaciones sobre la manera en que se llevan a cabo las actividades entre los trabajos clásicos y los no clásicos, con los cuales no solo se podrá determinar el desempeño de funciones, sino que también se podrán evidenciar los recursos de los cuales se dispone en ambos modos del trabajo, por ejemplo, la existencia de plataformas digitales las cuales comprenden un trabajo clásico (pues este se encuentra establecido y estructurado a modo que está regulado) y por otro lado el trabajo no clásico (donde la plataforma en la cual se trabaja no está regulada bajo ninguna ley, sin embargo cuenta con una estructura y una plataforma reconocida), de esta manera es como surgen diferentes propuestas que giran en torno al manejo de la operacionalización, la difusión y sobre todo las ventajas del trabajo de ventas por Marketplace en México.

De igual manera, retomare características laborales de la obra “Las carencias laborales en México” de la autora Brígida, estos aspectos me servirán ya que en su propuesta teórica sobre el trabajo encontramos conceptos como lo son la flexibilidad, el subempleo, la

precarización laboral, el trabajo atípico, identificar las condiciones con las que cuenta el trabajo para poder calificarlo como un trabajo decente o no, la vulnerabilidad a la que se encuentran sujetas las personas que desempeñan dichas actividades, si existe algún tipo de capacitación para los mismos por parte del apartado de Marketplace Facebook, conocer a profundidad tales conceptos me resulta de suma importancia para mi investigación, puesto que son componentes que desglosan y explican concretamente las actividades, procesos, tratos y carencias con las cuales cuenta un empleo en el Marketplace de Facebook México.

A modo de conclusión lo que busco con esta segunda parte metodológica orientada en la obra de la autora Brígida, es indagar en los procesos que se suscitan dentro de la actividad laboral del Marketplace de Facebook, para así especificar si este medio cuenta con un contrato, con servicio de seguridad social, si se realiza todo dentro de horarios establecidos, si este mismo solicita requerimientos para los vendedores (donde se solicite una edad mínima, género, estudios, etc.) con el fin de definir un perfil sociolaboral sobre mis sujetos de estudio, los cuales a posteriori será capaz de vincular con la organización y el proceso de trabajo desde el cual se abordan desde los procesos más básicos como el adquirir las mercancías y la publicación de las mismas, hasta la manera en que se distribuyen, envían o el trato que se le da a los clientes (tomando en cuenta la importancia de estos para establecer ciertas condiciones laborales que dirijan las relaciones laborales de una u de otra manera).

Ahora bien, adentrándonos y desglosando concepto por concepto existe un planteamiento inicial para desarrollar estos mismos ¿Qué importancia adquiere cada uno durante la investigación?

El conocer de primera mano las implicaciones de cada aspecto es fundamental para conocer, establecer y desarrollar la significación que adquiere la reconversión del trabajo para quienes se vieron en la situación de enfrentarse al desempleo o verse en la necesidad de conseguir trabajo.

Iniciando con el autor Enrique de la Garza definiendo lo que representa el trabajo clásico y el no clásico, pues si bien el trabajo clásico es un área referente al trabajo industrial, caracterizado y definido por mantener un espacio de trabajo cerrado, donde existe uno o más patrones, con un salario fijo y condiciones laborales fijas donde no se modificaran estas mismas, esto es de suma importancia ya que definen la manera de trabajar, la producción, la organización laboral y donde el objetivo principal es generar una plusvalía y una relación laboral (empleado – industria).

Sin embargo, para lograr los fines de esta investigación se utilizara su visión acerca del trabajo no clásico, en donde el principal factor a analizar son las relaciones e interacción de los sujetos (empleados) con los consumidores (clientes), lo cual se encargara de llevar a cabo este proceso de intercambio de bienes por servicios, en el caso de mi investigación este es un factor fundamental, debido a que el vendedor por medio de Marketplace no se ve interesado en ofertar de sitio en sitio la mercancía o el servicio disponible, sino que este mismo es quien lo oferta por medio de la plataforma digital y con el paso del tiempo llegaran potenciales compradores interesados por dicho anuncio.

Aquí es donde la interacción es un elemento clave, pues, en un trabajo interactivo el factor principal la base de este mismo es la relación y trato que se le da a los clientes, puesto que, de no tratar de buena manera y brindarle todas las facilidades posibles al cliente, este simplemente continuará en la búsqueda de la misma mercancía con otro vendedor (Un aspecto importante es que el trato y la calidad del producto pueden ser evaluadas por el comprador una vez se realice la transacción, generando así un historial con el cual se puede identificar a buenos y malos vendedores dentro de la plataforma).

Este último punto adquiere una gran relevancia no solo en nuestro país, sino que, en toda Latinoamérica, pues la compra y venta por medio del Marketplace establece un nuevo modo de generar ingresos ante todo tipo de sector en la población (adolescentes, adultos, mujeres, hombres y cualquier estrato social) al mismo tiempo que provee de una experiencia, normas, reglas códigos de vestimenta, lenguaje y trato a la hora de interactuar no solo con los clientes sino con su entorno cotidiano.

Por consiguiente, tenemos conceptos fundamentales retomados por la autora Brígida que son piezas clave para reconstruir la significación del trabajo no clásico (Marketplace), iniciando por la flexibilidad tenemos que “la flexibilización se establece en el proceso de trabajo donde se da la polivalencia del trabajo y la movilidad de los trabajadores. Hay polivalencia funcional, salarial, numérica; así el salario se pagaría en función de la productividad y la calidad del trabajo”¹

Por ende, podemos definir que mediante el concepto de flexibilización obtendremos características de análisis fundamentales como lo es el salario, los horarios, la posibilidad de ascender que tiene un empleado o la manera en que se llevan a cabo las tareas en el trabajo, sin embargo, dentro de nuestra investigación, esta flexibilidad se logra apreciar con claridad gracias a las horas, el tiempo, la inversión y la dedicación que cada persona le destina a su perfil de vendedor en el Marketplace (gracias a las calificaciones y críticas positivas con su manera de trabajar), siendo así que estas personas logren percibir salarios muy buenos o salarios muy bajos dependiendo de su rendimiento, no obstante, dicho factor es completamente inestable, debido a que no existen condiciones estándar de ganancias dentro de la plataforma Facebook.

Por la parte del subempleo este “Hace referencia al trabajo a tiempo parcial involuntario o el trabajo con una jornada laboral normal, pero con ingresos muy bajos (Brígida, 2011)”, de igual modo es relevante en mi investigación debido a que no solo existen clientes intermediarios dedicados a la compra venta de artículos, sino que estos mismos y grandes empresas de distribución ante la demanda de sus artículos han recurrido al subempleo de terceros quienes se dedican a ensamblar los paquetes o artículos de venta (en modo de paquete) y a la distribución de los mismos (es la misma empresa quien pone a su disposición todos los datos de entrega), lo que intensifica la competencia en dichas

¹ (García Brígida (2011) “Las Carencias Laborales en México: Conceptos e Indicadores en Trabajos Atípicos precarización del empleo (Coords): Pacheco E, De la Garza Enrique, Reygadas L (2011), México, D.F, EL COLMEX

plataformas no solo a los distribuidores sino a quienes se mantienen en búsqueda de espacios donde se maneje este subempleo.

En cuanto a la precarización es un concepto que va de la mano con el trabajo desempeñado en el Marketplace, pues en este los trabajadores no cuentan con un contrato laboral y por ende, su situación les restringe el acceso a los derechos laborales y beneficios establecidos en la Ley Federal del Trabajo, además, en este tipo de trabajo el ingreso no está asegurado, generando una inestabilidad económica en el hogar de dicha persona, quedando en una situación crítica en el caso de que sus productos o servicio en la plataforma no genere una demanda.

Seguido a esto tenemos el trabajo atípico, este representa una situación crítica del Marketplace pues al no contar con los debidos derechos laborales mantiene al trabajador en un estado donde su manera de trabajar, sus normas y reglas de seguridad no existen, lo cual lo obliga a laborar en condiciones atípicas (en cuanto a sus horarios, la forma en que se realiza el trabajo y en este caso el método de pago) pues en ningún momento garantiza que los vendedores y compradores asistan y regresen con bien de su encuentro (donde lo que pueda pasar corre a responsabilidad de las personas interesadas a intercambiar los bienes económicos por el producto o el servicio).

Ligando los conceptos descritos anteriormente es como podremos definir si este trabajo es decente, ofreciendo así oportunidades de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana dentro del trabajo, cosa con las que no cumple totalmente el trabajo dentro del Marketplace, siendo el único con el que cuenta la “libertad” en cuanto a la manera de operar, trabajar e interactuar con los clientes, sin embargo, el trabajo decente en esta misma prácticamente no existe, siendo que al no contar una regulación se deja a su suerte a cada integrante de la plataforma, desatando así una gran vulnerabilidad, siendo que no hay ninguna protección y únicamente se cuenta con “recomendaciones” para generar un mayor interés en los compradores y recomendaciones a la hora de llevar a cabo las ventas, sin embargo en este modelo de ventas lo que prevalece es la inseguridad de ingresos, la inseguridad laboral y el no contar con los derechos laborales.

Como se ha mencionado con anterioridad, las personas que realizan actividades por medio del Marketplace de Facebook no cuentan con una capacitación, asesoramientos o cursos para lograr desempeñar la función de vendedores de la mejor manera posible, sino que estos mismos únicamente cuentan con una serie de “recomendaciones” las cuales no garantizan absolutamente nada para los miembros del Marketplace, sin embargo, una solución ante esta panorámica recae en los mismos vendedores, pues estos aconsejan o suelen recomendar a los nuevos integrantes del mercado provocando así, que los nuevos vendedores puedan obtener un número mayor de clientes potenciales.

A lo largo de este periodo pandémico se han realizado trabajos de tesina de los cuales retomare y citare aspectos que abarcan, como lo son los antecedentes del Marketplace en “Comercio electrónico: integración virtual en México” (Universidad de Sonora, Brenda Berenice Pérez Ceja, 06/05/22), este trabajo nos es de gran relevancia puesto que, en él podemos encontrar como dentro de la sociedad Mexicana comenzó este auge por las

actividades virtuales de comercio, tocando además el tema de cómo nuestra sociedad se fue relacionando cada vez más con estas actividades digitales por medio de plataformas web, abordando temas como la organización, el contexto de la sociedad mexicana en cuanto a sus recursos y acceso al internet o como se manejaba la economía digital en México a lo largo del 2019.

Mientras que, por otro lado, en el trabajo de tesina “GUÍA DE ANÁLISIS PARA UN MARKETPLACE PARA PYMES MEXICANAS (Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México, Seth Samuel Valera Martínez, 06/05/2022) encontramos aspectos con un enfoque hacia la estructura, el mercado y la manera en que operan las industrias dentro de este “nuevo” mercado digital, abordando principalmente a las microempresas y como estas pueden obtener un aprovechamiento del mercado gracias al Marketplace retomando aspectos cómo la organización y ventajas que traen al mercado tradicional las ventas digitales, este trabajo me será de gran utilidad ya que las mismas ventajas que ofrece el Marketplace a los micronegocios pueden ser aplicadas perfectamente en el trabajo no clásico, en el sentido de la difusión, generar interés en los consumidores y el trato sugerido para los clientes

Metodología

Como se ha establecido anteriormente, se dará desarrollo a distintos ejes los cuales nos sirven como una base para la reconstrucción de la realidad de nuestros sujetos de investigación, con esto podremos ser capaces de identificar si existe una identidad laboral, los tipos de relaciones sociales que el empleado logra forjar en sus distintos procesos laborales, conocer de primera mano las actividades, acciones y reglamentos que debía de llevar a cabo y como es que su entorno se encontraba articulado (entendiendo esto como las opiniones de la familia y si lo apoyaban o no, saber si existían relaciones con sus compañeros fuera del trabajo y también conocer si esta persona era una parte fundamental para el sustento económico de su hogar).

Trabajo no clásico

Para lograr entender que es el trabajo no clásico primero definiré que es el trabajo clásico, el trabajo clásico son esos procesos laborales los cuales no tienen que ver en ningún momento de su proceso laboral con la interacción al cliente, dicho sector únicamente se limita a la elaboración de materias primas y productos, por ejemplo, el trabajo en las industrias y fabricas donde los trabajadores perciben un salario (empleados asalariados) en relación a la cantidad de producción que logran llevar a cabo en un determinado tiempo donde los agentes principales a la hora de realizar el trabajo son el mismo empleado y su supervisor o la gerencia del lugar.

En cambio, en un trabajo no clásico el trabajador de igual modo puede ser asalariado o no, este se mantiene siempre en contacto con un cliente al cual se le está ofreciendo una mercancía o servicio determinado, aquí el cliente toma un papel fundamental ya que este, puede influir en todo el proceso laboral y la persona que se dedica a la venta de algún bien o servicio, si quiere continuar vendiendo se deberá de ajustar a los requerimientos del cliente para así lograr una conformidad y en general una experiencia grata para que el cliente regrese a consumir o adquirir dicho producto, por ende, la interacción con el cliente

En nuestro caso particular dentro de las condiciones laborales de Marketplace, me interesa conocer este apartado del trabajo no clásico ya que este de cierta manera se “autorregula” por cada individuo, tomando las medidas pertinentes tanto de seguridad, interacción y tacto con el cliente las cuales delimitan y establecen las relaciones laborales (siendo muy importante como es que se logra dar la conexión entre las personas involucradas en la venta, como es el trato, que define que artículos va a vender, como es que se decide donde se llevara a cabo la venta o si existe resistencia por cualquier parte a sea del cliente o del trabajador de ser así, que tipo de resistencia es).

Tipos de trabajo

Siguiendo sobre el hilo del trabajo no clásico, tenemos claro que existen tres tipos de trabajo no clásico, estos son:

Tipo I

- El trabajo de tipo I, es aquel donde la interacción con el cliente se convierte en una fase inicial de control, donde Enrique de la Garza explica que este mismo “empieza como una presión simbólica para la realización del trabajo en un espacio y tiempo esperado, con su respectiva calidad esperada”.²

Este mismo nos revela que este tipo de trabajo se realiza primordialmente en espacios fijos, asalariados o no asalariados y donde la interacción con el cliente es directa, teniendo como ejemplos de este mismo los trabajos independientes donde la relación patronal no predomina en las labores realizadas, sino que, el actor principal es el cliente.

Tipo II

- El trabajo de tipo II, indica que además de los clientes, aparecen nuevas formas de control, traducidas a otros actores como lo son los transeúntes, los policías, compañeros de la misma ocupación, etc., teniendo como resultado que en palabras de Enrique de la Garza, estas mismas sean “interacciones causa de un impacto en la actividad en sí, en el territorio, en el tiempo de trabajo, en las ganancias, e inclusive en la existencia de la actividad misma”.

De este modo podemos diferenciar que sus características difieren a las del trabajo no clásico de tipo I, teniendo un rango más amplio en cuanto a los espacios donde se realiza el trabajo con condiciones fijas o móviles dependiendo de cada contexto.

Tipo III

- Por último, el trabajo de tipo III limita la interacción entre el cliente y el proveedor, pues esta agrega un carácter privado al espacio donde se realizan otro tipo de actividades derivadas de la subjetividad de los individuos propios en cuanto al espacio y el tiempo del cual determina su configuración sociotécnica, generando así una toma de decisiones con sus significados propios.

De manera sintetizada, de la mano de Enrique de la Garza, el trabajo de tipo III es aquel que "se realiza en espacios cerrados y fijos, con interacciones limitadas.

² <http://www2.izt.uam.mx/sotraem/Documentos/LibroDebate/7.pdf>

Relación laboral ampliada

Dentro de las relaciones laborales ampliadas logramos identificar que estas son las relaciones sociales que mantienen nuestros sujetos de investigación con otros actores y que de una manera directa o indirecta afectan e intervienen en los procesos de trabajo, así como en la regulación del trabajo y el control de este al participar en la definición de que comprar, en que horario, que lugar es el mejor para realizar la entrega y por último, decidir si la compra se efectúa o no.

La interacción con otros vendedores dentro de la plataforma de Marketplace Facebook es de gran ayuda ya que en lugar de mantener una competencia individualista, la gran mayoría de vendedores dan recomendaciones y tips tanto de seguridad como estéticos a los nuevos vendedores que se integran a este modelo de negocio, de esta manera, gracias a su experiencia contribuyen directamente con los procesos de trabajo y los medios por los cuales una persona definirá si es seguro o no llevar a cabo una venta.

A su vez, por medio de la misma red de trabajadores se han establecido diversos grupos en redes sociales como la misma plataforma de Facebook o grupos en WhatsApp donde dichos trabajadores se encuentran al pendiente de sus demás compañeros y en caso de suscitarse un inconveniente estos mismos se solidarizan con la persona afectada se acercan a ofrecer su ayuda o simplemente difunden el caso o la situación que acaba de llevarse a cabo para que los demás miembros de tales grupos tomen sus debidas precauciones.

Otro eje fundamental de las relaciones laborales ampliadas con la familia, pues esta con regularidad o no le expresara a sus parientes sobre algún descontento o inconformidad con el trabajo que se está llevando a cabo, tanto por factores de seguridad, de ingreso o de tiempo libre para los trabajadores, de este modo la familia se convierte en otro agente fundamental para el proceso de trabajo pudiendo establecer horarios, lugares de entrega o la mercancía que se venderá por medio de la plataforma digital.

Por último, la relación con el cliente es fundamental puesto que a diferencia de un trabajo formal asalariado, los clientes mantienen una frecuencia o un determinado tiempo de su día, semana o mes para frecuentar tiendas de ropa por lo que el proceso de interacción con estos últimos no determina por completo las mercancías que llegan a las tiendas, sin embargo, en el trabajo no clásico (regulado por un auto ingreso o una meta de ingresos) el proceso de interacción es fundamental para lograr un cliente frecuente, recomendaciones para llegar a más personas e inclusive obtener recomendaciones de estos últimos a la hora de llevar a cabo la rutina de trabajo (desde recomendaciones con la estética de los productos, la facilidad para definir un lugar de entrega o inclusive poder adquirir mercancía con la seguridad de que esta última se podrá vender y no se quedara guardada)

Configuración sociotécnica

Por medio de la configuración sociotécnica podremos aportar factores de suma relevancia para nuestra investigación, ya que mediante esta misma podremos abordar temas referentes a la tecnología que se utiliza en cada trabajo por el que mis sujetos de investigación atravesaron y tuvieron que adaptarse (además de describir si este proceso fue por medio de una capacitación, si fue fácil o difícil y cuánto tiempo les brindo la empresa para que realizaran dicha adaptación con la tecnología), la realidad social por la que los trabajadores están atravesando es decir, cuál es su realidad y su condición actual de cara a su entorno familiar y social (de manera que podremos saber si ellos son el sustento de su familia, las necesidades que desea cubrir con su sueldo o los motivos por los que se encuentra trabajando).

De manera que gracias a la configuración sociotécnica podremos reconfigurar y reconstruir como es que era la organización, los procesos, métodos y reglas de sus diferentes trabajos a lo largo de la pandemia, al momento en que estos mismo le dan un particular sentido a su interacción y participación durante su paso por dicho trabajo, cosa que es muy interesante debido a que engloba y define a las relaciones como su columna vertebral a la hora de definir dicha configuración sociotécnica.

Descripción del proceso de trabajo

Apoyado por lo dicho con anterioridad, el proceso de trabajo dentro del trabajo no clásico se verá determinado casi por completo por el cliente, este mismo definirá la manera de actuar de nuestros sujetos laborales tomando en cuenta desde la accesibilidad que tienen estos vendedores, el tiempo que tardan en responder un mensaje, la disponibilidad de mandar más fotografías o información sobre el producto, saber si el trato que está recibiendo el cliente es el mejor o si puede mejorarse el vocabulario para referirse a estos últimos y atraerlos con mayor facilidad.

Mientras que por otra parte juegan un rol fundamental el cómo estos vendedores se adaptan ante tales circunstancias y adaptan su proceso laboral para mejorar estéticamente, mejorando su disponibilidad, de esta manera además de conocer de primera mano la capacidad de adaptación de nuestros sujetos, a pesar de no contar con una jerarquía laboral que un trabajo formal (empleado, supervisor, subgerente, gerente, distrital, etc.), el trabajo informal de igual manera cuenta con un control por parte de los clientes, de los lugares en los que se adquiere la mercancía, de las autoridades, de los mismos familiares y por último de la plataforma digital, es así que el proceso de trabajo de nuestros sujetos se a pesar de tener en teoría una "mayor libertad" se encuentra completamente controlado por agentes

externos a ellos mismos y estos mismos se encargan de regular y limitar el proceso laboral que se lleva a cabo.

Este apartado es uno de gran relevancia e importancia puesto que abre un espacio ante nuevas formas de actuar a la hora de realizar las actividades laborales como se ha dicho anteriormente el considerar vender otro tipo de productos o centrarse únicamente en un solo artículo pero intensificar la búsqueda de clientes de estos mismos, también por otro lado tenemos la opción de trazar nuevas rutas de movilidad (por ejemplo, programar todas las citas en un determinado lugar en horarios muy cercanos o visitar con anterioridad la zona para reconocer si es que se trata de un lugar seguro o no) y por último, la posible modificación de los modos, rutinas y la organización de los vendedores, ya que al adaptarse a los modos de los clientes y posiblemente a un modo de trabajo específico indudablemente modificara y afectara a la manera en que los sujetos realizan sus actividades del día a día.

Tecnología

La tecnología es un aspecto fundamental para lograr reconstruir la realidad laboral de nuestros sujetos de investigación ya que esta misma define la manera en que los procesos laborales se llevaran a cabo, puesto que el trabajo se puede intensificar, dificultar y la tecnología puede ser más o menos intuitiva dependiendo precisamente de la tarea que se lleve a cabo dentro de la jornada laboral.

Para fines de nuestra investigación es muy importante conocer la tecnología a la que se tuvieron que adaptar, que instrumentos utilizaban, como se utilizaban, si necesitaban alguna capacitación para aprender a utilizarla y la facilidad con la que estos mismos aprendieron a utilizar dicha tecnología durante su trabajo, además de saber que tecnología usan actualmente.

Control ampliado

Como se retomó brevemente en el apartado anterior el control en el trabajo no clásico se encuentra determinado delimitado por agentes ajenos (externos) al proceso de trabajo que realizan nuestros sujetos de investigación, por lo cual, algunos factores como los económicos (en tanto a la alza o baja de precios en determinadas fechas), políticos (si es que existe algún convenio o trato que facilita la entrada de ciertos productos al país con un menor coste el cual facilita la compra venta de estos mismos) y por ultimo los factores sociales (si es que existe algún interés o atracción por una parte de la sociedad por un determinado producto véase el ejemplo con unos tenis, playeras o sudaderas específicas) estos factores son determinantes a la hora de que un vendedor se surte de mercancía ya que

no solo se ve controlado por lo que él considera como una venta segura, sino que se entra condicionado por completo gracias a agentes factores externos a sí mismo, pues este último al ver los precios, el interés o la facilidad de conseguir una mercancía, determina de inmediato que es lo que le interesa a los clientes, o inclusive se puede apoyar de la tecnología para consultar los “topics” de la moda que esta por entrar dependiendo de fechas determinadas.

Quizás se puede percibir a simple visto un muy bajo nivel de control en este tipo de trabajo gracias a la tecnología, sin embargo, esta influye de gran manera y mantiene en un control constante a nuestros sujetos de investigación y eso es gracias a que este depende completamente de su teléfono celular su conexión a internet para llevar a cabo todo su proceso laboral, de no contar con alguno de estos dos recursos tecnológicos su comunicación e interacción para con los clientes sería completamente imposible. Ahora bien, dentro de otras regulaciones laborales, obviamente que este mismo es de un carácter muy básico, teniendo en cuenta que lo único necesario es contar con un dispositivo móvil y una red de internet para lograr publicar un determinado artículo, además, se puede agregar una pequeña descripción al mismo artículo definiendo características de este o inclusive el precio, por otro lado, la plataforma digital no ofrece un control estricto en estos casos, a menos de que se registren prácticas fraudulentas, sin embargo, con usuarios casuales o vendedores frecuentes resulta muy amigable y permite la interacción sin poner ninguna barrera que limite a los vendedores clientes.

Además, puede existir un autocontrol o vigilancia por parte del vendedor para conocer primero el perfil de su comprador y darse una idea de si esta será una compra segura o no y también puede buscar referencias con otros vendedores en el caso de tener alguna duda o sospecha sobre dicho comprador.

Esto resulta muy interesante ya que el concepto de “mayor libertad laboral” a medida que avanzamos en los conceptos para analizar este tipo de trabajo no clásico, logramos encontrar que en ciertos aspectos existe una mayor regulación y control de los procesos laborales que en un trabajo formal, además, aún nos queda un agente que tiene un control fundamental sobre estos procesos laborales esa es la autoridad o la figura del gobierno con sus regulaciones laborales, concretamente las figuras de autoridad dentro del gobierno no pueden ejercer un control debido a que no existe un trabajo como tal ni una relación de empresa-trabajador sino que al ser un modelo de ventas por trato a palabra no modera asuntos como los impuestos o comisiones que deberá remunerar el vendedor, sin embargo, el mismo gobierno ha implantado medidas de control en las autoridades donde se obstruye o se niega que algún trato o venta se lleve a cabo en espacios determinados a pesar de realizarse en espacios públicos.

Por último, cabe hacer una reflexión sobre el proceso de trabajo de estos vendedores y lograr identificar las distintas formas de control en las que los vendedores de Marketplace de Facebook se han tenido que adaptar con el paso del tiempo y como han significado este mismo control, o por el contrario si nunca se habían puesto a reflexionar sobre este control que ejerce el proceso laboral en ellos mismos.

Conflicto

Dentro del conflicto logramos encontrar que este apartado se relaciona con conductas de resistencia o con actitudes que adoptan ya sea los trabajadores o los clientes, en el caso de un trabajo formal lo más común es que en algún punto de los procesos de trabajo se genere un descontento ya sea con los clientes o con el trato recibido por parte de la supervisión o de la gerencia lo cual provoca que los trabajadores se comporten de manera que realicen mal, de mala gana o directamente no realicen algunos procesos de trabajo debido a las inconformidades dichas con anterioridad, entorpeciendo, alentando y disminuyendo el ritmo de trabajo a tal grado que los trabajadores ofrezcan esa “resistencia” ante los malos tratos o tratos injustos.

Por su parte, dentro de la informalidad uno podría pensar que en este tipo de trabajos no cuentan con una resistencia o actitudes particulares adoptadas ya sea por los clientes o por los trabajadores, sin embargo, en este tipo de trabajo si se encuentra presente el conflicto a la hora de llevar a cabo el proceso de venta, por ejemplo, si al cliente no le convence o no le parece pertinente la foto donde se está exhibiendo el producto, este mismo se encargara de hacérselo saber al vendedor optando por 2 decisiones (puede pedir más fotos sobre el producto para estar completamente seguro de querer adquirirlo o por el contrario, valiéndose de dicho argumento puede intentar hacer que el vendedor baje el precio de su mercancía ya que esta no se encuentra en condiciones “óptimas” y dar paso a este proceso de regateo).

Otro factor esencial no solo es la estética de los productos, sino que la misma estética del vendedor o del cliente puede ser un factor determinante para definir ciertas actitudes o emplear un vocabulario particular el cual se ajusta a con cada individuo para generar un ambiente de confianza o de lo contrario adoptar ciertas medidas de seguridad y desconfianza para garantizar tanto la integridad del cliente o del vendedor (esto puede ser adoptado por ambas partes, tanto el vendedor como el cliente siempre se mantienen en alerta en el caso de que alguna situación se presente y estos prioricen su seguridad).

Como se ha establecido anteriormente, de igual manera existe un conflicto con las autoridades, pues estas últimas han limitado los lugares en los que las personas pueden llevar a cabo sus ventas, creando un descontento general con ciertas instituciones (el ejemplo perfecto son las autoridades del metro de la ciudad de México) llevando inclusive este conflicto a peleas verbales, insultos, decomiso de los artículos, peleas con la autoridad o inclusive arrestos o extorsiones a los vendedores, esto ha creado con el paso del tiempo un rechazo y descontento general con las figuras de autoridad debido a que de manera desleal intervienen en los procesos de trabajo creando otra dimensión para el conflicto en los trabajo informales particularmente.

Trabajo interactivo

Como se ha mencionado con anterioridad, dentro de este tipo de trabajo el aspecto fundamental que funge como base para los procesos laborales no clásicos es la “interacción” que existe entre el vendedor y los clientes, esta relación interactiva es la que define, delimita y controla la manera en que los vendedores llevan a cabo su trabajo, generalmente dicha relación únicamente se origina cuando entran en contacto el vendedor y el cliente por un interés de adquirir algún producto en específico, por consiguiente dicha relación en la gran mayoría de situación inicia y termina cuando la venta finaliza o cuando no hay un interés de adquirir la mercancía por algún detalle en particular (ya sea este el precio del mismo o las condiciones en las que se encuentra la mercancía).

Sin embargo este trabajo interactivo va mucho más allá de solo conversar con los clientes, sino que es el mismo vendedor el que puede darle seguimiento a su interacción con los clientes para recomendarle productos similares a los que este último adquirió o puede llegar a preguntar si es que quiere que consiga algún producto en particular, estableciendo una relación más profunda con ese cliente para que este mismo cuente con un vendedor de confianza y que así mismo este se convierta en un cliente habitual o inclusive de recomendaciones a sus conocidos gracias al buen trabajo y la buena interacción entre ambas partes.

Por otro lado, el vendedor de igual manera mantiene sus relaciones de interacción más allá del cliente, pues este mismo puede negociar convenios o tratos con tiendas de marcas reconocidas para obtener mejores precios y encontrar una ganancia segura, con esto mismo en cuenta el vendedor no solo se limita a una sola tienda, sino que en múltiples ocasiones este visita un gran número de estas y de la misma manera busca obtener un trato especial en cada una tratando de adquirir los famosos “saldos” o “stock”, gracias a su interacción es que consiguen estos tratos o también por la consulta o recomendaciones.

Ahora que se toca, ese es otro factor fundamental a la hora de hablar del trabajo interactivo, pues es gracias a la convivencia e interacción entre distintos vendedores que se establecen relaciones laborales y una identidad entre todos los individuos que trabajan bajo este modelo de negocio informal, este mismo es un factor de suma relevancia pues es gracias a este que el trabajador gana experiencia de manera indirecta gracias a las recomendaciones tanto de tiendas, paginas o grupos los cuales de manera desinteresada ofrecen su ayuda a los nuevos vendedores.

Es gracias a los factores anteriores que podemos definir que el trabajo de los vendedores de Marketplace Facebook se mantiene en una interacción permanente mientras se encuentran en sus “horarios” de trabajo e inclusive estos mantienen esta interacción cuando están fuera de esos horarios auto establecidos.

Identidad

La identidad es un factor fundamental a la hora de relacionarnos en un ambiente laboral, este mismo puede hacer que generemos sentimientos de empatía, cariño, amor y apego a un trabajo a pesar de que este no cuente con las mejores condiciones de trabajo ni trate de la mejor manera a los empleados, sin embargo, es en este mismo donde el trabajador desarrolla una identidad con referencia a su entorno y sus compañeros de trabajo, en un trabajo formal el empleado se puede identificar con factores como la edad, la actitud, el aspecto o la forma de ser de las personas que conforman su espacio laboral, el cual es generalmente correspondiente a una fuerza de trabajo joven con actitudes positivas las cuales tienden a generar relaciones extra laborales las cuales fortifican ese lazo de identidad entre ellos.

Sin embargo en un trabajo no clásico informal (como lo es la venta de productos por medio del Marketplace) estas condiciones laborales no son ni establecidas ni definidas) teniendo que en estos mismos lo que pareciera que impera es la individualización y la autorregulación de los procesos de trabajo, por ello mismo me resulta muy interesante saber qué tipo de identidad se genera al realizar dicho trabajo de ventas en donde de manera general no existe interacción directa con compañeros de trabajo o un sentido de pertenencia con el resto de vendedores.

Si bien es cierto que en múltiples casos los vendedores se encuentran dispuestos a ofrecer recomendaciones y ayuda a otros vendedores que deciden preguntar y pedir recomendaciones o tips, no genera la misma relación laboral que estando en un trabajo formal (de carácter presencial) donde se comparten todo tipo de experiencias y relaciones laborales, cosa que por medio de las plataformas digitales (en este caso Marketplace de Facebook) no reproduce de la misma manera, dejando en claro que existe una solidaridad inclusive en este tipo de trabajos.

Técnicas para la reconstrucción de la información

Para la realización de este trabajo de investigación se empleó la revisión de datos cuantitativos (datos duros) y la técnica cualitativa para la obtención de datos blandos (subjetivos) para conocer desde diferentes perspectivas la situación por la cual están atravesando los trabajadores en el Marketplace de Facebook así hacer una reconstrucción de la realidad con los factores que son de nuestro interés, esto quiere decir que nos basaremos en datos estadísticos proporcionados por páginas de gobierno u orientadas a la economía y el trabajo para contrastar con algunos de nuestros resultados obtenidos con la finalidad de comparar lo objetivo de lo subjetivo a fin de dar mayor importancia y peso a la reconversión y significación laboral.

La técnica de investigación por excelencia para llevar a cabo nuestra investigación es el trabajo de campo, esto es un punto clave a que de realizarse de otra manera no obtendríamos los datos, la orientación, las dimensiones y las experiencias particulares de cada sujeto de estudio, para nuestro trabajo me puse en contacto con amigos personales los cuales pasaron exactamente por la situación que se está analizando y que sin lugar a duda aportan los perfiles perfectos, dentro de mi trabajo de campo, los cite en un lugar específico, me asegure de que fuese un ambiente tranquilo y apoyado de mi guion de entrevista impreso fui registrando los elementos que a mi parecer fueron los más importantes y relevantes.

Otro punto fundamental es que durante toda la entrevista utilice la técnica de observación de mis sujetos de estudio, por lo cual logre notar como sus estados de ánimo y su apertura a responder diferentes preguntas se veían definidas por varias expresiones y emociones, en la mayoría del tiempo estas fueron completamente positivas, sin embargo a la hora de tocar temas sensibles como el despido se tornaban tristes o con disgusto, por ende, en tales preguntas eran un tanto cortantes y para evitar malentendidos trataba de ser breve con las preguntas incómodas.

Instrumento

Como base de apoyo para la realización de esta investigación, se utilizaron guiones de entrevista con una extensión de 44 preguntas, a estas mismas preguntas se les realizó un proceso de la captura o registro ampliado de las respuestas proporcionadas por mis sujetos de estudio, esto con el fin de garantizar la recolección de datos esenciales planteados desde el inicio de la investigación, pero que, sin embargo, de igual manera en este mismo guion de entrevista alguna respuesta nos puede llevar a dimensiones no contempladas con anterioridad y que por ende enriquecerán aún más mi trabajo de investigación.

La manera de llevar a cabo estas entrevistas fue mediante el trabajo de campo con amigos personales los cuales accedieron de primeras a la entrevista puesto que les pareció muy interesante saber las condiciones del otro, sin embargo, estas mismas fueron por separado (con una semana de separación) para evitar sesgos o un ambiente incomodo donde no se tenga la plena confianza de responder estando frente a más gente, las conversaciones se extendieron alrededor de una hora y media debido a que los sujetos de investigación contaban muchos detalles e historias sobre sus trabajos (tanto aspectos que no les gustaban y otros que guardaban con cariño), al momento en que estos me comentaban sus experiencias realizaba una pequeña síntesis de sus respuestas para registrar únicamente los datos más relevantes acorde a los intereses del trabajado de investigación.

Una observación extra es que al conversar con mis primeros dos sujetos de investigación es que ellos mismos se han ofrecido como voluntarios para buscar a más personas que hayan pasado por situaciones similares para poder registrar sus experiencias, hasta el momento hemos conseguido el contacto con seis personas más que ya se han ofrecido como voluntarios, esto es de suma importancia para mí ya que es una gran ayuda a la hora de recolectar datos blandos y contrastarlos los unos con los otros que de igual manera realizare las entrevistas de manera presencial con un tiempo estimado entre la hora y media o las dos horas y media.

Por último, gracias a el uso de un guion de entrevistas (Anexo 1) pude conocer los aspectos que fueron de interés como las condiciones de trabajo de estos (durante las tres etapas de sus procesos laborales logré identificar bajo qué condiciones se encontraban mis sujetos de investigación y poder obtener su punto de vista sobre estos mismos, distinguiendo con facilidad que tipo de trabajo les gusta más, les resulta más cómodo y cual les permite dedicar tiempo a realizar otro tipo de actividades), por otro lado, me resulto muy enriquecedor los datos blandos (subjetivos) que me fueron proporcionados ya que gracias a estos pude conocer completamente la situación por la que pasaron y en la que se encuentran actualmente.

Teniendo que ambos se ajustan perfectamente a los perfiles descritos en investigaciones similares sobre vendedores de Marketplace (en dichas investigaciones se engloba a la población joven como los principales vendedores compradores en las plataformas digitales) esto provisto por la misma página de Facebook, teniendo que en sus datos duros (lo objetivo) los datos económicos y estadísticos revisados con anterioridad en este trabajo podemos intuir de primera mano que el modelo de negocio de ventas digitales es una excelente alternativa para quienes están interesados en formar parte del mercado laboral informal y que además buscan una rápida solución a su situación económica y sus necesidades momentáneas.

Para ello, por medio del cuestionario se realizan distintos tipos de preguntas para poder recolectar ambos datos y complementar de una mejor manera los resultados obtenidos al mismo tiempo que se visibiliza le reconversión y significación del trabajo (Detallados en el anexo 2 donde se dimensiona y ordena la información que obtuvimos).

Análisis y comparación de la información obtenida

Por medio de este apartado mi intención es contrastar las respuestas obtenidas por medio de mis sujetos de investigación (enfaticando específicamente las dimensiones y subdimensiones antes delimitadas) para reconstruir sus condiciones laborales a lo largo de estos periodos anteriores, durante y actuales durante la pandemia por COVID, de manera que se pretenden destacar las condiciones, la reconversión y la significación de cada uno de sus trabajos (especialmente de su periodo laboral durante la pandemia por medio del Marketplace de Facebook).

Ambos sujetos de investigación son hombres y ambos trabajaban en establecimientos dedicados exclusivamente a la venta de ropa particularmente, a continuación pondré los perfiles de ambos:

Sujeto de investigación 1

Nombre: Emilio Colin Pichardo

Edad: 24 años

Estudios: Universidad inconclusa

Ocupación actual: Supervisor de ventas y atención al cliente en call center

Sujeto de investigación 2

Nombre: Ángel Pedro García Moreno

Edad: 21 años

Estudios: Preparatoria sin concluir

Ocupación: Vendedor en Marketplace de Facebook

Como podemos ver, sus perfiles no coinciden en lo absoluto, sin embargo ambos atravesaron por este proceso de reconversión laboral obteniendo diferentes experiencias y significaciones de este mismo trabajo, empezando por como ellos concebían su trabajo no clásico formal e informal fue dicho por sus propias palabras del siguiente modo:

Sujeto 1 Situación laboral previa a la pandemia

Empleado en la tienda de servicio “Promoda”

Ángel: Mi trabajo no clásico formal (remunerado) se llevó a cabo en la tienda “Promoda”, esta es una tienda que maneja un gran número de marcas con ropa en descuento debido a que es mercancía pasada de temporada y por ende la gente ya no muestra un interés por adquirir alguna de estas prendas y mantenerse a la moda, por lo que los clientes de dicho lugar son de clase media baja o de mayoristas que se dedican a la reventa.

Ingreso al trabajo por redes sociales

Ángel: Ingrese y me entere de este trabajo gracias a la recomendación y sugerencia de un amigo de la escuela, mi trabajo consistía en ser un ayudante general de la tienda (mayormente enfocado en el manejo de la caja registradora y en la atención a los clientes) de modo en que la mayoría del tiempo mi trabajo se basaba en la interacción con estos mismos generándome tanto buenas y malas experiencias y posteriormente del mismo modo comencé a recomendarle a la gente ingresar en este trabajo por mis recomendaciones gracias a que este mismo no era un trabajo muy complejo

Proceso de trabajo y servipolivalencia

En lo particular, la tecnología que me fue brindada era muy fácil de manejar, el escáner digital registraba los precios de las prendas en la caja registradora y esta únicamente marcaba el total a pagar y el cambio que debía darle a los clientes en el caso de que pagaran con distintos montos, el asunto de los pagos con tarjeta siempre se realizaban en otra caja y a mí nunca se me capacito para manejar dicha caja, por otro lado también manejábamos una pequeña impresora de tickets la cual de igual manera era muy fácil de utilizar, además, se me enseñó a barrer, trapear y limpiar la tienda con artículos cotidianos, por lo que fue de igual manera muy fácil para mí realizar dichas tareas.

Lo que me resulto más difícil de aprender fue a tratar de buena manera a los clientes ya que en muchas ocasiones me toco lidiar con personas mal educadas y groseras a las cuales no les podía regresar el mismo trato a que de ser así los jefes de la tienda tomarían represalias contra mí por darle una mala imagen a la tienda, lo mismo me pasaba mientras desempeñaba labores de limpieza, cuando limpiaba la tienda a las personas les daba igual que estuviera limpiando, siempre pasaban y volvían a ensuciar o desorganizar los productos, por otro lado, me resultaba muy malo que mi esfuerzo y mi trabajo nunca fueran reconocidos de la manera que a mí me hubiera gustado

Sujeto 2 Empleado en tienda de ropa Nike outlet

Ingreso por redes sociales

Emilio: Mi trabajo clásico no clásico formal (remunerado) lo realice en la tienda “Nike outlet” en donde se destinaban mercancías pasadas de temporada y que por ende siempre

permanecían en ofertas y descuentos para que las compraran, mi contratación en dicho establecimiento, pude ingresar a este trabajo gracias a que mi hermano (otro empleado de la tienda) me recomendó con el supervisor en durante un periodo de contratación, por lo que mi contratación fue primeramente como ayudante general de la tienda y con el paso del tiempo me ofrecieron cambiar mi contrato para quedarme como cajero de tiempo completo.

Proceso de trabajo y servipolencia

La tecnología que se me enseñó a utilizar durante mi periodo de capacitación fue el uso de métodos de limpieza como barrer y trapear la tienda siempre en las aperturas y cierres, además me enseñaron a realizar inventarios, restoquear la tienda y por último, el trato con los clientes y el uso de la caja registradora, lo cual fue bastante sencillo ya que la caja registradora y el escáner realizaban toda la tarea de cálculos por mí y únicamente me dedicaba a cobrar y dar cambio, además se me enseñó a realizar cobros por método de tarjeta de crédito, lo cual nunca me termino de gustar ya que el proceso de pago se hacía más largo de lo común pero de igual manera le ofrecía al cliente un buena atención para que regresara y se volviera un cliente frecuente.

Me resultaba muy fácil de lidiar con el trato al cliente, ya que al tener facilidad de palabra una actitud extrovertida era sencillo iniciar una conversación con el cliente y lograr que este se sintiera en una zona de confort y confianza, además, mi trabajo era muy bien recompensado, en pocas ocasiones me llamaron la atención por mi trabajo y en caso de tener una buena relación y buenas ventas me daban un bono de productividad cosa que de igual manera me motivaba para desempeñar bien mis funciones laborales

Condiciones de trabajo de ambos sujetos

A lo largo de dichos periodos de trabajo en las empresas ambos, podemos ver que recibieron una capacitación de un mes para acostumbrarse y aprender por completo todas las tareas que se realizaban dentro de la tienda, así como también aprendieron sobre el trato con el cliente como tener un buena presentación estética la cual era obligatoria en ambas empresas, además, ambos contaban con la misma estructura jerárquica dentro de la empresa iniciado por los ayudantes generales, los empleados fijos, un supervisor y un gerente los cuales decidían que tarea realizaría cada miembro del equipo de trabajo dentro de una jornada fija de 8 horas al día con un día de descanso a la semana para ambos casos.

En cuanto a sus prestaciones por ley Emilio cuenta con todas estas mientras que ángel no cuenta con una prima vacacional, además de que su turno es rolo y depende de la afluencia de clientes en la tienda durante el mismo día, mientras que Emilio tiene un horario fijo todos los días de la semana, y en ambos trabajos las horas extras están mal vistas por parte de los supervisores y los gerentes al punto de que en el empleo de Emilio estas se encuentran completamente prohibidas.

Por consiguiente, a lo largo del periodo de prueba y capacitación así como una vez terminado este mismo, los sujetos de estudio fueron creando y formando vínculos o relaciones laborales con sus compañeros de trabajo las cuales iban más allá de una relación

laboral, estableciendo amistades y relaciones laborales ampliadas con las cuales el equipo de trabajo gano un amplio grado de solidaridad, empatía y generaron emociones las cuales relacionaban de igual modo con su trabajo, en este caso me resulta interesante destacar lo siguiente de ambos sujetos.

Relación con los compañeros de trabajo de ambos sujetos

Ángel: La relación laboral con mis compañeros de trabajo era muy buena, casi todos los días varios compañeros y yo al terminar el trabajo íbamos a comer, a jugar o a pasar tiempo juntos, claro, en algunas ocasiones mis compañeros no se encontraban en la mejor disponibilidad debido a compromisos o al estrés del trabajo, pero a pesar de eso se prestaban para ir a pasar un buen rato y dejar a un lado el estrés del trabajo

Emilio: Mi relación laboral con los demás compañeros fue genial, como todos en el equipo de trabajo teníamos la misma edad era muy fácil salir con todos una vez terminara el trabajo, de hecho a diario salíamos a comer juntos, tomábamos en algún bar o pasábamos el rato en otras actividades, lo mejor era que todos sabían distinguir bien el trabajo dentro y fuera de este por lo que asuntos que pasaran dentro de la tienda nunca afectaron nuestra amistad y podíamos salir en grupo como lo hacíamos normalmente.

Control ampliado por el cliente de ambos sujetos

Otro aspecto fundamental dentro de estos apartados es como existe ese control ampliado presente debido a que bajo la visión de los clientes el trabajo debe de realizarse de una determinada manera y esto contribuye a que tanto la gerencia, la supervisión los mismos compañeros de trabajo modifiquen algunas prácticas laborales debido al control que tiene el cliente, en el caso de ambos sujetos las relaciones familiares no intervenían en ningún momento debido a que estos se encontraban en un periodo donde no estudiaban y no eran el principal sustento de la familia, sino que aportaban un poco de lo que ganaban y su principal idea era generar ganancias para salir o comprar productos que eran de su interés, ambos son de clase media y tienen una buena disponibilidad de tiempo.

Relaciones laborales, identidad y solidaridad de ambos sujetos

Retomando las relaciones laborales encontramos que, dentro de las mismas se forjó una identidad entre los trabajadores, así como un sentido de pertenencia, resistencia y conflicto en el caso de que alguno estuviera teniendo un mal día o recibiera un mal trato por parte de la tienda, y como respuesta ante esto los empleados de ambas marcas realizaban de mala gana sus labores o dejaban de realizarlas hasta que el conflicto se solucionara.

Como podemos ver, ambos sujetos cuentan con una experiencia previa en el ámbito de la venta de ropa, condición que les fue de gran ayuda a la hora en que la pandemia afecta sus trabajos y estos mismos gracias al cese de actividades se ven en la situación de reconvertir sus trabajos para continuar generando ingresos, ambos fueron despedidos injustificadamente en cuestión de sus finiquitos estos no fueron hechos de la mejor manera debido a que se hicieron prácticas abusivas contra estos ex empleados a pesar de llevar un tiempo significativo trabajando para dichas empresas.

Durante la pandemia y su reconversión de trabajo no clásico formal a trabajo clásico informal

Por lo que nuestros sujetos de estudio gracias a las recomendaciones y sugerencias de familiares y amigos cercanos, encuentran en la venta de mercancías por Marketplace en la plataforma digital de Facebook la oportunidad perfecta para reconvertir sus trabajos y aprovechar toda esa experiencia que tenían acumulada en el ámbito de las ventas, gracias a las condiciones económicas de sus familias no se vieron en la necesidad de gastar sus ahorros, sin embargo, ambos tuvieron la iniciativa y la idea de contribuir con los gastos en el hogar durante la pandemia.

Es por ello por lo que utilizando una parte de sus ahorros y tomando prendas que no eran usadas por ellos decidieron emprender en el trabajo no clásico informal), en particular las experiencias de ambos durante esta reconversión fueron las siguientes

Ángel: Mi familia estaba realizando fuertes gastos y decidí contribuir en estos mismos para que los ahorros de la familia no se vieran comprometidos, mi familia desde el principio me apoyaron con la decisión de trabajar en la venta en línea gracias a que mis papás habían realizado varias compras de este tipo y conocían como era le negocio, por ende gracias a mi experiencia personal y a preguntar a otros vendedores fue como me pude hacer una idea de cómo llevar un proceso de trabajo bien organizado y ordenado.

Además, gracias a mi intuición y habilidad con las ventas logré adaptarme rápidamente a este ritmo de trabajo y por suerte nunca me vi en una situación desfavorable o peligrosa cosa que me ayudo de manera positiva a tomar mucha más confianza en este trabajo y comenzar a dedicarle más y más tiempo aprendiendo mucho sobre la importancia de las redes sociales, los grupos de venta y paginas donde cada cierto tiempo se anunciaban descuentos los cuales yo aprovechaba para comprar y tener lista la mercancía para revender, fue muy sencillo introducirme en este mercado ya que los únicos requerimientos para ello son el contar con un teléfono, una conexión a internet, una cuenta en Facebook y tener facilidad de palabra para convencer a los clientes.

Emilio: Gracias a mi situación económica una vez fui despedido de mi anterior trabajo pude darme unos meses de descanso, sin embargo con el transcurso del tiempo me sentí incomodo por no aportar aunque sea una pequeña parte al gasto familiar, por lo que siguiendo el ejemplo de mi hermano, decidí replicar su incursión en las ventas en línea, específicamente en la venta de ropa por medio del Marketplace de Facebook, para mí fue de gran ayuda que mi hermano llevara varios meses trabajando en este negocio ya que el me capacito, me enseñó a tratar con la gente por medio de las redes sociales y me dio varios consejos los cuales han sido de gran ayuda para mantenerme seguro y no sufrir ningún inconveniente a la hora de realizar mi trabajo.

Por otra parte, mi familia rechazaba esta decisión debido a que consideraban este trabajo una actividad muy peligrosa pues todo el tiempo me mantenía en contacto con personas que yo no conocía y eso les provocaba una gran desconfianza y angustia cada vez que realizaba mis entregas, por otra parte, el uso de grupos y las recomendaciones que me daba mi hermano fueron de mucha ayuda para comenzar a generar ganancias.

En cuanto a la tecnología que debía de utilizar esta también era muy fácil, puesto solo con mi teléfono y la cámara de este ya tenía la mitad del trabajo hecho, la otra mitad se basaba en conseguir la mercancía y hacer el acercamiento con el cliente, cosa que me resulto de igual modo super fácil ya que con mi experiencia trabajando de cajero conseguía que los clientes estuvieran en una conversación y ambiente “tranquilo” cosa que me jugaba a favor a la hora de competir contra otros vendedores.

Como podemos ver, para ambos sujetos este modo de trabajo fue muy intuitivo a pesar de que estos no contaran con experiencia previa vendiendo en línea, sin embargo estos mismos al lidiar con el trato al cliente y los tratos con los mismos ya tenían un conocimiento previo de cómo tratar a los clientes lo cual fue un factor muy importante para su reconversión laboral, por otro lado, fueron sus familiares u otros vendedores quienes los calificaron y capacitaron para llevar a cabo su trabajo, cosa que les facilito su inserción en el mismo debido a las nulas restricciones y condiciones que la plataforma de Facebook les impone a los vendedores, siendo que esta última no pide comisiones, ni ser socios o algo parecido, simplemente habilita este espacio para que un mayor número de personas utilicen su plataforma a cambio de llevar a cabo tales negociaciones.

Por otra parte a la hora de la significación del trabajo encontramos respuestas muy diferentes en ambos sujetos de investigación, pues estos mismos dicen que:

Ángel: Este modo de trabajo me resulta muy cómodo, yo soy mi propio jefe y tengo los horarios que me impongo, descanso varios días a la semana o gano lo que o me propongo sin esforzarme mucho.

Cuadro comparativo de salarios antes, durante y después de la pandemia

Salario	Sujeto 1	Sujeto 2
Trabajo antes de la pandemia	\$6500 al mes	\$7500 al mes
Trabajo durante la pandemia	\$5000 o \$6000 al mes	\$7000 al mes
Trabaja después de la pandemia	\$6000 o \$6500 al mes	\$10000 al mes

Proceso de trabajo con la compra y venta de ropa en línea

Sujeto 1

Durante las mañanas voy a comprar las mercancías para vender, para transportarme utilizo siempre el metro y ninguna persona interviene entre como hago mi trabajo y como llevo mi nuevo estilo de vida, tengo demasiadas ventajas, únicamente debo de estar al pendiente de

mi celular durante el transcurso del día, debo de agendar citas para entregar los productos (en la mayoría de ocasiones agendo todas para los mismos días y en caso de que no trato de agendar una o dos ventas durante los mismos horarios en mis días de descanso), realizo publicaciones con los productos que tengo disponibles y acompaño estas mismas publicaciones con fotografías para que la gente pueda ver los productos siempre, también la interacción indirecta con los clientes me parece mucho mejor que estar en un empleo fijo teniendo que interactuar de manera constante con los clientes y por último, no tengo que cumplir reglas ni ordenes de un patrón y del mismo modo no tengo la obligación de portar un uniforme mientras realizo mi trabajo

Sujeto 2

Emilio: En mi caso este modelo de trabajo dejo de gustarme gracias a la presión que represento en mi vida cotidiana, esto fue gracias a que me consumía una gran parte de mis días sin remunerarme adecuadamente lo que o considero justo por el tiempo que le dedicaba a esta actividad.

Concretamente, no constaba con un horario fijo y eso me molestaba a que a todas horas del día debía de mantenerme al pendiente de mi celular de lo contrario esa demora representaba una venta menos y un menor ingreso para mí, otro aspecto negativo que encontré fue la disponibilidad que te exige este trabajo a la hora de adquirir mercancía, pues al estar al pendiente de grupos y paginas donde se anuncian promociones me llevo a pasar que en tres ocasiones al llegar a dichas sucursales los descuentos o los productos ya se habían terminado suponiendo una pérdida de dinero y tiempo que bien podría estar invirtiendo en mi familia, amigos o en un trabajo estable.

Por lo contrario, el trato con los clientes me parecía la mejor parte del trabajo ya que la interacción con estos me resulta muy grata y en la mayoría de las ocasiones siempre establecía una relación extralaboral con los clientes, la parte negativa es que al estar condicionado por mis horarios y la compra y venta de mercancía me limitaba completamente en lo que podía hacer en mi día a día.

Por último, nunca me convenció la idea de ser mi propio patrón, ya que en múltiples aspectos esto represento para mi condiciones desfavorables que las condiciones positivas, por ejemplo, no contaba con prestaciones de ley ni con un seguro médico en caso de que algo me pasara, mi sueldo nunca era fijo y aunque trabajara las mismas horas ganaba menos dinero o como ya lo comente con anterioridad mi horario nunca era fijo, estos factores me hicieron ver que mi trabajo era de carácter super individualista y posteriormente decidí dejarlo por mi bienestar emocional y físico.

Resulta sumamente interesante como para nuestros sujetos de investigación el trabajo no clásico informal (autorregulado) en las plataformas digitales represento cosas completamente opuestas, mientras que a uno le parecía una mejor manera de generar ingresos y suponía una mayor comodidad en cuanto a su proceso de trabajo, el otro lo llevo a rechazar por completo debido a las condiciones del mismo, obteniendo en una vista general que este trabajo tiene la característica de un fácil ingreso, ganancias dependientes

de lo mucho que uno trabaje, un horario indefinido y una constante interacción con la tecnología para revisar si algún artículo publicado está siendo solicitado.

A manera de cierre

Resulta muy interesante analizar como esta precarización del trabajo resulta beneficiosa y negativa para los sujetos de investigación, sin embargo no se puede omitir que las condiciones laborales son completamente desfavorables pues de entrada estas no existen, el trabajador nunca tiene la certeza de que sus mercancías se van a vender y su seguridad no se encuentra asegurada, si bien es un medio para generar bienes económicos de manera inmediata, este también supone una gran presión y para quienes deciden incursionarse en él.

Actualmente

Gracias a lo visto en el apartado anterior, los sujetos de investigación tomaron decisiones completamente distintas en cuanto a su actualidad laboral, por parte de Ángel, este se mantiene cómodo con las ventas por medio del Marketplace y por parte de Emilio, volvió a reconvertir su trabajo (de uno no clásico informal autorregulado a uno no clásico asalariado), concretamente sus opiniones y sus condiciones actuales son las siguientes:

Sujeto 1

Ángel: Actualmente mi ocupación sigue siendo la venta de ropa por medio del Marketplace, inclusive mi situación económica se ha visto beneficiada gracias a las múltiples recomendaciones que mis clientes habituales suelen hacer con sus amigos y conocidos, el proceso laboral continúa siendo el mismo y yo sigo llevando mi negocio como me resulta más cómodo, además, he conseguido el contacto con múltiples promotores de tiendas con los que hago negocios y consigo mejores precios para generar aún más ganancias.

Mi familia y conocidos están contentos con cómo me han resultado las cosas pero dentro de los grupos de ventas encuentro cada vez más competencia y prácticas desleales como denunciar falsos fraudes, por suerte a mí nunca me ha tocado la experiencia de sufrir alguna de estas acusaciones pero con mis amigos y conocidos he llegado a saber que las sanciones a estas personas suele ser el cierre de sus cuentas o el acoso virtual como una manera de hacer “justicia” ante la nula respuesta e investigación por parte de la plataforma

Sujeto 2

Emilio: Me siento muy contento alejado del entorno que representan las ventas en línea, cuando deje de trabajar como vendedor de ropa por medio del Marketplace de Facebook me sentí mucho más tranquilo pues ahora tenía la posibilidad de buscar un trabajo que se adaptara mejor a las necesidades que yo tengo, por ejemplo, quería un trabajo el cual me ofreciera todas las prestaciones de ley, con un horario fijo y con un salario fijo también.

Por suerte encontré un trabajo siendo inicialmente asistente en un call center de la compañía Unefón, siento que mi vocación es el trato con el cliente y decidí encontrar un trabajo donde este sea el factor más importante, además, dentro de este trabajo gracias a mi eficacia logra ascender muy rápido de puestos y al paso de un año logre convertirme en un supervisor por lo que me pone muy cómodo estar en una compañía la cual no te limita tu crecimiento laboral, sino que al contrario te impulsa y te apoya en tu formación profesional.

Además, me resulta muy cómodo tener todas mis tardes libres y que de igual manera que en mi primer trabajo, me permite convivir con mis compañeros de trabajo, con mi familia y con mi pareja, actualmente me identifico no solo con mis compañeros sino que también con la empresa que me ha dado la confianza y las facilidades para garantizar mi crecimiento, en este trabajo mi capacitación giro en torno al trato con el cliente y a ofrecer un servicio de calidad mediante distintos paquetes de telefonía y uso de datos móviles.

Como podemos ver, esta reconversión laboral trajo muy diferentes resultados para nuestros sujetos de estudio, además de que la subjetividad y las experiencias personales han logrado enriquecer de gran manera mi trabajo de investigación, pudiendo conocer de primera mano este mismo proceso por el cual miles de mexicanos se vieron forzados en realizar para garantizar la obtención de ingresos económicos

Anexo 1. (Guion de entrevista)

Cuestionario. Reconversión y significación del trabajo como consecuencia por el COVID-19

Por medio del siguiente cuestionario lo que se pretende es conocer de primera mano la situación y condiciones laborales por las que distintas personas se vieron forzadas a reconvertir sus antiguos trabajos para poder solventar sus necesidades económicas.

Nombre:

Edad:

Estudios:

Ocupación:

- 1.- ¿Cuál era tu trabajo antes de la pandemia?
- 2.- ¿Cómo llegaste a ingresar en dicho trabajo?
- 3.- ¿Cuánto tiempo trabajaste en ese lugar?
- 4.- ¿Por qué dejaste de trabajar en este sitio?
- 5.- ¿Cómo era la relación con tus compañeros en dicho trabajo?
- 6.- ¿Cuál era tu horario de trabajo?
- 7.- En el caso de hacer horas extras ¿Te eran recompensado este tiempo?
- 8.- ¿De cuánto era tu salario como vendedor en esta tienda outlet de Nike?
- 9.- ¿Cuál de los siguientes servicios tenías en tu trabajo?

Seguro de vida:

Salario fijo:

Bonos de productividad:

Aguinaldo:

Prima vacacional:

Vacaciones:

Contrato individual:

Contrato colectivo:

Utilidades:

10.- ¿La relación con tus compañeros de trabajo va más allá después del trabajo?

11.- ¿Qué no te gustaba de tu trabajo como vendedor/cajero en el Outlet de Nike?

12.- ¿Qué tecnología utilizabas durante tu jornada laboral?

13.- ¿En dicho trabajo solicitaban alguna experiencia previa?

14.- ¿Recibiste alguna capacitación?

15.- ¿Cómo eran los clientes en tu trabajo?

16.- ¿Qué opinaba tu familia de este trabajo?

17.- ¿En dicha empresa, como veías las posibilidades de crecimiento laboral (recibir un ascenso)?

18 ¿Tu eres el sustento económico familiar?

19.- ¿Cómo se vio afectado tu trabajo una vez que llegó la pandemia?

20.- ¿Puedes narrarme un día de tu trabajo?

21.- ¿Qué opinas de la reacción y medidas que tomó el gobierno ante la pandemia?

22.- ¿Qué tanto te afectó el ser despedido?

Durante el COVID

23.- ¿Cuál era tu situación socioeconómica empezando la pandemia?

24.- ¿Qué medidas tomaste al ser despedido de tu trabajo?

25.- ¿Cómo te enteras del trabajo por Marketplace?

26.- ¿Necesitaste alguna capacitación para ingresar a dicho trabajo?

27.- ¿Qué tecnología usas en este trabajo?

28.- ¿En este trabajo recibes prestaciones?

29.- ¿Qué sueldo percibes?

30.- ¿Cuáles son tus horarios de trabajo en Marketplace Facebook?

31.- ¿Qué importancia tiene el cliente en este trabajo?

32.- ¿Cómo te adaptaste a el trato con los clientes?

33.- ¿Qué piensa tu familia de tu nuevo trabajo?

34.- ¿Cómo te sentiste al iniciar con este trabajo de ventas por Marketplace?

35.- ¿Qué parte no te gusta de este trabajo?

36.- ¿Cuentas con beneficios laborales como vendedor de Marketplace en Facebook?

Trabajo actual

37.- ¿Actualmente en que trabajas?

38.- ¿Las condiciones de tu trabajo han cambiado?

39.- ¿La influencia de los compradores sigue siendo la misma para tu trabajo?

40.- ¿Tus días de trabajo continúan con la misma rutina o han cambiado en algo?

41.- ¿Qué opina tu familia en tu dedición de continuar con este trabajo?

42.- Después de este tiempo trabajando en las ventas y atención al cliente en un Call center, ¿Cuál consideras que es el trabajo que más te gusta?

43.- ¿Cuál es tu sueldo actual en el nuevo trabajo?

44.- ¿Cuentas con un contrato laboral?

Anexo 2. Organización de la información con base en las dimensiones del trabajo no clásico

Una vez contamos con los datos que se lograron recolectar mediante los guiones de entrevista y la conversación realizada con los sujetos de investigación se lograron reconocer e identificar las principales dimensiones establecidas con anterioridad, por otro lado, como resultado de una extensa conversación se lograron identificar y obtener subdimensiones que serán de utilidad para el trabajo que se está realizando, así pues, complementando lo anteriormente planteado comenzamos con los aspectos descritos en el configuracionismo de la investigación.

Trabajo no clásico

<i>Aspecto</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Subdimensión</i>	<i>Indicadores</i>
Trabajo no clásico	Actividades laborales	Compra y venta de ropa Venta de accesorios Interacción previa con el cliente	Gustos y preferencias subjetivas del cliente Disponibilidad de obtención mediante redes sociales
	Enfoque del trabajo	Gustos y preferencias	Subjetividad del cliente Necesidades del cliente
	Medio por el cual se generan los bienes	Objetivos	Contar con un capital para invertir Teléfono celular Red de internet o datos móviles Aplicaciones para contactarse con el cliente Buena presentación de los artículos y en el vendedor
		Subjetivos	Conocimiento de las redes de transporte Facilidad de palabra e interacción con clientes Disponibilidad de tiempo para realizar

			entregas
	Producto o servicio que se ofrece	Objetivado	Producto material
		Subjetivado	Atención al cliente y disponibilidad
	Orden laboral		Consulta de productos en descuento Adquisición de dichos productos Publicación de los productos en plataformas digitales Negociación con el cliente Venta del artículo Compra de nuevos artículos
	Personas que interactúan en este trabajo		A lo largo de este proceso de trabajo interactúan actores como el cliente, la familia, amigos, otros vendedores, promotores de tiendas, autoridades y grupos digitales

Relación laboral ampliada

<i>Aspecto</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Subdimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Vendedores de Marketplace</i>
Relaciones	Interacciones sociales	Interacciones por medio del dispositivo móvil	Interacción con las tiendas previo a la compra de artículos	Con las redes sociales Con la tienda Con los empleados de la tienda
			Interacción con el cliente previo a la venta	Con el cliente Con otros vendedores

laborales ampliadas	establecidas por medio del trabajo	Interacciones cara a cara	Interacción con el cliente después de la venta	Interacción con el cliente Interacción con otros
			Interacción con las autoridades (solo en situaciones particulares)	Interacción con el cliente Interacción con la autoridad Interacción con otros sujetos
			Interacción con su entorno	Interacción con la familia Interacción con amigos Interacción con otros vendedores

Proceso de trabajo

<i>Aspecto</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Subdimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Situación de Marketplace</i>
Proceso de trabajo	Actividades laborales	Negociación en la adquisición y venta de artículos	Gustos y preferencias del cliente	Subjetividad por parte del cliente
	Objeto de trabajo	Ley de oferta y demanda	Subjetividad del cliente Necesidades del cliente	Orientación en las modas y fechas de temporada
	Noción	Importancia del producto	Que cuente con un buen aspecto	Contar con buena mercancía Contar con buenas referencias visuales
		Importancia del trato al cliente	Que sea cálido y servicial	Importancia del boca en boca Tener buena disponibilidad
Proceso del trabajo tal y como sucede	Subjetividad en la reconversión laboral	Condiciones autoimpuestas	Horarios Ganancia Días libres Mercancía para vender	

			Condiciones externas	Tecnología Precios del mercado Reinversión
Resultados obtenidos			Objetivos	Ganancia de bienes Experiencia como vendedor
			Subjetivos	Conocimiento de modos de venta Conocimiento del entorno
Finalidad del proceso		Obtención de experiencia laboral Ganancias económicas	Relaciones laborales Fijación de precios a favor	Establece relaciones y recomendaciones Genera ganancias

Configuración sociotécnica

<i>Aspecto</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Subdimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Situación de Marketplace</i>
Configuración sociotécnica	Nivel tecnológico	Tecnología dura	Informatización Operación manual Medios que usa para la producción	Uso de medios para la generación de ganancias (teléfonos, uso de red)
		Tecnología blanda	Como se organiza su trabajo Conocimientos con los que ya contaba Conocimientos subjetivos	Conocimiento del entorno Conocimiento de las tiendas Recomendaciones en los grupos de venta
	Organización laboral		División del trabajo Tipos de tarea y reglas Jerarquía laboral Supervisión y control	Como administra o divide sus tiempos Tareas que realiza el vendedor Que reglas se autoimpone Quien regula su trabajo
	Gestión de la		Ingreso a la	Quien le presenta la

	mano de obra		plataforma Capacitación Conocimientos previos Sanciones Movilidad	plataforma Como y quien lo capacita Experiencia vendiendo productos Que medidas toma la plataforma en caso de ocurrir un fraude Posibilidad de ascender en este empleo
	Relaciones laborales ampliadas		Relación previa con las tiendas Relación previa con los clientes Relación familiar Relación con la autoridad	Interacciones que favorecen y transforman los procesos laborales Interacción por redes sociales Interacción cara a cara
	Perfil sociolaboral de la mano de obra		Edad Sexo Escolaridad Residencia Salario Prestaciones Experiencia Trayectorias laborales	
	Cultura laboral		Construcción de significados por medio del trabajo	Con el cliente Con la plataforma Con las tiendas Con la autoridad Con otros vendedores Con otros individuos
	Cultura corporativa		Prácticas y construcción de significados propiciadas por la empresa	Construcción meramente subjetiva Lugar empresarial que no interviene

Tecnología

<i>Aspecto</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Subdimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>En el caso de Marketplace</i>
Tecnología	Nivel tecnológico	Tecnología dura	Informatización Operación manual Medios que usa para la producción	Uso de medios para la generación de ganancias (teléfonos, uso de red)
		Tecnología blanda	Como se organiza su trabajo Conocimientos con los que ya contaba Conocimientos subjetivos	Conocimiento del entorno Conocimiento de las tiendas Recomendaciones en los grupos de venta
	Herramientas de trabajo	Materia prima	Con que otros materiales realiza su trabajo	Uso de computadora, uso de desinfectante, gel, cubrebocas, etc.
	Capacitación con el uso de la tecnología		Capacitación por medio de conocidos, familiares, amigos, otros vendedores o por mera intuición	Uso de aplicaciones para mejorar las fotografías y el uso de las redes sociales

Control ampliado

<i>Aspecto</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Subdimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>En el caso de Marketplace</i>
	Regulaciones específicas que adopta el trabajo y como este se realiza	Reglas autoimpuestas Definición de precios Estética	Conocimiento de los precios del mercado Control de lo que el cliente ve	Autorregulación de horarios, ganancias, inversión y precios Buena presentación de los artículos por medio de las fotografías

Control ampliado	Individuos que adoptan el control	Autoridades	Intento de regular practicas de comercio informal	Intentos de extorsión e intimidación a los vendedores
		Familia	Regulación en horarios	Delimitación de horarios para hacer las entregas
		Cliente	Regulación del proceso de trabajo	Controlan cuales son los artículos mas buscados y pedidos
		Tienda	Control de los artículos adquiridos	Definición de precios y ganancias de los vendedores
	Formas que adopta el control	Durante la compra inicial	Control sobre las mercancías	Delimita que productos serán adquiridos
		Durante la negociación	Control sobre el precio final de la compra y venta	Establece los precios finales del producto
		Durante los medios de transporte	Control sobre el tiempo y la disponibilidad del vendedor	Define el tiempo de traslado
		Durante la interacción con autoridades	Control o presión burocrática en el proceso de venta	Controla el espacio donde se lleva a cabo la venta
		Durante la interacción con el cliente	Control subjetivo	Decide si se llevara a cabo la venta
		Autocontrol	Autorregulaciones y reglas	Delimitar que hacer y que no hacer

Conflicto

<i>Aspecto</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Subdimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>En el caso de Marketplace</i>
Conflicto	Individuos que participan en las relaciones laborales	Personas que intervienen directamente		Vendedor Cliente Promotores de tienda Familia Plataforma digital

				Otros vendedores
		Personas que intervienen circunstancialmente		Autoridades Otros vendedores Otras personas
	Percepción del conflicto	Organizado	Diferencias en las formas de realizar el trabajo	Regateo por el precio Calificación del empleado por su desempeño Modo inusual de realizar el pago o la compra (por envió) Idealización equivocada del servicio
		No organizado	Practicas diferentes a la hora de realizar el trabajo	Cancelación de la venta por falta del vendedor o el cliente Malas calificaciones gracias al trato Mal trato al cliente Pasar por alto las buenas practicas y ofrecer una atención de muy mala calidad Entrega del producto en condiciones distintas de las previstas en fotografías

Trabajo interactivo

<i>Aspecto</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Subdimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>En el caso de Marketplace</i>
	Sujetos con los que se interactúa	Relaciones laborales y extralaborales	Comunicación Frecuencia de interacción Trato que se	Comunicación por redes sociales Recomendaciones o sugerencias de

Trabajo interactivo			brinda al cliente Atención al cliente	compra Disponibilidad de responder mensajes a lo largo del día
	Influencia en los procesos laborales	Adaptación al contexto social	Ajuste de horarios Compra de mercancía específica	Planear las ventas en una misma hora y lugar Adaptarse a las tendencias y los productos de temporada
	Significación de la interacción	Transformación de procesos laborales	Cambio en la estética Ajuste de precios Accesibilidad	Modificación en las fotografías de los artículos Apertura a negociar un precio “justo” para el cliente Facilitarle al cliente lo mas que se pueda realizar la compra
	Resultados de dicha interacción	Aprendizaje	Mejor trato al cliente Experiencia negociando Obtención de recursos económicos Mejoramiento de la estética	Mantener al cliente en una zona de confort Apertura para regatear Empatizar con el cliente sin que afecte las ganancias Realizar un mayor énfasis en cuanto a las condiciones en las que se encuentra el producto y como venderlo de una mejor manera

Identidad

<i>Aspecto</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Subdimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>En el caso de Marketplace</i>
			Convivencia	Relación cotidiana con clientes frecuentes

Identidad	Contexto en el que surge la identidad	Solidaridad	<p>cotidiana Espacio de relaciones sociales laborales y extralaborales Conflicto Amigo o enemigo Experiencias cotidianas Situaciones extraordinaria (positivas y negativas)</p>	<p>Simpatizar con personas de intereses y gustos similares a los propios Malentendidos con otros vendedores o clientes Identificar grupos con potencial de ser buenos amigos o la competencia directa del vendedor Compartir experiencias donde algo salió mal o hubo una situación inusual dentro del trabajo</p>
	Sentido de pertenencia colectiva			<p>Sentido de pertenecer a un trabajo informal donde uno es su "propio jefe" Como un grupo de vendedores o emprendedores</p>
	Signos compartidos			<p>Prácticas Trato al cliente Estética de productos Estética del vendedor</p>
	Lenguaje			<p>Lenguaje formal con el que se intenta atraer y dar seguridad a los clientes Lenguaje coloquial o cotidiano con personas recurrentes Lenguaje con el que los clientes suelen acercarse a preguntar sobre algún artículo en</p>

				especifico
	Estilo de vida			Distribución de horarios Organización de sus relaciones personales Designación de "días libres" Practicas que realiza durante el trabajo Practicas que realiza fuera del trabajo
	Comportamiento			Comportamiento "cotidiano" con el cliente Comportamiento cotidiano con otros vendedores Comportamiento con las autoridades Comportamiento con su familia Comportamiento con los promotores de ventas
	Obstáculos compartidos			Irregularidad de ingresos Cancelación de ventas Horarios extendidos en todo el día Competencia por las ventas

Perfiles sociolaborales de los sujetos de investigación

Por medio de los perfiles sociolaborales lo que busco es conocer tanto el perfil de mis sujetos de investigación como las condiciones laborales, los procesos laborales, el espacio donde se lleva a cabo el trabajo y como es que estos mismos trabajos se regulan, por lo que a continuación se contrastaran los perfiles de ambos sujetos de investigación con el objetivo de visibilizar la diferencia en su proceso de reconversión laboral así como su adaptación y significación de estos mismos.

<i>Condiciones</i>	<i>Sujeto 1</i>	<i>Sujeto 2</i>
<i>Primer trabajo (Posterior a la pandemia)</i>		
Edad	18 años	18 años
Perfil familiar	Padre, madre, una mascota	Padre, madre, dos hermanos y una mascota
Relación sentimental	Ninguna (soltero)	En una relación
Estudios	Preparatoria incompleta	Universidad en curso
Trabajo antes de la pandemia	Ningún trabajo anterior a la pandemia	Trabajos informales con la familia antes de la pandemia
Horario	Horario de entre 8 y 10 horas rolado en las mañanas/tardes (no fijo en un horario y este mismo se veía determinado por la cantidad de clientes en la tienda). Con horarios de 8:00 am a 4:00 pm o de 8:00 am a 6:00 pm	Horario fijo de 8 horas durante las mañanas de 6:00 am. a 2:00 pm.
Salario	\$6500 mensuales	\$7500 mensuales al ingresar \$8500 con medio año al renegociar mi contrato y puesto laboral
Puesto	Vendedor/cajero en una tienda de ropa (Promoda)	Inicie siendo ayudante general, al cabo de medio año renegocie mi contrato y gracias a mi eficiencia laboral ascendí a vendedor/cajero en la tienda de ropa (Nike outlet)
¿Cómo ingresas?	Un amigo me comento sobre el trabajo y me intereso	Por recomendación de mi hermano (que ya trabajaba en la tienda antes que yo)

Prestaciones	Contaba con la mayoría de ellas, menos con la prima vacacional	Contaba con todas las prestaciones de gobierno
Horas extras	Aumento de \$80 al salario por cada hora extra	Estaba prohibido hacer horas extras
Disposición	Como no estudiaba tenía tiempo libre, así que decidí entrar a trabajar	Por las mañanas trabajaba y en las tardes estudiaba en la universidad
Descanso	Tenía un día de descanso a la semana de igual modo rolando y decidido un día antes por el supervisor de la tienda	Tenía un día de descanso fijo para todas las semanas (viernes)
Normas laborales	El supervisor nunca me explico las normas laborales, me dio un instructivo y en este venían algunas reglas en la tienda sobre cómo hacer las distintas tareas	Mi capacitador me explico todas las normas de la tienda, así como que pasaría en caso de que estas no se cumplieran
Trato con el cliente	El trato con el cliente era fundamental y tuve que ser más positivo para lidiar con ello	Mi trato con el cliente siempre fue bueno, era amable, positivo y de vez en cuando les hacía cumplidos para romper el hielo
Materia prima	Uso de uniforme, caja registradora, mini impresora, trapo para limpiar el mostrador, escoba, trapeador, y escáner de códigos QR	Uniforme de trabajo, gafete , escoba, trapeador, trapo, bolsas de plástico y cajas de cartón, caja registradora, lector de códigos QR, mini impresora y computadora
Tecnología	Caja registradora, escáner de códigos QR, mini impresora	Mimi impresora, caja registradora, computadora, lector de código QR
Contrato	Contrato individual	Contrato individual
Bonos	Sin bonos de ningún tipo	Con bonos de productividad, de asistencia y puntualidad
Capacitación	Capacitación de una semana por parte de otro empleado y seguido de esto me dejaron el resto de los días del mes haciendo las tareas solo Me enseñaron a usar el escáner, a cobrar y a imprimir los tickets para las compras	Capacitación de un mes en todas las actividades que se hacían en la tienda, después de 2 semanas me dejaron hacer las tareas solo, sin embargo seguían haciéndome observaciones sobre mi trabajo

Relaciones laborales	Relaciones con los clientes positivas en su mayoría, con el supervisor y con otros empleados	Relaciones generalmente buenas con los clientes, con otros trabajadores y con los supervisores de la tienda
Identidad	Identidad definida a partir de trabajadores jóvenes en un rango de 18 a 22 años	La identidad de la tienda era de jóvenes que trabajan y estudian de entre 18 y 24 años
Solidaridad	Muy buena solidaridad, en caso de existir algún conflicto este se resolvía casi al instante y no las situaciones personales no influían en el trato con los demás	La solidaridad entre los trabajadores del turno matutino era muy buena, todos estaban con una actitud amable y siempre positivos, sin embargo al estar dividido el trabajo en 2 turnos, con nuestros compañeros de la tarde no existía esa misma solidaridad
Movilidad	Buena movilidad, sin embargo, la compensación económica en relación con las tareas que se debían de hacer no era bien remunerado	La tienda tenía muy poca movilidad, fuera de los puestos de trabajo, ascender era algo muy limitado, solo los más cercanos a los gerentes lograban ascender, por otra parte había muy pocas vacantes para ascender y estas no eran anunciadas
Opinión sobre el control de la pandemia	La tienda no tomo medidas adecuadas de protección una vez llego la pandemia al país	La tienda reacciono de buena manera ante los avisos de pandemia, tomo medidas de implementar sanitizante, termómetro y gel antimaterial en la entrada de la sucursal, además de pedir obligatoriamente cubrebocas para poder ingresar, tanto para los clientes y los trabajadores esto era aplicado
Relaciones externas	Relaciones familiares y relaciones de amistad con los mismos empleados de la tienda	Mis relaciones externas eran buenas porque solía salir con mi novia y mis amigos de la tienda frecuentemente,

		además la relación con mi familia era buena porque de igual manera saliendo del trabajo de vez en cuando salíamos a comer
Actividades laborales	Mayormente era cajero/vendedor, sin embargo de vez en cuando también me ponía a limpiar, acomodar y hacer inventario en la tienda	Mis actividades laborales se limitaban a ser vendedor/cajero en la tienda, en caso de faltar alguno de mis compañeros se buscaba quien cubriera sus actividades pero nunca me toco a mi hacer eso
Control del jefe	El jefe se mantenía en su oficina todo el día, sin embargo, nos mantenía vigilados por las cámaras y si alguien hacia mal su tarea de inmediato le llamaba la intención	El jefe tenía su plan de actividades y de vez en cuando modificaba como se llevaba a cabo el trabajo (generalmente en temporadas del año como día de muertos o en navidad) por otro lado, era muy estricto pero amable con nosotros
Control del cliente	El cliente tenía un gran control en nuestro trabajo, con su semblante uno sabía si estaba haciendo bien su trabajo o no, de este modo el puesto de cajero era el menos solicitado gracias a la interacción estresante con la gente	Los clientes tenían un control mu extenso en nuestras actividades, ellos podían decidir quienes hacían un buen trabajo y quienes no por medio de una app para calificar el desempeño, esto estaba muy presente para el jefe y este mismo ponía o quitaba a los trabajadores de algún puesto
Control administrativo	Dentro de este control se revisaba que uno cumpliera con el uniforme, con la entrada y la salida de empleados.	Se nos pedía cumplir con un reglamento de estética, de conocimientos de la marca la sobre todo las entradas y salidas
Control de las relaciones laborales	Los trabajadores no podían hablar ni interactuar entre ellos porque se mantenía la idea de que entorpecían sus labores y perdían el tiempo platicando	El supervisor y el gerente trataban de formar una identidad y de mejorar las relaciones laborales entre nosotros, para ellos el trabajo en equipo era fundamental para que todos

		estuviéramos a gusto y realizáramos mejor nuestras labores
Resistencia	Cuando trataban mal a los compañeros el trabajo todos nos negáramos a continuar con nuestras actividades a menos de que se resolviera la situación ya sea con los clientes o con los jefes de la tienda	Cuando alguno de los compañeros era tratado mal por los clientes se le hacía a un lado para evitar que este se estresara más y alguien lo remplazaba para atender a dicha persona, en el caso de los gerentes, con estos llegáramos tarde o hacíamos las actividades de la tienda mucho más lento de lo habitual para que las actividades y ventas se retrasaran
<i>Segundo trabajo (Durante la pandemia)</i>		
<i>Condiciones</i>	<i>Sujeto 1</i>	<i>Sujeto 2</i>
Edad	20 años	22 años
Perfil familiar	Padre, madre y una mascota	Padre, madre, dos hermanos y una mascota
Relación sentimental	Soltero	En una relación
Estudios	Preparatoria inconclusa	Estudios universitarios en curso
Trabajo antes de la pandemia	Experiencia en venta de ropa en la tienda Promoda	Trabajo durante 4 años en la tienda de ropa Nike outlet
Horario	Horario desde que me despierto hasta que me duermo	Horario desde que me despierto hasta que me voy a dormir
Salario	De \$5000 a \$6000 por mes	De \$7000 a \$8000 al mes
Puesto	Venta de ropa en Marketplace Facebook	Venta de ropa en Marketplace Facebook
¿Cómo ingresas?	Ingreso gracias a que mis padres realizaban compras en esta plataforma, lo que me llamo la atención y me ayudo a decidir que este sería mi nuevo trabajo	Ingreso gracias a mi hermano, el empezó a trabajar en esta plataforma mucho tiempo antes que yo, por lo que el me ayudo a ingresar y conseguir clientes para hacer mis primeras ventas
Prestaciones	Ninguna	Ninguna
Horas extras	No tengo horario fijo	Las horas extras no existen en este trabajo, todos trabajamos lo que consideramos adecuado

Disposición	Disposición durante todo el día ya que no estudio y solo me dedico a esto	Mi disposición de ventas y compra de mercancías eran mayormente en la mañana ya que por las tardes estudiaba y esto me impedía trabajar en estos horarios (de 4:00 pm de la tarde a 8:00 pm de la tarde)
Descanso	Los descansos los fijo yo, cuando voy a salir con algún amigo o amiga me tomo ese día a descanso	No tenía días de descanso, todos los días aprovechaba para ir a comprar mi mercancía acompañado de mi novia y esto me permitía obtener más ingresos al mes
Normas laborales	Únicamente tengo normas autoimpuestas, como ser amable, tener la mercancía en buen estado y facilitar las compras	Marketplace de Facebook no te imponía ninguna norma laboral, sin embargo yo me autoimponía normas como el buen trato al cliente, tratar de agendar todo para las mañanas y tener mi mercancía limpia y en buenas condiciones
Trato con el cliente	Trato generalmente amable y extrovertido para generar confianza en los clientes	Trato amable con todas las personas y siempre tenía buena disposición para ofrecer más fotografías de las prendas y con buena disposición para acercarme a realizar las entregas
Materia prima	Ropa	Ropa, tenis y artículos deportivos
Tecnología	Celular, Datos móviles, cámara del celular, aplicaciones de redes sociales	Uso de computadora, grupos de ventas, celular para hacer llamadas, consultar como llegar a un sitio y tomar fotografías, internet en casa y datos móviles para cuando salía a entregar
Contrato	No tengo	No cuento con contrato
Bonos	No tengo	Ningún bono
Capacitación	Fue intuitiva por mí, con excepción de algunos consejos de otros vendedores	Como ya lo mencioné antes mi hermano me capacito en la venta de ropa por medio del Marketplace, me enseñó a tratar a los clientes, a

		tomar medidas de seguridad, a regatear, a tomar fotografías y a conseguir mejores ofertas que la mayoría de las personas
Relaciones laborales	Relaciones con muchas personas que preguntan por algún producto y con tiendas para adquirir estos mismos	Las relaciones laborales que trataba de formar resultaron en la mayoría de las ocasiones buenas, ya que los clientes eran recurrentes y tenía buena relación con otros vendedores
Identidad	Me identifico como un vendedor parte de los cientos que reconvirtieron su trabajo a vendedor para poder hacerle frente al desempleo	Mi identidad estaba definida por mi relación familiar con mi hermano, ya que por suerte ambos no necesitábamos el dinero, sin embargo, queríamos tener nuestra propia entrada de ingresos y que nuestros padres no se vieran con la presión de darnos dinero o nos compraran algún capricho que tuviéramos
Solidaridad	Los vendedores tenemos grupos de Facebook y WhatsApp donde nos prevenimos, nos damos consejos y recomendaciones para mejorar las ventas	La solidaridad de los vendedores era bastante buena a mi percepción, ya que si alguien solicitaba ayuda mucha gente se la brindaba, e inclusive emitían varias recomendaciones o alertas de seguridad sobre asaltos o clientes con perfiles sospechosos para que ninguno se viera en la pena de sufrir un asalto o un susto
Movilidad	Ninguna	No existía movilidad como tal, solo para quienes llegaban a trabajar en grupo, el cual no fue mi caso
Opinión sobre el control de la pandemia	Mis medidas son básicas en cuanto a la prevención de contagiarme por COVID	Tome muchas precauciones ante la pandemia, trataba de entregar en lugares seguros y con poca afluencia de gente, con guantes,

		cubrebocas y goggles y para protegerme del COVID
Relaciones externas	Relaciones con clientes, autoridades, mi familia y otros vendedores	Relaciones con clientes, relación con vendedores y tiendas, relaciones familiares y con las autoridades
Actividades laborales	Mis actividades consisten en revisar precios, revisar mensajes, revisar ofertas, regatear, fotografiar, moverme a puntos distintos de la ciudad	Mis actividades consistían en revisar saldos de ropa, promociones, ofertas y descuentos para poder obtener más ganancia de las ventas, después tenía que transportar todo esto a mi casa, lavar, tomar fotos, subir al Marketplace, hacer la negociación y por último llevar la mercancía a los clientes
Control del jefe	Yo soy mi propio jefe	No tengo jefes pero mis padres me imponen reglas cada que hago mis entregas para que este seguro
Control del cliente	El cliente define que cosas compro y que ofertas busco, de vez en cuando yo compraba mercancías por el precio pero estas no se vendían porque nadie las buscaba	El control que hacen los clientes es lo que define mi trabajo, generalmente lo más buscado por ellos son artículos de temporada y esto me ayuda bastante porque esto es lo que suelo buscar para revender, además de que estos definen donde se realiza la entrega y el precio final de la mercancía
Control administrativo	Ninguna	Mi control administrativo recae en el control de mi tiempo
Control de las relaciones laborales	Yo controlo con quienes interactuó en el trabajo	Mi trato con las personas es bastante formal ya que si trato de manera amable a los clientes estos se ven en un entorno de confianza y me garantiza con más facilidad llevar a cabo la venta
Resistencia	De portarse grosero algún	Al iniciar una conversación

	cliente le cancelo la entrega en el momento	si la persona es grosera o me trata de mala manera no llevo a cabo la venta o simplemente no les respondo sus mensajes
<i>Trabajo actual</i>		
<i>Condiciones</i>	<i>Sujeto 1</i>	<i>Sujeto 2</i>
Edad	21 años	24 años
Perfil familiar	Padre, madre y una mascota	Padre, madre, dos hermanos y una mascota
Relación sentimental	Soltero	En una relación
Estudios	Preparatoria inconclusa	Universidad inconclusa
Trabajo durante la pandemia	Trabajo de un año como vendedor en Marketplace Facebook	Trabajo de un año como vendedor en Marketplace Facebook
Horario	Horario desde que me despierto hasta que me duermo	Horario de 8 horas fijas en la mañana (de 8:00 am a 4:00 pm)
Salario	De \$5000 a \$6000 por mes	De \$10000 por mes
Puesto	Venta de ropa en Marketplace Facebook	Supervisor de atención al cliente en Callcenter Unefon
¿Cómo ingresas?	Ingreso gracias a que mis padres realizaban compras en esta plataforma, lo que me llamo la atención y me ayudo a decidir que este sería mi nuevo trabajo	Ingrese gracias a uno de mis clientes de Marketplace, este mismo vio como mi trato a los clientes era bueno y este me recomendó la entrada a este trabajo
Prestaciones	Ninguna	Cuento con todas las prestaciones de ley
Horas extras	No tengo horario fijo	En mi trabajo está prohibido hacer horas extras
Disposición	Disposición durante todo el día ya que no estudio y solo me dedico a esto	Tengo disposición completa, como ya no estudio las mañanas las tengo libres
Descanso	Los descansos los fijo yo, cuando voy a salir con algún amigo o amiga me tomo ese día a descanso	Tengo un día de descanso fijo, por lo general este es los sábados o los domingos ya que estos días son donde menos clientes llaman para consultar el servicio al cliente
Normas laborales	Únicamente tengo normas autoimpuestas, como ser amable, tener la mercancía en buen estado y facilitar las compras	Cada que realizo una llamada debo de ser cordial con mis clientes, debo de ofrecer soluciones rápidas y en el caso de tratarse de un

		problema serio con el servicio contactar de inmediato con un técnico para solucionar el percance
Trato con el cliente	Trato generalmente amable y extrovertido para generar confianza en los clientes	Mi trato es amable en todas las ocasiones, de esta manera el cliente se siente en un ambiente tranquilo donde se le expresa que sus problemas van a ser atendidos y este continúe con nosotros
Materia prima	Ropa	Oferta de paquetes, uso de contestadora, teléfono y un instructivo en caso de suscitarse un problema fuera de lo común
Tecnología	Celular, Datos móviles, cámara del celular, aplicaciones de redes sociales	Celular, computadora, impresora y un manual para situaciones particulares
Contrato	No tengo	Mi contrato fue individual por un periodo de 3 meses y este mismo es renueva al terminar este periodo
Bonos	No tengo	Cuento con bonos
Capacitación	Fue intuitiva por mí, con excepción de algunos consejos de otros vendedores	Mi capacitación duro un mes, en ella me enseñaron a dar una buena atención al cliente, a resolver problemas, a utilizar la computadora y a solucionar los problemas más comunes por los cuales llaman los clientes
Relaciones laborales	Relaciones con muchas personas que preguntan por algún producto y con tiendas para adquirir estos mismos	Relaciones con mi equipo de trabajo, con otros supervisores y con los técnicos especialistas
Identidad	Me identifico como un vendedor parte de los cientos que reconvirtieron su trabajo a vendedor para poder hacerle frente al desempleo	Me identifico como un empleado más dentro de un callcenter con personas mayores a mí por lo general
Solidaridad	Los vendedores tenemos	Todos los integrantes de mi

	grupos de Facebook y WhatsApp donde nos prevenimos, nos damos consejos y recomendaciones para mejorar las ventas	equipo de trabajo suelen ser amables y siempre se mantienen al pendiente en el caso de que alguien necesite ayuda con la atención de algún cliente, además solemos salir con frecuencia cada que termina nuestro turno laboral
Movilidad	Ninguna	Movilidad en base a la experiencia, para ascender de puesto es requerido mínimo un año de experiencia trabajando en la empresa
Opinión sobre el control de la pandemia	Mis medidas son básicas en cuanto a la prevención de contagiarme por COVID	La empresa lleva un control estándar de las medidas de seguridad ante el COVID 19, este es en base a tomar la temperatura y tener dispensores de gel anti bacterial en distintos lugares de la empresa
Relaciones externas	Relaciones con clientes, autoridades, mi familia y otros vendedores	Relaciones con los clientes, con el gerente, otros supervisores y empleados de la empresa
Actividades laborales	Mis actividades consisten en revisar precios, revisar mensajes, revisar ofertas, regatear, fotografiar, moverme a puntos distintos de la ciudad	En el trabajo me dedico a tratar a los clientes como a todos nos gustaría que nos atiendan, siempre soy amable y ofrezco soluciones rápidas, además de asesorar a los nuevos trabajadores que llegan a la empresa y estos mejoren su productividad
Control del jefe	Yo soy mi propio jefe	El subgerente y el gerente mantienen un código de vestimenta formal y constantemente supervisan como va nuestro desempeño una vez a la semana
Control del cliente	El cliente define que cosas compro y que ofertas busco, de vez en cuando yo	Los clientes son quienes definen muchas cosas en este trabajo, por ejemplo de

	compraba mercancías por el precio pero estas no se vendían porque nadie las buscaba	mantener un mal trato hacia ellos, estos suelen levantar reportes los cuales nos afectan a tal punto que podemos ser despedidos de en el caso de acumular varios de estos, además de que las calificaciones de nuestro trato influyen en la imagen general de la empresa
Control administrativo	Ninguna	La administración mantiene un control sobre nosotros por medio de los lineamientos y el lenguaje que podemos emplear en el trabajo así mismo como el código de vestimenta
Control de las relaciones laborales	Yo controlo con quienes interactuó en el trabajo	Las relaciones laborales son controladas por cada trabajador en la empresa, a los jefes les da igual con quien nos relacionemos en esta siempre y cuando realicemos nuestras actividades laborales
Resistencia	De portarse grosero algún cliente le cancelo la entrega en el momento	La resistencia que ofrecemos al ver alguna injusticia o existir una inconformidad con la gerencia es decirles a los clientes que por el momento no contamos con el sistema o los técnicos necesarios para solucionar su problema

Planteamiento del problema con base en los resultados obtenidos

A partir de los resultados obtenidos se ha planteado una nueva problemática, la cual es la siguiente:

¿De qué manera la identidad transforma, influye y afecta en la significación laboral de los sujetos de investigación, además de saber cómo se generó esta misma antes y después de la reconversión laboral?

Centrarse en la identidad resulta de suma relevancia, puesto que esta misma modifica tanto los procesos laborales como la significación de los sujetos en su entorno de trabajo, resultando esto tanto en ambientes favorables y amigables para un sujeto donde se encuentra identificado con sus compañeros de trabajo por características como la edad, el nivel de estudios, la actitud, su solidaridad, conocimientos o por meros gustos y preferencias, en dichos casos donde el ambiente es “positivo” da como resultado una actitud afable en conjunto que llega a anteponerse aun en jornadas de trabajo pesadas o extraordinarias donde predomina el sentimiento de unidad y de solidaridad, mismos que al ser significados por nuestro sujeto crean la identidad laboral.

Ahora bien, en nuestros casos recolectados existe este tipo de identidad “positiva” sin embargo, de igual manera se presenta un caso en el que nuestro segundo sujeto de investigación significa y posteriormente rechaza dicha identidad tanto en los procesos laborales, como en la interacción con otros sujetos laborales, de igual manera se produce un rechazo a la interacción con los mismos clientes y por último, genera un rechazo ante las condiciones laborales, puesto que, su identidad desarrollada en trabajos posteriores se antepone a una nueva identidad por ende, este sujeto busca un nuevo trabajo donde su identidad sea asociada a los procesos y condiciones laborales.

Teoría de la identidad social y laboral

Por medio de la identidad social y la identidad laboral se puede explicar con claridad el porqué de la transformación de la “identidad” de nuestros sujetos de investigación o por qué esta misma se mantiene a pesar de estar situado en diferentes ambientes laborales, los factores característicos encargados de definir la identidad social se reflejan directamente en las categorías sociales formada por medio del autoestima y las atribuciones que se le dan al grupo que uno pertenece (Endo grupo) o a los grupos externos a uno mismo (exogrupo), visión la cual conlleva a una comparación intergrupal dando como resultado el favoritismo y el rechazo a los grupos externos.

Dentro de la teoría social se establece que el individuo refleja su propia imagen a través de las categorías sociales que el desea pertenecer, es decir, la manera en cómo nos sentimos o como nos percibimos en función con el grupo al que queremos integrarnos, interviniendo

tanto aspectos afectivos (por medio del autoestima) orientado a aspectos emocionales positivos o negativos el cual se le atribuye a un determinado grupo (considerando así diferencias entre si un grupo es mejor que otro y porque) pudiéndose atribuir a entornos como el trabajo, las instituciones donde estudio, su propio género, etc., dentro de dichos factores emocionales suelen intervenir elementos como el aspecto físico (como uno se auto percibe), el comportamiento social (como se espera que el individuo actúe) y el desempeño académico o laboral (dependiendo en qué situación se encuentre un individuo)

Por otro lado, los aspectos cognitivos encargados de “el pensamiento categorial” ordenando el mundo desde su percepción y sentido para poder juzgar a un grupo o individuo que este dentro de su entorno social, con esto mismo se forman estereotipos para clasificar a los diferentes grupos sociales.

Cuando se utiliza en conjunto el autoestima y el pensamiento categórico se obtiene como resultado “las atribuciones” que no es sino la interpretación de nuestros sujetos sobre su mundo social, el cual juzga, delimita y significa a través de los estereotipos grupales que ha construido en su experiencia cotidiana (aspecto que puede ser negativo ya que este puede sesgar completamente la visión de un individuo debido a la estereotipación y generalización de los grupos sociales)

Esta explicación sobre la teoría de la identidad social me parece muy relevante ya que al momento de relacionarla a profundidad con mi tema de investigación “reconversión laboral” puedo entender de mejor manera la razón por la que nuestros sujetos de investigación actúan de maneras particulares ante una situación semejante gracias a la identidad social y laboral que se habían forjado en sus trabajos posteriores.

Si bien la identidad social es un aspecto fundamental para los individuos, existe otro tipo de identidad con el cual entran en contacto (en nuestro caso a una temprana edad en ambos sujetos) la cual es capaz de modificar la percepción de los grupos sociales y laborales, así como las relaciones personales, laborales y profesionales con las cuales se interactúa de manera cotidiana durante la realización de su trabajo, la identidad laboral se atribuye a sí misma como el compromiso organizacional individuo – empresa abarcando aspectos como aprendizajes, formación de conocimientos, formación de conducta, habilidades, aptitudes la competencia profesional que se desarrolla conforme el individuo realiza diferentes actividades en su área de trabajo.

Como bien se especificó anteriormente, la identidad significa formar parte de un grupo con características psicológicas, culturales, sociales, educativas y en casos muy particulares con aspectos espirituales, estos mismos elementos convergen con las capacidades de nuestros sujetos de investigación ya que gracias a la convivencia con su entorno laboral y los compañeros de trabajo harán que este modifique su significación grupal y laboral forjándose así un carácter particular e inclusive llegando a establecer metas individuales o grupales no estipuladas por el lugar en el que se encuentran laborando.

Por otro lado, para lograr consolidar la identidad laboral dentro de un sujeto, esta misma depende de un factor fundamental ajeno completamente de esta misma, este no es más que

la capacidad de los trabajadores para identificarse con las metas y objetivos propuestos por la empresa en donde se está trabajando, resultando en dos posibles vertientes, la generación de un mayor compromiso de los trabajadores o por el contrario, generando un desinterés y rechazo de dichas metas lo cual da como resultado una nula identidad laboral en los individuos.

Otros aspectos fundamentales para la consolidación de una identidad laboral recaen directamente en las condiciones laborales, es decir, con la satisfacción o insatisfacción con el ritmo laboral, la presión que se maneja en dicho trabajo, la eficacia, la productividad, el trabajo individual y el trabajo en equipo, tales aspectos son de suma importancia ya que estos mismos son los que condicionan y definen las actividades que se realizaran dentro de la jornada laboral.

Ahora bien, la orientación organizacional que manejamos dentro de nuestra investigación se encuentra esquematizada de la siguiente manera: El trabajo no clásico, el trabajo formal e informal, relación laboral ampliada, los procesos laborales, configuración sociotécnica, el uso de tecnología, control, conflicto y el trabajo interactivo, lo cual es significado por los individuos como una satisfacción o insatisfacción laboral, el cual define las conductas, acciones, la comunicación y el crecimiento personal y profesional de los sujetos con su entorno laboral.

Utilizando y aplicando la teoría de la identidad social y laboral en nuestra investigación podemos justificar ciertos resultados obtenidos tanto positivos como negativos, estos son los siguientes

Análisis de perfiles en aspectos de identidad social y laboral

Primer sujeto

Trabajo no clásico – formal (Cajero en tienda departamental Promoda 2019 - 2020)

Explotación laboral (Crunch)

Solidaridad con sus compañeros de trabajo

Relaciones sociales fuertes (tanto laborales como personales)

Salario bajo en comparación con sus labores y turnos y sin todas las prestaciones de ley

Nivel de estudios intermedio inconcluso

Control total de un jefe sobre sus actividades y comportamientos laborales

Facilidad para el trato con el cliente

Múltiples conflictos con la gerencia y clientes

Insatisfacción laboral

Trabajo no clásico – Informal (Venta de ropa por Facebook Marketplace 2020 - 2022)

Definición de sus propios horarios y actividades

Solidaridad con los grupos de vendedores en plataformas digitales

Relaciones sociales fuertes (clientes, familia, otros vendedores)

Salario definido por sí mismo (gano lo que quiero)

Sin requerimientos de estudios específico

Control personal de sus actividades

Facilidad con el trato al cliente

Pocos conflictos con los clientes

Satisfacción laboral

Como podemos observar, nuestro primer sujeto de investigación se encontraba identificado con ciertos aspectos los cuales le permitieron que al momento de reconvertir su trabajo la identidad con el mismo fuera satisfactoria y aceptada de primera mano, puntualmente:

Nuestro sujeto estaba acostumbrado a el “Crunch” (explotación laboral) de su anterior trabajo por lo que al trasladarse a una nueva ocupación identifico dicha situación de manera positiva, pues al delimitar sus actividades encontró una “falsa libertad” donde el establecía sus condiciones laborales, sus horarios, salario y como iba a llevar a cabo su trabajo, además, al estar acostumbrado al trato con el cliente su experiencia previa le fue de utilidad para su nueva ocupación, en este caso me pareció interesante como de estar en un grupo social/laboral definió su visión sobre el trabajo y este mismo fue capaz de llevar y adaptar tal visión laboral a su propio entorno individual en la manear que opera y lleva a cabo su trabajo, pero que, de igual manera se encuentra identificado con diversos grupos de vendedores en condiciones similares a las de él.

Segundo sujeto

Trabajo no clásico formal (Cajero en tienda departamental Nike Outlet 2018 – 2019)

Horario definido de 8 horas

Solidaridad entre compañeros de trabajo

Relaciones laborales fuertes (personales, laborales y con el cliente)

Mayor salario y con todas las prestaciones de ley

Nivel de estudios intermedio-conclusos

Control total por parte de la gerencia en sus actividades laborales

Facilidad para el trato con el cliente

Muy pocos conflictos con los clientes y la gerencia

Satisfacción laboral

Segundo trabajo

Trabajo no clásico informal (Vendedor de ropa por medio de Facebook Marketplace 2019 - 2021)

Horario indefinido

Sin solidaridad con otros grupos de vendedores

Relaciones laborales únicamente con el cliente

Menor salario y mayor desgaste laboral sin ninguna prestación de ley

Sin requerimiento de estudios

Controlado por el cliente, los distribuidores, la plataforma digital, autoridades y su familia

Facilidad para el trato con el cliente

Conflictos recurrentes con los clientes

Insatisfacción laboral

Tercer trabajo

Trabajo no clásico formal (Manager de atención al cliente en un Callcenter 2021 – 2022)

Horario de 8 horas

Solidaridad total con su equipo de trabajo

Relaciones laborales fuertes (personales y laborales)

Buen salario acorde a las actividades que realiza con todas las prestaciones de ley

Estudios intermedios finalizados

Controlado por el cliente y la gerencia

Facilidad para el trato con el cliente

Sin conflictos con los clientes

Satisfacción laboral

En este segundo caso podemos ver como nuestro sujeto de investigación se encontraba completamente identificado con un modelo o grupo social el cual representaba un panorama de “estabilidad” en cuanto a sus labores, ingreso, interacciones y la satisfacción que sentía con su trabajo, por lo que, al tener que laburar en un ambiente de incertidumbre en cuanto a una inseguridad con los ingresos que percibiría durante el mes, relaciones laborales muy distintas a las que él se había acostumbrado y una insatisfacción general con los procesos de trabajo y la nula seguridad laboral de este mismo, por lo que, al verse dentro de dicha panorámica, decide rechazar esta nueva identidad y busca un trabajo con condiciones laborales similares a las que tenía antes de comenzar la pandemia por covid 19.

Por lo tanto, podemos decir que la teoría de la identidad en cuanto a aspectos laborales depende en mayor instancia de la subjetividad de los individuos, pues estos decidirán si se identifican con un grupo en particular o no, esto se puede representar de la siguiente manera:

El primer sujeto es miembro de un grupo A (trabajadores no clásicos formales) pudo identificarse satisfactoriamente con el grupo B (trabajadores no clásicos informales) al aprovechar su experiencia con el grupo A, de modo que dicha identidad formo parte de su proceso reconversión y adaptación para con un nuevo grupo con condiciones similares.

Mientras que, nuestro segundo sujeto es miembro de un grupo A (trabajo no clásico formal) el cual está completamente satisfecho, sin embargo, al momento de reconvertir su ocupación y actividades y formar parte de un grupo B (trabajo no clásico informal) desata una insatisfacción con los procesos laborales los cuales rechazaba completamente y que provoco una casi nula identidad ante dicha ocupación, factor que lo llevo a integrarse a un grupo C (trabajo no clásico formal) donde nuestro sujeto fue capaz de encontrar condiciones similares a las de su grupo A, las cuales lo hicieron sentirse identificado y por consiguiente, en un área de satisfacción e identidad laboral.

Una vez descritos los perfiles de ambos sujetos de investigación, para nosotros es fundamental conocer como actualmente se mantienen sus condiciones laborales, la tecnología que utiliza, sus relaciones sociales laborales y cuál es su visión laboral, para ello se utilizara un nuevo guion de entrevista para conocer dichas diferencias.

Segundo guion de entrevista: Condiciones actuales

Primer sujeto

1.- ¿La empresa para la que trabajas ha modificado la manera de realizar las actividades?

= Si, ahora para trabajar en la plataforma necesitas contar con buenas referencias y es obligatorio poner información sobre el artículo que está a la venta, así como es obligatoria una foto de este mismo, cuando antes era opcional.

2.- ¿De igual manera, se han modificado los requerimientos para tu puesto laboral?

= No, la plataforma no ha agregado ningún requerimiento para trabajar en el Marketplace, únicamente que tu cuenta de Facebook tenga un mes de antigüedad

3.- ¿Existen nuevas exigencias y actividades a realizar en dicho empleo?

= Únicamente sobre la información de los artículos que se van a vender

4.- ¿La tecnología que utilizas ha sufrido actualizaciones o continúa siendo la misma?

= No, ahora utilizo una motocicleta para transportarme y compre un teléfono mejor para trabajar, así como contratar un plan de datos para no depender de los puntos de internet gratis en la ciudad

5.- Con tales cambios ¿Qué tipo de relaciones laborales se mantienen en tu entorno laboral?

= Dentro de los grupos de ventas en los que estoy mis relaciones se fortalecieron, ahora cada que hay alguna oferta mis “compañeros de trabajo” informan sobre las ofertas que han

visto y la relación con los clientes ha mejorado mucho, tengo un círculo de clientes con los cuales ya es seguro que me compren si o si

6.- ¿La comunicación que tienes con los clientes se ha visto afectada o sigue siendo la misma?

= Mi comunicación ha mejorado, durante este tiempo me han dado tips sobre cómo tratar mejor a los clientes para que estos se sientan seguros al realizar este tipo de compras, cosa que me ha beneficiado mucho

7.- ¿El regreso a las actividades laborales bajo la nueva normalidad supuso que dificultades para tu trabajo?

= Ninguna, continúa siendo igual que antes

8.- ¿Y qué facilidades trajo consigo?

= Me ha beneficiado porque la gente ya no tiene el miedo de salir a espacios públicos como el metro o plazas comerciales donde hago mis ventas, así como la apertura de nuevas tiendas donde adquiero productos

9.- ¿La solidaridad con tus compañeros de trabajo se ha visto afectada?

= No se ha visto afectada la solidaridad, siempre nos mantenemos en contacto y cuando llega nueva gente seguimos aconsejando y dando tips de venta

10.- ¿La empresa implemento medidas para garantizar la integridad física y mental de los trabajadores?

= Ninguna, nosotros nos mantenemos en desconformidad porque exigimos seguridad mientras realizamos nuestro trabajo pero la plataforma (dentro de la atención a la comunidad y asistencia al usuario) al tenernos únicamente como socios nos ha contestado que no tiene responsabilidad sobre eso

11.- Del mismo modo ¿Se han implementado sistemas o estrategias desarrolladas para las actividades laborales durante la pandemia a el trabajo bajo la nueva normalidad? ¿Cuáles?

= Ninguno, lo único que se ha implementado es un documento con algunas recomendaciones para los nuevos usuarios que deseen trabajar en el Marketplace de Facebook

12.- En caso de existir cambios ¿Las condiciones bajo las que trabajas te parecen ideales o adecuadas?

= No me parecen buenas las condiciones laborales bajo las que estamos, a que si nos llega a pasar algo somos nosotros mismos los que deben de hacerse cargo de ese asunto, además, no hay alguna autoridad laboral la cual regule y controle tanto las estafas como clientes que te quedan mal dentro de la plataforma

13.- ¿Actualmente tu trabajo te proporciona condiciones laborales aptas y con prestaciones de ley?

= No, continúa siendo completamente precaria en cuanto a las condiciones laborales y las prestaciones de ley, pero ya sabíamos a lo que veníamos al trabajar en esta plataforma

14.- ¿Qué opina tu familia de las actividades laborales que llevas a cabo durante tu jornada laboral?

= Mis papás están conformes con mi trabajo ya que con este tiempo de experiencia he ganado varios clientes seguros, mientras que, de manera cotidiana, paso más tiempo en casa que en un trabajo normal

15.- ¿Existe algún cambio en los ingresos que percibes por tu trabajo?

= Si, gracias a mi esfuerzo ahora percibo un mayor ingreso que al iniciar el año, ahora gano entre 8 mil y 9 mil pesos al mes

16.- ¿Te sientes satisfecho en tu trabajo actual?

= Si, porque no tengo que estar siguiendo las ordenes de alguien más y yo mismo decido mi jornada de trabajo, además cuando no quiero trabajar o tengo algún compromiso simplemente no trabajo ese día y no tengo la necesidad de solicitar permisos a alguna empresa para faltar

17.- ¿Podrías narrarme un día en tu trabajo actual?

= Todos los días me despierto a las 6 de la mañana, lo primero que hago al iniciar el día es revisar mi celular para ver si alguna persona pregunta por algún artículo que vendo y agendar así agendar reuniones con los compradores el mismo día o en días posteriores, también reviso los grupos de vendedores para ver si alguno de mis compañeros necesita ayuda o si alguien está buscando algún artículo para comprar y yo puedo tener eso mismo o la posibilidad de conseguirlo, después de eso reviso las tiendas y distribuidores de diferentes tiendas para ver que ofertas y acuerdos están disponibles para adquirir más productos (ropa, accesorios o tenis).

Después de revisar todo eso me levanto de mi cama, me baño, desayuno, hablo con mis papás y salgo de mi casa para comprar la mercancía que necesite, para esto me voy en mi moto y siempre reviso que los productos que me interesan siguen disponibles para no dar vueltas en vano, una vez llego a la tienda voy directo por la mercancía que necesito y de vez en cuando suelo ver otros artículos para comparar precios y guiarme con estos para fijar mis propios precios, una vez hago el pago con tarjeta, regreso a mi casa con toda la mercancía e inmediatamente le tomo fotografías y creo el espacio en Marketplace de Facebook para anunciar lo antes posible cada artículo y que estos se vendan lo más pronto posible.

Después de eso acomodo y guardo la ropa, tenis o accesorios en un armario que compre para guardar los productos y que estos no se maltraten, mientras hago esto reviso mi celular

para seguir checando mis mensajes de pregunta o para confirmar reuniones de venta con los compradores, a lo largo de la semana hago de 30 a 40 entregas con los clientes seguros, mientras que con clientes nuevos hago de 10 a 20 pero estas son las que me producen mayor problema a que en muchas ocasiones me han quedado mal, digamos que de 20 ventas en la gran mayoría me intentan regatear y casi en la mitad los compradores no acuden a la reunión.

Todas las ventas intento programarlas en tiempos que me permitan pasar de una reunión a otra y en líneas del metro o centros comerciales que queden relativamente cerca para mí, en el caso de que me queden cerca prefiero ir a realizar la entrega en el metro, Metrobús o en microbús, pero si me queda lejos prefiero ir en moto ya que cargar la mercancía por los distintos medios de transporte me resulta muy incómodo, cuando llego con los clientes siempre trato de dar una vibra positiva, entrego los productos en bolsa o caja, enseño los productos tal cual se ven en las fotos que tomo y le hago la plástica a mis clientes para que se sientan lo más cómodo y seguro posible, también les ofrezco que si el producto no es lo que esperaba se puede hacer la devolución del dinero (pero esto nunca ha pasado).

Después de hablar un rato siempre pregunto a mis clientes si están buscando algo en especial o les llama la atención alguna otra prenda o artículo, esto me permite mantenerme en contacto con los clientes y hace que se conviertan en clientes habituales porque les consigo en muchas ocasiones las mercancías que quieren, una vez termina mi día de ventas regreso a casa para cenar, bañarme y antes de dormir reviso mi celular para repetir la misma rutina el día siguiente, en caso de que sea un día especial siempre aviso que no estaré disponible y reagendo las citas para días posteriores.

Segundo sujeto

1.- ¿La empresa para la que trabajas ha modificado la manera de realizar las actividades?

= Antes de la pandemia no conocía como se realizaba el trabajo en la compañía donde trabajo, pero platicando con mis compañeros me han podido decir que el modo de trabajo continúa siendo el mismo, con excepción de las reuniones en línea que organiza la gerenta para informarnos sobre el desempeño o nuevos planes que ofrece la compañía por temporadas específicas

2.- ¿De igual manera, se han modificado los requerimientos para tu puesto laboral?

= En absoluto, los requerimientos continúan siendo los mismos, contar con la preparatoria concluida, rfc actualizado, acta de nacimiento, CURP, comprobante de domicilio, disponibilidad de tiempo, experiencia en trato al cliente, trabajo en equipo y trabajo bajo presión

3.- ¿Existen nuevas exigencias y actividades a realizar en dicho empleo?

= Como te comento, únicamente asistir a las reuniones extra temporales que por lo regular se acuerdan para el último domingo de cada mes, esto para que todos puedan asistir, en cuanto a trabajo tenemos prohibido el acceso a nuestra área de trabajo fuera del horario semanal

4.- ¿La tecnología que utilizas ha sufrido actualizaciones o continúa siendo la misma?

= No, para realizar mi trabajo utilizo la computadora de la empresa y un teléfono celular con el que me comunico con los clientes, de vez en cuando utilizo mi celular para contactarme con la gerenta en caso de que se suscite algún inconveniente con el equipo o con algún cliente

5.- Con tales cambios ¿Qué tipo de relaciones laborales se mantienen en tu entorno laboral?

= Mantengo relaciones con todo el equipo de trabajo (como estamos en un área solo para nosotros donde no asisten clientes permite que nuestra relación sea más cercana), esto lleva a que tengamos varias relaciones de amistad extralaborales, también la relación con los clientes suele ser buena ya que atendemos a clientes frecuentes de la compañía y a personas interesadas por programas de encuestas realizados por otros trabajadores de la empresa y por ultimo existe una buena relación con los jefes ya que su trato con nosotros es bueno permitiendo que haya un mejor ambiente laboral

6.- ¿La comunicación que tienes con los clientes se ha visto afectada o sigue siendo la misma?

= A comparación con mi trabajo anterior, la comunicación con los clientes ha mejorado mucho, ya que no tengo que estar pendiente durante todo el día, preguntando si alguien está interesado por algún producto o mercancía manteniéndome a la espera de alguna respuesta, sino que ahora cuento con una lista de números y correos por los que comunicarme con los clientes se me ha facilitado en un punto que para mí no tiene comparación, además, mi trato con los clientes ha mejorado mucho y me mantengo con menos estrés a la hora de mantener una plática y el ofrecimiento de un servicio con los clientes

7.- ¿El regreso a las actividades laborales bajo la nueva normalidad supuso dificultades para tu trabajo?

= No supuso ninguna dificultad ya que el trabajo que se realiza en la compañía se ha mantenido de manera presencial y este se cumple con normalidad respetando las horas de entrada, salida y de descanso

8.- ¿Y qué facilidades trajo consigo?

= Me trajo muchas facilidades ya que me encontraba con mucho estrés por el trabajo de Marketplace, tener un horario establecido, prestaciones y estar en contacto con compañeros de trabajo diariamente fue un gran alivio para mí, además me dio una seguridad laboral con la que no contaba previamente

9.- ¿La solidaridad con tus compañeros de trabajo se ha visto afectada?

= Mi solidaridad con mis compañeros de trabajo es excelente, siempre estamos revisando como van nuestros compañeros y en caso de que alguien tenga dudas o necesite ayuda para atender a algún cliente se le ofrece todo el apoyo posible

10.- ¿La empresa implemento medidas para garantizar la integridad física y mental de los trabajadores?

= Si, la empresa cuenta con un psicólogo y un trabajador social quienes le ofrecen asistencia a los trabajadores que se encuentren lidiando con mucho estrés, en cuanto a la integridad física, nos han dejado en claro que está prohibido trabajar horas extras dentro de su compañía, motivo por el cual nuestra jornada no nos sobre explota y me permite tener una buena parte del día para relajarme fuera del trabajo

11.- Del mismo modo ¿Se han implementado sistemas o estrategias desarrolladas para las actividades laborales durante la pandemia a el trabajo bajo la nueva normalidad? ¿Cuáles?

= Que yo sepa no, como este trabajo nunca ha sido de manera presencial no es necesario que se implemente un nuevo sistema de trabajo, en cambio, las medidas de seguridad dentro de la empresa se orientan más a cuestiones sanitarias como portar cubrebocas y desinfectarse las manos, de ahí en fuera la única estrategia implementada es de la junta remota cada fin de mes

12.- En caso de existir cambios ¿Las condiciones bajo las que trabajas te parecen ideales o adecuadas?

= Me parecen completamente adecuadas para mantener nuestra integridad y salud dentro de la empresa

13.- ¿Actualmente tu trabajo te proporciona condiciones laborales aptas y con prestaciones de ley?

= Si, me proporciona todas las prestaciones de ley y las condiciones laborales bajo las que trabajo me parecen completamente aptas

14.- ¿Qué opina tu familia de las actividades laborales que llevas a cabo durante tu jornada laboral?

= A mis padres les parece mucho mejor que este en un ambiente de trabajo completamente seguro y bajo una jornada de trabajo estable, a diferencia del trabajo en Marketplace

15.- ¿Existe algún cambio en los ingresos que percibes por tu trabajo?

= Si, mis ingresos son completamente estables de manera mensual, mientras que en mi antiguo trabajo siempre se mantenía inconsistente en cuanto a los ingresos que percibía

16.- ¿Te sientes satisfecho en tu trabajo actual?

=/ Completamente, era justo el tipo de trabajo que estaba buscando

17.- ¿Podrías narrarme un día en tu trabajo actual?

= Todos los días me levanto a las 6 de la mañana, me baño y desayuno para salir a las 7 al trabajo, a las 7:30 llego al trabajo y paso a registrar mi hora de llegada, después de eso voy a mi área de trabajo donde reviso mi registro de clientes o personas interesadas en el servicio, posteriormente realizo llamadas y me mantengo atendiendo a los clientes hasta las 12 de la mañana, después de eso tomo media hora de descanso para comer y mi otra media hora de descanso la utilizo para salir a fumar y platicar con mis compañeros de trabajo, una vez regreso a mi área de trabajo continuo hasta las 3:30 donde concluyo mi jornada laboral, registro mi salida y regreso a casa.

Conclusiones del segundo guion de entrevista

Primer sujeto

Con base en las entrevistas de identidad realizadas a nuestros sujetos de investigación podemos afirmar diversas cosas gracias a los resultados obtenidos de estas mismas. Para empezar, podemos confirmar que nuestro primer sujeto se encuentra completamente inmerso en su ocupación laboral identificándose completamente con este tipo de trabajo no clásico informal, claro está tomando en cuenta esto como las actividades que realiza, las cuales van desde encargarse de mantenerse comunicado durante todo el día, adquirir mercancía, mantener relaciones comerciales con sus clientes, encontrar nuevas maneras de llamar la atención de los clientes y manteniéndose al pendiente tanto de las modas que entran según la temporada del año y por otro lado manteniéndose al tanto de artículos los cuales despiertan un mayor interés por los clientes.

Así mismo podemos afirmar que nuestro sujeto se identifica plenamente con personas las cuales no prefieren laburar bajo el sistema formal de la economía en México, esto debido a las obligaciones y responsabilidades que estos traen consigo, sin embargo, aquí llegamos a un punto importante para la reflexión ya que este mismo argumento llega a causar una contradicción guiado por un sesgo ideológico por parte de nuestro primer sujeto, en primera instancia porque las horas laburadas en un trabajo no clásico formal constan de un horario fijo constan obligatoriamente de 8 horas diarias según lo dicta la ley laboral en México dentro de las cuales debe de haber un tiempo para descansar y un salario fijo que recibirá el trabajador al final del mes, mientras que en su trabajo no clásico informal encontramos que nuestro sujeto trabaja desde que se despierta hasta que se va a dormir, su salario es completamente inestable y este varía según el número de clientes que tenga por día, no obstante, al verse completamente identificado con este modelo de trabajo hace que nuestro sujeto de investigación omita el juicio crítico de las actividades que realiza, omitiendo el esfuerzo laboral y el horario extenuante que tiene, enfocándose meramente en los

beneficios de laburar “los días que quiera” permitiéndose estar más tiempo en casa según su perspectiva.

Es así que se forja esta identidad de emprendedor o de comerciante en crecimiento lo cual autoconvence a nuestro sujeto que su trabajo, su salario y los contactos que ha realizado son gracias a su propio esfuerzo (lo cual tiene mucha validez), generando además, una identidad empática hacia las personas que recién ingresan a comerciar en el Marketplace de Facebook, pues, dentro de esta plataforma todos los individuos empiezan de la misma manera, generando como se dijo anteriormente un sentimiento de empatía, apoyo y solidaridad no solo con los nuevos integrantes de tales grupos, sino generando un sentido de comunidad, estableciendo grupos de chat para mantener una seguridad entre los comerciantes o donde se recomiendan diferentes tips para atraer más la atención de posibles clientes, un punto importante a destacar entre esta comunidad que ha crecido durante los últimos años gracias a la llegada de nuevos clientes y más vendedores, es que el ideal de “Para todos sale el sol” es una de las reglas no escritas que existen entre quienes se identifican como vendedores de Marketplace.

Para terminar con nuestro primer sujeto, podemos afirmar que su identidad no únicamente se limita a su entorno laboral, sino que ha desarrollado una identidad con un mayor apego hacia actividades relacionadas con el hogar, una identidad que le permite mantenerse en contacto con sus compañeros de trabajo fuera de su entorno laboral para desarrollar relaciones de amistad e inclusive su propia identidad lo incita a continuar mejorando tanto su manera de relacionarse con los clientes y por otro lado, a adquirir o mejorar el equipo tecnológico con el que trabaja que este le permita realizar su trabajo de una manera mucho más eficaz.

Segundo sujeto

Por medio de la entrevista que realizamos a el segundo sujeto de investigación podemos observar un concepto totalmente distinto a nuestro primer sujeto, aquí podemos confirmar que su identidad nunca se pudo desarrollar o apegar dentro de un entorno no clásico informal, esto se debe a que nuestro sujeto encontraba inseguro e insatisfactorias sus actividades laborales, el sueldo que percibía y el desgaste físico mental que supuso para el la compra y venta de productos dentro de la plataforma de Marketplace Facebook.

Es así que podemos encontrar un rotundo rechazo a esta nueva identidad laboral y social con la cual se mantuvo conviviendo durante la etapa pandémica por COVID-19, siendo que, nuestro segundo sujeto se había planteado completamente volver a la identidad que a tenia forjada con el trabajo no clásico formal, resultado esto en el abandono de sus actividades laborales digitales, físicas y relaciones laborales con las cuales realizaba su trabajo diariamente debido a que nunca le convenció ni le pareció adecuado este modelo de trabajo.

De modo que al integrarse en el trabajo de Call Center específicamente en atención al cliente para la compañía Unefón, pudo adquirir y retomar su identidad anterior, donde sus actividades laborales, las relaciones laborales y sociales, se mantienen se desarrollan dentro de un único espacio en el cual él se encuentra fijo durante un horario de 8 horas diarias, teniendo también que su seguridad y su satisfacción laboral fueron completamente positivas, a diferencia de sus trabajos anteriores ya no se encuentra identificado con la imagen de un vendedor de mercancía (específicamente ropa y tenis), sin embargo, esa experiencia previa le ha sido de gran utilidad ya que en su nuevo trabajo se encuentra ofreciendo un servicio sin la necesidad de salir de su oficina y sin los posibles riesgos a los que se exponen los vendedores de Marketplace, es por ello que retomar y transformar su identidad no supuso ninguna dificultad para nuestro segundo sujeto.

Por último, la identidad que había en su entorno de igual modo se transformó, pues tanto su familia como amistades y nuevas amistades, encuentran que este nuevo empleo y todo lo que implica para sus actividades diarias le han permitido mejorar actitud, su trato con familiares, su tiempo libre, se ha reducido la carga de trabajo a la que se encuentra expuesto y sobre todo le ha permitido formar una “mejor” identidad tanto en aspectos sociales como laborales

Conclusiones sobre la identidad en los sujetos de investigación

Como se ha podido ver a partir de los resultados obtenidos con el segundo guion de entrevista, podemos ligar las distinciones en la identidad de nuestros sujetos de investigación con conceptos desarrollados por el doctor Enrique de la Garza en su texto “La identidad, el trabajo y su desarticulación: La polémica actual”, esto gracias a que, en dicho texto se logra dar explicación a los comportamientos identitarios con los cuales interactuaron a la par que le daban forma a su identidad propia.

Para poder comprender de primera instancia la identidad en ambos sujetos cito textualmente el siguiente fragmento del texto antes mencionado:

“La Identidad como significado de pertenencia, sería construida ya no en el mundo interno del sujeto sino en la interacción simbólica, negociada, o bien podría ser impuesta por discursos que escapan también a la subjetividad individual (Cerullo, 1997).”

Esta parte del texto que cita el doctor Enrique de la Garza puede ser tomada como una base para la formulación de la identidad laboral en nuestros sujetos de investigación, ya que, en ella se recalca la influencia de las estructuras sociales como la familia, la escuela, los medios de comunicación, las relaciones sociales y de un sentido de pertenencia, es decir, que el sujeto a pesar de contar con una identidad personal primaria (características, actitudes, competencias y capacidades), tiende a adaptar su identidad conforme su entorno social lo requiera (en nuestro caso dentro diferentes entornos laborales).

Dentro de nuestra investigación podemos destacar de manera general 2 identidades similares de personas jóvenes quienes interrumpieron sus estudios debido a un desinterés por continuar con sus estudios al integrarse a un mundo laboral no clásico formal. Es aquí donde podemos ver que al integrarse a un trabajo, su identidad subjetiva comienza a alienarse en base a las medidas estéticas, el control, la imposición de objetivos laborales, el comportamiento de sus compañeros y propósitos en común dentro de sus áreas laborales de atención al cliente (cajeros en tiendas de ropa Nike y Promoda).

Es aquí donde cito otro concepto clave empleado dentro del texto de Enrique de la Garza:

“Entre Identidad y no Identidad es probable que haya un continuum y una dialéctica en la que nunca habría identificación ni fragmentación totales (Beriani, 1996).”

Es gracias a esta idea que podemos darle un sentido a la reconstrucción de identidad que adoptan nuestros sujetos de investigación, pues, es aquí donde al producirse un momento de quiebre, crisis y fragmentación social como lo fue la pandemia que se cortan las relaciones laborales, forzando a que nuestros sujetos de investigación tengan que cortar abruptamente sus actividades laborales, viéndose completamente obligados a readaptar su identidad al momento que ven por terminada toda interacción laboral y social con relación a su primer trabajo no clásico formal dentro de las tiendas de ropa.

Por otro lado, Se aplica por completo la explicación que nos da el Doctor de la Garza sobre la cita anterior:

“Esa dialéctica, que implica momentos o períodos de afirmación de identidades y otros de relajamiento, se explica por la complejidad de lo que influye en ésta, estructuras, cultura, proceso concreto de creación de significados, interacciones y acciones, en diferentes niveles de realidad y variables con el tiempo, complejidad que implica la posibilidad de la contradicción en todos los niveles, así como de la coherencia parcial.(Enrique de la Garza)”

Retomando las citas textuales, al iniciar el proceso de readaptación dentro de un entorno laboral no clásico informal (completamente individualista) por medio de la plataforma de Marketplace Facebook, es donde se suscitan diferentes interpretaciones de la identidad en nuestros sujetos de investigación.

Por parte del primer sujeto de investigación podemos ver un relajamiento en cuanto a la identidad laboral que mantenía con anterioridad dentro del ambiente no clásico formal, sin embargo, en este mismo aplica su conocimiento y experiencia para desarrollar una nueva identidad laboral con procesos de trabajo completamente diferentes en cuanto a la interacción, el control, el tiempo, la estética, la creatividad y los procesos laborales mismos, por otro lado, la interacción dentro de la plataforma digital (Marketplace Facebook) comienza a integrar y desarrollar un sentido de pertenencia y “pseudo managment” entre los integrantes de estos mismos, permitiendo así una nueva construcción de la identidad social/laboral de nuestro sujeto.

Resulta curioso como dentro de la introspección de nuestro primer sujeto en cuanto a su nueva identidad laboral autosuficiente, no se es consciente de la modificación en los procesos labores que este mismo realiza, para ello es la siguiente tabla comparativa:

Cuadro 1. Modificación de los procesos laborales en la venta de artículos dentro de la plataforma Marketplace de Facebook

Procesos laborales		
	Periodo Pandémico	Periodo Post Pandémico
Control	<p>Autorregulación del proceso de trabajo</p> <p>Bajo control por parte de la plataforma</p> <p>Indicaciones de seguridad por la familia</p> <p>Artículos que ofertan las tiendas</p> <p>El cliente impone la ley de oferta y demanda</p> <p>Negociación</p> <p>Medios de transporte</p> <p>Lugares de encuentro para la venta</p> <p>Regulación de las autoridades</p>	<p>Autorregulación y regulación grupal</p> <p>Mayor regulación de la plataforma (restricción de productos a la venta y cierre de perfiles)</p> <p>Menor control gracias a la normalización del trabajo</p> <p>Mayor competencia en la oferta por tales artículos</p> <p>El cliente siempre tiene la razón</p> <p>Incremento de regateo y competencia laboral</p> <p>Mantenimiento e inversión con el vehículo personal (moto)</p> <p>El cliente decide el lugar para la venta</p> <p>Autoridades que confiscan o impiden las ventas</p>
Salario	Salario inestable de entre \$5000 y \$6000 pesos mensuales	Salario estable con clientes frecuentes de entre \$6000 y \$7000 por intensificación de labores
Estética	<p>Toma de fotografías a los artículos con el celular</p> <p>Lenguaje informal para ofertar la mercancía</p>	<p>Adquisición de cámara fotográfica para mejorar la imagen de los artículos</p> <p>Compra de lámparas para mejorar la iluminación en las fotografías</p> <p>Uso de un lenguaje formal para ofertar la mercancía</p>
Estructura de actividades	Revisión del teléfono celular el mismo día para planificar la rutina que se hará, por ejemplo, realizar solo ventas, surtir artículos o tomar el día libre	<p>Fines de semana para la compra de artículos</p> <p>Comunicación con clientes frecuentes para definir los días de entrega</p> <p>Planeación de uno o dos días de descanso</p>

Seguridad	Venta en lugares con seguridad pública	Revisión del perfil y referencias de compra del cliente Entrega de artículos en lugares públicos seguros
Regulación	Sin regulación por parte de la plataforma Sin regulación por la ley federal del trabajo	Restricción de diversos artículos para la venta (productos para adultos, alcohol, contenido violento, medios digitales, documentos, apuestas, suplementos alimenticios, armas, documentos, terrenos, animales, medicina o servicios sexuales o laborales) ³ Atención y revisión de quejas llevando al cierre de perfiles fraudulentos Respeto a las normas comunitarias de Facebook Sin regulación por la ley federal del trabajo
Apropiación Laboral	Alineación con los procesos laborales, consejos y experiencia de vendedores dentro de los grupos de Marketplace Facebook	Adquiere mayor relevancia dentro de los grupos siendo ahora uno de los consejeros para quienes se integran a este modelo de trabajo

De esta manera es que el relajamiento de su primera identidad laboral permite la aparición de una nueva identidad con mayor “libertad” dentro de sus procesos laborales, definiendo así los nuevos procesos e interacciones sociales y laborales construyendo una identidad acorde a la experiencia obtenida durante el periodo pandémico.

Por otro lado, con nuestro segundo sujeto de investigación encontramos una panorámica diferente, pues, este al definir su identidad laboral dentro de un trabajo no clásico formal encuentra condiciones agradables para él en tanto a las relaciones laborales y sociales, ahora bien, cuando toma el relajamiento de esta identidad e intenta integrarse a un nuevo ámbito laboral no clásico informal, encontramos que este segundo sujeto rechaza por completo la integración a esta nueva identidad debido a que el ambiente laboral, las regulaciones, el control, el salario, la estética, la estructura de las actividades, la seguridad y la apropiación laboral suponen un ambiente negativo debido a la carencia de los derechos laborales establecidos en la Ley Federal del Trabajo como lo son gozar de un salario, jornada de trabajo, días de descanso, vacaciones y aguinaldo, y deben estar contenidos en un contrato individual o colectivo.⁴

Esto provoca que exista un rechazo a la nueva identidad laboral dentro del trabajo no clásico informal de venta de artículos por medio de Marketplace en Facebook, propiciando que en nuestro sujeto de investigación se refuerce su primera noción de identidad laboral en el trabajo no clásico formal, llevando así, que dentro de la nueva normalidad Post

³ https://www.facebook.com/policies_center/commerce

⁴ <https://www.gob.mx/conampros/acciones-y-programas/derechos-laborales-de-los-trabajadores#:~:text=Entre%20los%20derechos%20laborales%20m%C3%A1s,un%20contrato%20individual%20o%20colectivo.>

Pandémica se haga la reincorporación a un trabajo que provea todos los derechos laborales proporcionando así un ambiente de seguridad y estabilidad laboral la cual retoma la idea de la coherencia parcial citada con anterioridad.

Cuadro 2. Modificación de los procesos laborales dentro de un trabajo no clásico informal a un trabajo clásico formal

Procesos laborales		
	Periodo Pandémico	Período Post pandémico
Control	<p>Autorregulación del proceso de trabajo</p> <p>Bajo control por parte de la plataforma</p> <p>Indicaciones de seguridad por la familia</p> <p>Artículos que ofertan las tiendas</p> <p>El cliente impone la ley de oferta y demanda</p> <p>Negociación</p> <p>Medios de transporte</p> <p>Lugares de encuentro para la venta</p> <p>Regulación de las autoridades publicas</p>	<p>Regulación laboral por parte de un jefe</p> <p>La empresa controla y supervisa a todos los trabajadores</p> <p>Sin indicaciones de seguridad por parte de la familia</p> <p>Guía para atender al cliente</p> <p>Capacitación para ofertarle a un cliente algún servicio de telefonía</p> <p>Oferta o mejoramiento de un servicio</p> <p>Vehículo de transporte compartido</p> <p>Lugar fijo de trabajo</p> <p>Regulación por parte de un supervisor</p>
Salario	Salario inestable de entre \$6000 y \$7000 pesos mensuales	Salario estable de \$10000 pesos al mes
Estética	<p>Toma de fotografías a los artículos con el celular</p> <p>Lenguaje informal para ofertar la mercancía</p>	<p>Código de vestimenta formal</p> <p>Uso de vocabulario formal</p>
Estructura de actividades	Revisión del teléfono celular durante la mañana para planificar la rutina que se hará, por ejemplo, realizar solo ventas, surtir artículos o tomar el día libre	<p>Designación de horario por parte de un jefe</p> <p>Actividades fijas para realizar durante la semana</p>
Seguridad	Ninguna	Sistema de seguridad privado
Regulación	<p>Sin regulación por parte de la plataforma</p> <p>Sin regulación por la ley federal del</p>	<p>Regulación por parte de un supervisor, subgerente y gerente</p> <p>Regulado por la ley federal del trabajo con todos sus beneficios y derechos</p>

	trabajo	
Apropiación Laboral	Alineación con los procesos laborales, consejos y experiencia de su hermano para realizar las ventas	Alineación con los procesos laborales e integración con un nuevo ambiente laboral y compañeros de trabajo generando un integración con estos mismos

Avances en México sobre el crecimiento del comercio en línea.

Gracias a los resultados obtenidos en la presente investigación, podemos complementar múltiples aspectos indagados con anterioridad, comenzando de primera mano con las cuestiones laborales.

Resulta indispensable actualizar que según el Estudio de Venta Online (2023) elaborado por la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO), en colaboración con otras organizaciones internacionales como Netquest, Netrica, Similar web y GfK, posicionaron a nuestro país como el quinto lugar a nivel mundial de países con mayor tasa de crecimiento referente al e-commerce (Comercio en línea), resultado de la pandemia por Covid 19.

Uno de los datos más interesantes sobre este análisis es el siguiente:

“En cuanto al perfil del comprador digital, se mostró un equilibrio en cuanto a género pero ganando terreno en edades de 18 a 24 años el cual presentó un aumento del 16 por ciento” (coincidiendo con el rango de edad que tienen nuestros sujetos de investigación),⁵

Además: “63 millones de personas en México compraron un producto o servicio en línea durante el año pasado y que nueve de cada diez internautas mayores de 18 años realizaron alguna compra.”, reflejando que este modelo de compra resulta mucho más cómodo, eficaz y directo para los usuarios que utilizan las distintas plataformas de compra en línea.

Por su parte, el gobierno de la ciudad de México ante tal incremento de usuarios digitales, decidido garantizar el constante monitoreo y cumplimiento de puntos clave en tiendas pertenecientes al trabajo no clásico formal (donde se cuenta con un contrato laboral) quienes decidan adoptar este tipo de mercado digital, como el constante monitoreo de las tiendas virtuales, así como, que estas mismas cumplan con los siguientes requisitos obligatorios según la ley:⁶

- Política o aviso de privacidad
- Seguridad en datos personales y financieros.
- Domicilio físico
- Número telefónico fijo.
- Descripción detallada de bienes y/o servicios.
- Costos totales e impuestos
- Formas de pago

⁵ <https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Comercio-electronico-mexicano-esta-entre-los-5-con-mayor-tasa-de-crecimiento-global-20230209-0049.html>

⁶ <https://www.gob.mx/profecoc/articulos/todo-a-un-clic-compras-sin-salir-de-casa?idiom=es>

- Condiciones de envío o entrega.
- Condiciones de cancelación, devolución o cambio.

Sin embargo, para el contexto de trabajo no clásico informal (sin la existencia de un contrato, únicamente se cuenta con un acuerdo mutuo entre plataforma y vendedor) que nos interesa, el gobierno mexicano al no tener jurisdicción legal ni mercantil en dicho sector, únicamente, se ha limitado a emitir las siguientes recomendaciones para los usuarios de dicho método de comercio:

Especificaciones, características, condiciones de los bienes, productos o servicios que se ofrecen, así como los mecanismos para verificar la operación a fin de que el consumidor pueda aceptar la transacción; pruebas de la transacción que garanticen la protección y confidencialidad de la información personal del consumidor para presentar peticiones, quejas o reclamos, y de identidad, de pago y de entrega.⁷

A pesar de tales recomendaciones, resulta importante destacar como el gobierno de México no se ha quedado de brazos cruzados en cuanto a los temas referentes a este sector laboral del país, sino que, este mismo ha creado en conjunto con Amazon (una de las empresas líderes en el sector digital a nivel mundial) un acuerdo donde se consigue lo siguiente:

“La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), el Instituto Mexicano de la Juventud (Imjuve) y Amazon México, firmaron un convenio de colaboración para impulsar la incorporación de productos elaborados por empresas dirigidas por personas jóvenes y centros de trabajo del Programa Jóvenes Construyendo el Futuro (JCF) al comercio electrónico, a través de la tienda de Amazon México para potenciar su alcance con millones de clientes.”

“La iniciativa fortalece los emprendimientos productivos y a los centros de trabajo de JCF, contribuye a su desarrollo y consolidación a través de la promoción, difusión, capacitación y comercialización de productos al potenciar su alcance comercial en el mercado global.”⁸

Resultando así, en una medida directa para que las personas que se encuentren en laborando en el sector no clásico informal se interesen por tales espacios y oportunidades de desarrollo de la mano de organizaciones gubernamentales y empresas con mejores equipos, instalaciones y condiciones laborales, pues, recordemos que la plataforma de Facebook y su Marketplace aun hoy en día no garantizan ninguna condición laboral beneficiosa para los vendedores de su plataforma.

⁷ <https://www.gob.mx/se/articulos/norma-mexicana-sobre-e-commerce?idiom=es>

⁸ <https://www.gob.mx/stps/prensa/el-gobierno-de-mexico-y-amazon-mexico-impulsan-la-incorporacion-de-empresas-dirigidas-por-jovenes-al-comercio-electronico?idiom=es>

Análisis de resultados

Con base en los resultados obtenidos por medio de la aplicación de entrevistas a dos sujetos de investigación, se entablo una comunicación la cual, permitió obtener la información necesaria para resolver las principales interrogantes en el presente trabajo de investigación.

Iniciando este análisis, tenemos que, los voluntarios pasaron por una drástica adaptación en los diferentes procesos laborales antes, durante y después de la pandemia por COVID-19. Teniendo que antes, estos mismos se encontraban alienados a procesos laborales fijos, inmutables y que debían de seguirse al pie de la letra, establecidos por distintas figuras de autoridad laboral las cuales buscan una mayor eficacia en cada empleado para maximizar sus ganancias, mientras que, por otro lado, al readaptar sus procesos laborales, se encuentra este panorama de “libertad” y “libre albedrío” en los procedimientos laborales, en nuestro caso, ambos sujetos mantienen una estructura de disciplina en los procedimientos laborales provenientes de otros vendedores, de los cuales, adoptan y ajustan a sus necesidades, intereses o metas de producción de capital.

Cabe señalar que estos mismos procesos laborales durante la pandemia fueron de gran utilidad para que ambos sujetos definieran su propia perspectiva sobre su nuevo oficio en el entorno de Marketplace de Facebook, de la mano de sus ventajas y desventajas laborales, ambos concuerdan en que la plataforma carece de cualquier beneficio y protección laboral, sin embargo, estos mismos encuentran esta misma como un lugar para obtener beneficios económicos de manera fácil y rápida.

Encontramos que, los procesos laborales y la exigencia de la demanda dentro del Marketplace en Facebook puede llegar a ser agobiante de acuerdo con la misma carga laboral que decide atender cada colaborador de la plataforma, por ejemplo, los procesos laborales en ambos sujetos pese a ser conceptualmente los mismos, no garantizan que haya una estandarización y regularización de sus colaboradores, teniendo así, diferentes horarios, preferencias de productos o los rangos de edad para los productos y los gustos y preferencias del momento, es gracias a este factor tan inconsistente que puede producir las vertientes que obtuvimos en la investigación, siendo estas, la continuación de los colaboradores en las plataformas de venta debido a sus beneficios o por otra parte, el abandono de los colaboradores de la plataforma, producto de la gran autoexigencia diaria en los procesos laborales, orillando a que este mismo deseara regresar a un trabajo donde encuentra mayor comodidad para con los procesos laborales.

Es aquí donde podemos observar que las condiciones laborales realmente son importantes, pues, dentro de esta investigación encontramos las ventajas y las desventajas que tiene un trabajo no clásico formal y un trabajo no clásico informal en torno a las condiciones laborales, en primer lugar, entorno a la experiencia de nuestros voluntarios en un trabajo no clásico formal, destacamos que cuenta con beneficios como el tener un salario fijo el cual sea independiente de la producción, las ventas y las relaciones laborales, garantiza que los

trabajadores a fin de mes puedan cobrar un salario fijado en el momento de firmar una contratación por el préstamo de su fuerza de trabajo, factor que ofrece condiciones de seguridad laboral, seguridad social, dotando así a los trabajadores de una comodidad producto de los beneficios que la Ley Federal del Trabajo les otorga, por estas razones, uno de los sujetos entrevistados decidió reajustarse al trabajo no clásico formal.

Mientras que, por otra parte, encontramos que, al trabajar como asociado de una empresa digital como lo es Marketplace Facebook no garantiza condiciones laborales aptas para sus colaboradores, sino que, al trabajar dentro del sector no clásico informal, destacamos en esta misma factores como la carencia de comunicación, nula seguridad, mal control, nula prevención de riesgos y la asistencia a los usuarios que se brinda por parte de la plataforma es inexistente (únicamente cuenta con un par de recomendaciones a los vendedores), este problema carencia de buenas condiciones laborales se logra entender cuando, encontramos que, el Marketplace de Facebook no fue planificado e implementado para fungir como una plataforma de trabajo, sino que, este mismo fue ideado como un medio para viralizar y aumentar significativamente el número de usuarios en la plataforma, es así que, pese a las nulas condiciones laborales, esta plataforma permite que sujetos como nuestros sujetos de investigación, puedan laburar sin la obligación de pagar impuestos o cumplir con reglamentos establecidos por la misma empresa, siendo atractivos pues dan cierta libertad a costa de evadir las responsabilidades laborales.

En cuanto a las relaciones sociales, podemos resaltar que durante los diferentes procedimientos laborales mantuvieron buenas relaciones sociales, en el caso del primer voluntario, durante su periodo trabajando en el sector no clásico formal para la tienda Promoda, obtenemos que, este mantenía una buena relación con sus compañeros de trabajo, pues, estos al encontrarse en condiciones similares a las suyas provocaron una identidad la cual llevo a que las relaciones laborales permitieran una amistad extra laboral de estos mismos, a su par, la relación con los clientes era buena, ya que, la mayoría de los clientes eran amables y no suponían una dificultad extra para la realización de las labores dentro de la tienda, la relación con la familia era buena ya que se mantenía en un constante apoyo y comunicación, ahora bien, durante la pandemia y actualmente, estas relaciones sociales se modificaron, teniendo que, toda relación laboral dentro del trabajo no clásico informal para la plataforma digital Marketplace Facebook se cortó abruptamente, la comunicación es únicamente para dar recomendaciones y orientar a los nuevos usuarios de la plataforma, por otra parte, la relación con los clientes se volvió en una relación mucho más fría y de continua desconfianza (esto gracias a la inseguridad en la plataforma), mientras que, por parte de su familia, pese a existir una desconfianza inicial hacia las actividades de venta en la plataforma digital, nuestro voluntario se ganó la confianza, el apoyo y se esforzó por mantener una buena comunicación entre todos los miembros de su familia, siendo que esta fue la única relación social que no cambio por completo dentro de los procesos laborales de nuestro voluntario.

Por otra parte, nuestro segundo voluntario mantenía las mismas buenas relaciones laborales en un entorno no clásico formal, tanto con sus compañeros de trabajo en especial con su hermano, con los gerentes de la tienda, mantenía una buena relación/atención con los

clientes (siendo esta la parte que más le gustaba de su trabajo) y por último, su familia mantenía una buena relación con él ya que veían su trabajo como un lugar seguro para él, no obstante, al readaptar sus relaciones laborales a unas no clásicas informales, afectaron de gran manera sus procesos de trabajo, su conformidad y la comunicación que tenía para con su entorno laboral, siendo que, sus relaciones dentro de la plataforma de Marketplace Facebook le generaban una inconformidad pues, el único compañero de trabajo que el destacaba era su hermano (siendo que la comunicación con otros vendedores solía ser muy cortante y breve), las relaciones laborales con los clientes se volvieron pasaron a ser cortantes, con cierta incertidumbre e inseguridad y al mismo tiempo, le generaban un vacío o insatisfacción, pues, pese a mantenerse ofreciendo un buen trato al cliente, a la par de una actitud amable, este obtenía malos comentarios, malas comunicaciones y una relación completamente insípida donde su retroalimentación laboral no le aportaba nada, por otra parte, existía cierta inconformidad por parte de la familia con su nuevo trabajo, sin embargo, esto nunca limitó el apoyo y la comunicación que existía entre todos los miembros de la familia.

Es por ello, que él mismo decide readaptarse a un entorno donde sus relaciones sociales fueran como en su primer trabajo, pues, en un entorno no clásico informal, encontró el entorno y las relaciones ideales donde prefiere ejercer sus labores, siendo este, uno de los principales factores que llevaron a nuestro sujeto de investigación a encontrar buenas relaciones laborales con sus nuevos compañeros de trabajo, con sus nuevos gerentes(supervisores, a ofrecer una muy buena atención al cliente y por último, logrando una mayor aceptación y conformidad de su entorno familiar para con su trabajo dentro del Call Center.

Por último, en cuanto al tema de la identidad, encontramos interesante resaltar como en los sujetos de investigación, a lo largo de su reconversión laboral, la identidad fue el factor principal que se vio afectado directamente por las actividades laborales, influyendo en la permanencia o la no permanencia de dichas actividades, de primera mano, tenemos que el primer voluntario encuentra una configuración de la identidad acorde a los procesos laborales que le resultan más cómodos, por ejemplo, dentro de su propia identidad la laboral, destacamos que el sujeto se ve a sí mismo como un integrante no solo de trabajo, sino un primer apoyo para cualquier persona que busque ayuda en cuanto a los procesos de trabajo en la plataforma digital de Marketplace Facebook, con esto nos referimos a que, su mismo proceso laboral lo remonta a su etapa inicial donde el mismo se identifica como un chico joven, inexperto el cual recibe consejos de otros vendedores para realizar sus diversas actividades laborales e incrementar sus ganancias, eficacia o mejorar el acercamiento con el cliente, así es como una vez que este mismo adquiere la suficiente experiencia, el mismo se significa esta identidad como una persona capaz de ofrecer ayuda y consejos a los nuevos integrantes de la plataforma.

Siendo que, esta identidad le da una especie de “autoridad” o de voz autorizada y experimentada en capacitar de manera informal a los demás, este punto es muy curioso, pues, al incrementar su experiencia y fungir como un “instructor” causan que nuestro voluntario se identifique laboralmente como un líder, dentro de su proceso laboral en el

sector no clásico informal, este factor es esencial pues le impide volver a identificarse con un sujeto laboral subordinado ante un gerente o supervisor del área laboral, de la mano de esta idea, es que se concreta la identidad de “un propio jefe” el cual no tiene horarios preestablecidos, nadie le ordena que hacer, el mismo define su salario y laboralmente puede hacer lo que le plazca, a manera que, su identidad no le permite ser controlado por otro agente laboral (en este caso otro vendedor), resultando así en una situación la cual lo dota de total comodidad y autoridad.

En cuanto a su identidad colectiva, como lo vimos posteriormente, es capaz de identificarse empáticamente y visualizarse así mismo con estos trabajadores que recién comienzan a emprender en el mundo de las ventas en Marketplace, mientras que, al mismo tiempo se identifica con el grupo de vendedores experimentados quienes ayudan y aconsejan a estos nuevos vendedores, mientras que al mismo tiempo mantienen e intentan conseguir un mayor grupo de clientes.

Ahora bien, en cuanto a los clientes, la identidad que se mantiene con estos mismos suele variar, pues, en diferentes ocasiones las relaciones con estos mismos suelen llevar a que se propicie una relación de amistad debido a la concurrencia de las compras, este factor es positivo para nuestro sujeto ya que le permite identificarse como una persona confiable, amable y eficiente en el trato que le da a sus clientes, aportando a su formación como vendedor, debido a que en estos casos sus nuevas amistades suelen recomendarlo, incrementando su experiencia laboral dentro de la plataforma e identificando cada vez más como un vendedor eficaz.

Ahora contrario a esto mismo, nuestro segundo sujeto de investigación, por medio de su proceso de reconversión de identidad, encuentra que, para él es imposible adaptarse e integrarse a la nueva identidad de un vendedor en la plataforma de Marketplace Facebook, pues, este mismo encuentra todo el apoyo y consejos con su hermano (que también es vendedor de la misma plataforma), es por esto mismo que su integración con los grupos de vendedores con experiencia nunca se da, siendo así que toda su experiencia es ganada gracias a la intervención de su hermano para con su proceso de integración laboral.

Nuestro voluntario nunca encuentra las relaciones sociales o laborales que lo motivan a integrarse por completo a la identidad como vendedor en la plataforma digital, aun así logra identificar a un gran número de jóvenes con su misma edad y condiciones trabajando de igual manera, sin embargo, pese a su falta de comunicación y a que siempre estuvo descontento con la relación cortante con los clientes, con sus compañeros de trabajo y con nulos derechos laborales, causan un rechazo no solo de él, sino de sus padres los cuales son el factor detonante para que este mismo rechace tanto la identidad, como las relaciones laborales y los procesos de trabajo, viéndose en la solución inmediata de acoger su primera identidad laboral dentro del sector no clásico formal.

Es aquí, donde nuestro sujeto de investigación se encuentra completamente identificado ya que, al trabajar en un Call Center, el rango de edades de sus compañeros de trabajo son similares a las propias (personas de entre los 20 y 30 años) con quienes entabla rápida y fácilmente relaciones de amistad las cuales refuerzan su identidad colectiva, ahora bien, las

relaciones laborales benefician directamente a su identidad laboral, puesto que, se ve en un ambiente seguro donde tanto sus compañeros como la interacción con los clientes resulta completamente satisfactoria y lo benefician para mejorar su comunicación con las demás personas, aunado a lo anterior, su seguridad laboral y social lo identifican inmediatamente como un trabajador sin preocupaciones a la hora de correr riesgos dentro del horario laboral, pues, de estar por su cuenta propia, ahora está respaldado por una compañía la cual le ofrece todas las prestaciones de ley, aportándole una identidad laboral la cual no era posible en dentro del sector no clásico informal.

Bibliografía

INEGI: ESTADÍSTICAS A PROPÓSITO DEL DÍA DEL TRABAJO DATOS NACIONALES (29 de abril del 2020).

<https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2020/trabajoNal.pdf>

Imagen Digital, Laura Vela: Facebook estrena un espacio para comprar y vender en México y así lo puedes aprovechar.

<https://www.dineroenimagen.com/2016-12-16/81463>

Facebook: Políticas y comercio.

https://www.facebook.com/policies_center/commerce

Facebook: Sugerencias a los usuarios de Marketplace

https://www.facebook.com/help/1252783238218358/?helpref=uf_share

COVID 19 y las finanzas de la población en México – Marco Antonio del Río Chivardi

<https://economia.nexos.com.mx/covid-19-y-las-finanzas-de-la-poblacion-en-mexico/>

INEGI: Tasa de desocupación en México.

<https://www.inegi.org.mx/temas/empleo/>

El costo económico de la pandemia en México – Everardo Elizondo

https://mcusercontent.com/b5a6b21754b5625d06e13c717/files/edaf2923-2815-4b75-8cac-e663fa263c0e/210504_Reforma_Egade_imp_Blur.pdf

Comercio electrónico en México represento 11.3% de las ventas minoristas en 2021: AMVO - Rodrigo Riquelme

<https://www.eleconomista.com.mx/tecnologia/Comercio-electronico-en-Mexico-represento-11.3-de-las-ventas-minoristas-en-2021-20220203-0053.html>

Facebook Marketplace: 5 ventajas de utilizarlo para tu empresa - Amanda Adame y Gonzalo Rodríguez Nolasco

[https://blog.hootsuite.com/es/vender-en-facebook-marketplace/#:~:text=1\)%20El%20alcance&text=Durante%20el%20tercer%20trimestre%20de,para%20comprar%20y%20vender%20art%C3%ADculos.](https://blog.hootsuite.com/es/vender-en-facebook-marketplace/#:~:text=1)%20El%20alcance&text=Durante%20el%20tercer%20trimestre%20de,para%20comprar%20y%20vender%20art%C3%ADculos.)

Las carencias laborales en México: conceptos e indicadores de trabajos atípicos, precarización del empleo – Brígida García y Enrique de la Garza

http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/mahr/cursos/Sociologia%20del%20trabajo/Garc%C3%ADa%20Br%C3%ADgidas_Las%20carencias%20laborales%20en%20M%C3%A9xico_conceptos%20e%20indicadores.pdf

Derechos de los trabajadores, Gobierno de México.

<https://www.gob.mx/conampros/acciones-y-programas/derechos-laborales-de-los-trabajadores#:~:text=En%20cualquier%20relaci%C3%B3n%20laboral%20usted,un%20contrato%20individual%20o%20colectivo.>

PIB, Gobierno de México.

<https://www.gob.mx/shcp/gacetaeconomica/articulos/en-2019-23-del-pib-fue-informal-y-se-genero-por-el-56-5-de-la-poblacion-ocupada>

Comercio electrónico: integración virtual en México

<https://integracioneconomica.unison.mx/wp-content/uploads/2019/04/Tesis-Comercio-electronico-integracion-virtual-en-Mexico.pdf>

“GUÍA DE ANÁLISIS PARA UN MARKETPLACE PARA PYMES MEXICANAS
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Ciudad de México,
Seth Samuel Valera Martínez

<https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/628294/33068000986310.pdf?sequence=1>

De la Garza Enrique – Trabajo no clásico

[De la Garza Enrique \(2007\) ¿Qué es el Trabajo No Clásico? García Brígida \(2011\) “Las Carencias Laborales en México: Conceptos e Indicadores en Trabajos Atípicos precarización del empleo \(Coords\): Pacheco E, De la Garza Enrique, Reygadas L \(2011\), México, D.F, EL COLMEX](#)

Tesina sobre McDonald’s

[Garabito G.; Hernández Marcela \(2010\) Repensando el mundo de la empresa y el trabajo en los servicios: el caso de McDonald's, en Los Estudios Laborales en México, coord. Marcela Hernández R, México, UAM-PyV](#)

Tesina sobre los extras de televisión

[Feregrino Azucena \(2011\) Los Extras de Televisión, el arte de hacer invisible lo visible en Trabajo no clásico, organización y acción colectiva, tomo II, México, PyV/UAM.](#)

Tesina sobre los vendedores de vive 100

[Jaime Frías \(2019\) Trabajo No Clásico, Trabajo y Condiciones Laborales De Vendedores de Vive 100. EN los Cruceros de la CDMX](#)

Tesina sobre el trabajo en UBER

[UBER \(2018\) Conflicto y resistencias en el trabajo de los conductores de Uber en la CDMX, México, Tesis de Maestría, Estudios Laborales, UAMI](#)

Capítulo VII: El Trabajo no clásico y la expansión de los conceptos de producción, de control, de relación laboral y de construcción social de la ocupación

<http://www2.izt.uam.mx/sotraem/Documentos/LibroDebate/7.pdf>

Condiciones y Políticas de Comercio

https://www.facebook.com/policies_center/commerce

Comercio electrónico mexicano está entre los 5 con mayor tasa de crecimiento global

<https://www.economista.com.mx/empresas/Comercio-electronico-mexicano-esta-entre-los-5-con-mayor-tasa-de-crecimiento-global-20230209-0049.html>

Todo a un clic. Compras sin salir de casa., Monitoreo de Tiendas Virtuales

<https://www.gob.mx/profeco/articulos/todo-a-un-clic-compras-sin-salir-de-casa?idiom=es>

Norma Mexicana sobre e-commerce

<https://www.gob.mx/se/articulos/norma-mexicana-sobre-e-commerce?idiom=es>

El Gobierno de México y Amazon México impulsan la incorporación de empresas dirigidas por jóvenes al comercio electrónico

<https://www.gob.mx/stps/prensa/el-gobierno-de-mexico-y-amazon-mexico-impulsan-la-incorporacion-de-empresas-dirigidas-por-jovenes-al-comercio-electronico?idiom=es>