

Configuraciones Productivas y Circulatorias y Trabajo no Clásico en los Servicios

Enrique de la Garza Toledo¹

Antecedentes

El concepto de Modelos de Producción (Freyssenet y Boyer, 2000) ha sido propuesto por la escuela francesa de la Regulación y que en América Latina ha sido utilizado para el estudio de las empresas. Sin embargo, el regulacionismo hizo interpretaciones que limitaron el alcance del concepto, tales como multiplicar los modelos existentes en la industria automotriz y negar que pudiera ser utilizado en los servicios (Boyer, 1993). El error fue de tipo metodológico, al confundir lo abstracto y lo concreto o creer que solo existe el nivel específico de la realidad pero no los de carácter general (Boyer y Saillard, 2001). Por otro lado, el fijar a los modelos de producción dimensiones fijas, universales (estrategia de negocios, relación salarial y organización), limitó la apertura a otras dimensiones como el nivel tecnológico, la calificación de la mano de obra o la cultura laboral y gerencial (Arrighi y Silver, 1999). Para subsanar estas deficiencias hemos propuesto el concepto de configuración sociotécnica, que incluye además de la estrategia de negocios, la relación laboral y la organización del trabajo, el nivel tecnológico, el perfil de la mano de obra, las culturas laborales y gerenciales (De la Garza y Hernández, 2017). También hemos propuesto hablar de Configuración en lugar de Modelo, que no solo implica añadir dimensiones a aquellas propuestas por los regulacionistas, sino manejarlas heurísticamente, es decir, como guías generales para ordenar la información empírica, y, por lo tanto, estas dimensiones pueden ser modificadas, aumentadas o disminuidas, según el caso concreto. Por otro lado, los modelos de producción regulacionistas adolecen de una visión estructuralista, los sujetos están ausentes, se mueven las estructuras por ellas mismas (Neffa y De la Garza, 2010). La Configuración Productiva, por el contrario, implica que esta es solo una plataforma sobre la que actúan e interacciones sujetos de las empresas -

¹ Doctor en Sociología, Profesor-Investigador del Postgrado en Estudios Laborales de la Universidad Autónoma Metropolitana en la Ciudad de México. email: egt57@hotmail.com. Página Web: <http://spgwe.izt.uam.mx/pages/egt> y <http://www2.izt.uam.mx/sotraem>

gerencias, mandos medios, trabajadores. Lo anterior no queda reducido al nivel de la empresa, sino situada ésta en contextos multiniveles de estructuras, subjetividades y acciones de sujetos diversos, dependiendo de la situación concreta de la planta, región, país, y su eventual inserción en lo global.

Por su parte, la Sociología del Trabajo en su Historia, ha tenido cuatro desarrollos conceptuales y temáticos fundamentales. El fundacional, relacionado con la Revolución Industrial que contribuyó materialmente a formar al proletariado Moderno y cuyo teórico más importante fue Carlos Marx. Un Carlos Marx que no restringió sus análisis al aspecto económico de los procesos productivos (nivel de la valorización), sino que hizo contribuciones fundacionales a la Sociología del Trabajo con sus reflexiones sobre el proceso de trabajo, vinculado a la valorización, y el descubrimiento del concepto de control sobre dicho proceso, especialmente en la sección IV de *El Capital* (Marx, 1974). El segundo desarrollo fueron las reflexiones sobre la instauración del Taylorismo y el Fordismo, que aunque en la realidad de las empresas empezaron desde inicios del siglo XX, fue hasta terminada la segunda guerra mundial cuando en Francia sirvieron de base material a la naciente, como disciplina, Sociología del Trabajo. El tercero, correspondió a las reflexiones sobre el Toyotismo y la Flexibilización de las relaciones laborales, que se entrelazó con el Regulacionismo desde finales de los setenta del siglo XX (Coriat, 1982). La última etapa se inició incipientemente con el libro de Hirschfeld (1980) a inicios de los ochenta del mismo siglo, que ha sido un intento serio de analizar los servicios en conexión con teorías sociales sobre la subjetividad y la identidad. En esta etapa nos encontramos y los debates que presentaremos están ubicados en la misma.

Es decir, la Sociología del Trabajo se ha desarrollado teóricamente como nunca, a partir del análisis de los servicios, con punto de partida en la investigación ya clásica de Hirschfeld acerca de las aeromozas y que dio origen a la concepción del trabajo emocional (Martínez, 2001), luego vino la propuesta de trabajo estético (Witz, 2003) y del cognitivo (Pozo, 1994). En este sentido hemos hecho la propuesta de Trabajo no Clásico (De la Garza, 2011), en el que el producto es la propia interacción entre trabajador y cliente, y/o la producción de símbolos, y/o que implica el trabajo del cliente. Se trata de recuperar en esta investigación la teorización mencionada, junto a

las nuevas perspectivas acerca de los Modelos de Producción en los servicios (Janosky y Lapadato, 2014). Esta última es una teorización que no tiene más de tres años y que partiendo del concepto de modelo de producción del Regulacionismo, se ha tratado de extenderlo a los servicios. Para nosotros en lugar de modelos serían Configuraciones Sociotécnicas o productivas y distributivas en los servicios, pero relacionadas con el trabajo no clásico, que en la propuesta de modelos de producción en los servicios, no queda claramente resuelta.

Por lo que respecta de las Relaciones Laborales, la definición clásica pone en juego a la relación capital trabajo (Frege, 2011), pero hay procesos de trabajo en el que esta relación salarial está oscurecida, por ejemplo en el servicio de taxis Uber (Bertrand y Chanon, 2016) e incluso hay actividades capitalistas en las que la actividad de quien presta el servicio pareciera que no es trabajo (videojuegos con pago al jugador). Es decir, se trata de ampliar el concepto de relación laboral, más allá del trabajo asalariado y poner en el centro de la definición al control sobre el proceso de trabajo. Sí un trabajo implica el control del capital (videojuegos, Uber), entonces se le podría considerar como una relación laboral encubierta de asalaramiento.

1. Trabajo Clásico y no Clásico

El Trabajo Capitalista Clásico apareció propiamente con la Revolución Industrial, no obstante que Marx habla de etapas anteriores de Cooperación simple y Manufactura (1974). Pero el que fundamentó a los primeros análisis sobre el Trabajo moderno, fue el industrial. Es decir, una forma de producción de objetos materiales –en el inicio textiles, minerales-, de “Productos Objetivados”. Es decir, que adquieren realidad objetiva más allá de sus creadores, los trabajadores. Una producción que se realiza con trabajo asalariado, que genera productos para el mercado, que opera una segmentación del espacio y el tiempo de producción (la fábrica) de los otros espacios y tiempos de la vida, como el de la reproducción fuera del trabajo, el ocio y tiempo libre, en la familia. Finalmente, una forma de producir en la que el consumidor no establece relaciones directas con el trabajador que produce, estas relaciones del cliente con el producto se dan en otro espacio y tiempo, el de la circulación de las mercancías. Es decir, el cliente-consumidor se encuentra separado espacial y temporalmente de la producción de las mercancías (De la Garza, 2010)

Las teorizaciones acerca del capitalismo en el siglo XIX y buena parte del XX estuvieron muy influenciadas por la constatación del crecimiento de la Industria en el PIB, así como del empleo en este sector en el total de ocupados en los países desarrollados. Sin embargo, desde mediados de los cincuenta en dichos países comenzó a operar un giro en el crecimiento hacia los servicios. Al grado de que en la actualidad, en casi todos los países del mundo los servicios proporcionan los mayores porcentajes en el producto y en el empleo. Aunque es cierto que este viraje se dio al inicio, sobre todo, a expensas de la agricultura².

Los productos industriales, además de materiales físicamente, en el sentido de objetivados, son productos contables en forma, volumen, peso, color a través de los sentidos o con instrumentos.

Una de las definiciones más aceptadas acerca de los servicios pone el acento en el carácter no sensible de estos. Esta definición presenta diversos problemas, tales como: hay servicios con una parte tangible, como la preparación de alimentos en el restaurante; la generación de productos tangibles implican fases intangibles, como sería el diseño dentro de una ensambladora automotriz; lo tangible denota captación a partir del tacto, pero el tacto no es el único sentido para observar lo empírico. Es el caso de la música, que sería intangible, pero captable a partir del oído; la percepción a través de los sentidos, incluyendo lo tangible, siempre incluye intangibles, como el bello automóvil; una parte de lo objetivado (símbolos objetivados socialmente) es intangible. Es decir, puede haber intangibles objetivados (Fuller y Smith, 1991).

En otras palabras, la definición de servicio como producción de intangibles es insatisfactoria. Es mejor pensar que las producciones pueden ser materiales u objetivadas, objetivadas simbólicamente e inmateriales. Esto última fue un descubrimiento de Marx, que las definió en forma muy diferente que Antonio Negri (Lanzarato y Negri, 2001), como las que resultan de procesos en los que aparecen comprimidos en el tiempo y espacio producción, circulación y consumo. Como sería la producción de una obra de teatro en vivo (Marx, 1972^a). Un Producto que satisface necesidades humanas –que no son fijas sino históricamente construidas- no tendría

² Baste como ilustración que el porcentaje de los servicios en el PIB, en los Estados Unidos es del 78%; en Alemania del 69%; en Japón del 73%; y, en América Latina del 65%.

que ser material. Puede haber necesidades simbólicas, que en sociedades precapitalistas no adquirirían el carácter de mercancías y que en capitalismo se han vuelto complementarias de los productos materiales o bien el producto central que se compra y se vende. Estas pueden ser emocionales, estéticas, cognitivas, morales. Además, como veíamos, los productos materiales siempre tienen un aspecto simbólico, a los que las fábricas capitalistas destinan inversiones, mano de obra y que forman parte del producto. Porque dice Marx, el carácter de una mercancía no deriva de su aspecto físico, por lo tanto, una mercancía puede ser un servicio (Marx, 1974b). Es decir, puede ser mercancía cierta interacción del empleado con el cliente, la generación y venta de símbolos objetivados (software) o subjetivados (obra de teatro en vivo). Todas estas mercancías, implican una cantidad de trabajo incorporado y un tiempo de trabajo, así como ciertas calificaciones no reducidas a las manuales. En unos de los servicios puede haber acumulación de valores, como símbolos objetivados (software), aunque en otros el producto se consume en el momento de la producción y los hay de venta de productos, que Marx no incluía en el ámbito de la producción (1974).

Todos los trabajos implican alguna dimensión simbólica, aunque los énfasis en el carácter de la mercancía, en tanto satisfacer necesidades humanas, así como en el valor de esta como trabajo incorporado, pueden ser diferentes. De esta manera, podríamos hablar de mercancías eminentemente materiales y otra eminentemente simbólicas. Los símbolos implican signos captables a partir de los sentidos (el color del automóvil), estos se pueden relacionar o no con símbolos aceptados socialmente y traducirse en significados concretos para el cliente o consumidor. Estos símbolos puede ser emocionales, cognitivos, morales, estéticos. Aunque esta clasificación, como dice Gramsci, es puramente analítica (De la Garza, 2010^a). Lo que vamos a encontrar en lo concreto es la dimensionalización de lo simbólico con todos estos componentes. Por el lado de la producción, sea material o inmaterial, todos los trabajos implican dimensiones materiales y simbólicas. Simbólicas porque, primero, las relaciones de producción implican de manera inmediata o mediata relaciones entre hombres, pero también las relaciones del trabajador con los medios de producción implican significaciones.

Es cierto que Marx diferenciaba a la Producción de la Circulación y del Consumo. Solo en la producción inmaterial se dan al mismo tiempo. Los demás se dan en tiempos y espacios diferenciados. Es decir, para Marx en la circulación y el consumo no habría producción ni generación de valores. No obstante que si habría proceso de trabajo. La ganancia capitalista en la circulación la explica como redistribución de la plusvalía generada en la producción. Sin embargo, el trabajo de vender mercancías ya producidas podría implicar la incorporación de nuevos valores a los ya generados en la producción propiamente dicha: el de transporte externo de mercancías de las fábricas a los mercados; el trabajo de inducción del consumo, publicidad, etc.; en el de transporte interno de las mercancías dentro de la tienda. Además de la generación de símbolos en el trato entre empleado de ventas y el cliente. Marx añade dentro de las actividades capitalistas no productivas –no generadoras de plusvalía- a los bancos y las finanzas: Es decir, quedarían fuera de lo no productivos los transportes, la salud, la educación, la hotelería, las comunicaciones, los espectáculos, entre otros (Marx, 1974).

Insistimos, porque de acuerdo con Marx, el valor no deriva de lo físico de la mercancía:” Nos referimos a la mercancía en su existencia ficticia, exclusivamente social del mercado, totalmente distinta de su realidad física”. “La ilusión surge del hecho de que una relación social reviste la forma de objeto. El Valor es algo inmaterial, indiferente de su existencia material” (Marx, 1974^a). Y añade “Es equivocado diferenciar trabajo productivo e improductivo [Productor de plusvalía, el primero] por el contenido material del Producto” (1974^b). Sintetizado, desde el punto de vista del proceso de trabajo, estos pueden implicar una relación físico material del trabajador con los medios de producción, pero siempre tendrá este trabajo dimensiones simbólicas, no solo cognitivas. En cuanto a los productos, estos pueden ser físico materiales, simbólico objetivado y simbólico subjetivados, estos últimos en la producción inmaterial propiamente dicha.

Por otro lado, el tratar de incluir a los servicios en el el concepto de Trabajo de Reproducción resulta muy impreciso, con respecto de los que hemos analizado. Primero, porque reproducción es todo aquello que permite que relaciones sociales se rutinicen. De tal forma que reproducción no es solo mantenimiento de la fuerza de trabajo y su familia fuera del proceso de trabajo. Los propios procesos de trabajo

recrean diariamente a los trabajadores como sujetos laborales. Si lo que se quiere insinuar con esa denominación son los procesos de consumo de los compradores de mercancías, estos consumos puede darse en tiempos diferentes, como hemos explicado para la producción material. En el caso de servicios, los puede haber inmateriales como en la definición de Marx, en los que, el hecho de ser producidos, circulados y consumidos, al mismo tiempo no evita hablar de producción de mercancía y de valor. Porque para que haya consumo tiene que haber producción. Esta producción del servicio puede o no implicar la intervención del propio consumidor durante el proceso de trabajo, con fines de su reproducción. Lo cual no contradice que el servicio se tiene que producir, aunque se consuma al mismo tiempo o diferido del de su producción (Korczynski, 2009). El hecho de que muchas de estas mercancías generadas como servicios sean eminentemente interactivas, simbólicas o impliquen el trabajo del consumidor, no obsta para ser consideradas producciones, mercancías y generadoras de valor. Valor que se integra, es cierto, directamente o no a la fuerza de trabajo.

Por lo que respecta a la fuerza de trabajo involucrada en los servicios y su valor, entendida clásicamente como potencialidad de generar productos-mercancías en el capitalismo, implica capacidades tanto físicas como subjetivas, no solo cognitivas, sino también emocionales, estéticas, morales, interactivas y con ello capacidad de generar interactivamente con el cliente signos, símbolos y significados. Pero este tipo de servicios que involucran al cliente en interacción con el trabajador en el momento de generación del servicio, también implican que el cliente, sin ser asalariado, trabaje para generar el propio servicio que demanda (Korczynski, 2002).

No todos los servicios requieren del trabajo del cliente en el momento de generación de aquel. Los puede haber en donde los símbolos están objetivados, como en el diseño de software, éste puede almacenarse, revenderse sin que el cliente esté presente en el momento de su producción. Pero hay otros en los que el cliente debe estar presente y no en forma pasiva para que se genere el servicio, como en los call centers, los supermercados, el telebanco, los restaurantes de comida rápida, los servicios de salud o los educativos tradicionales. El trabajo del cliente se incorpora al valor del servicio, calculable como valor de los insumos, la depreciación de equipos y maquinaria,

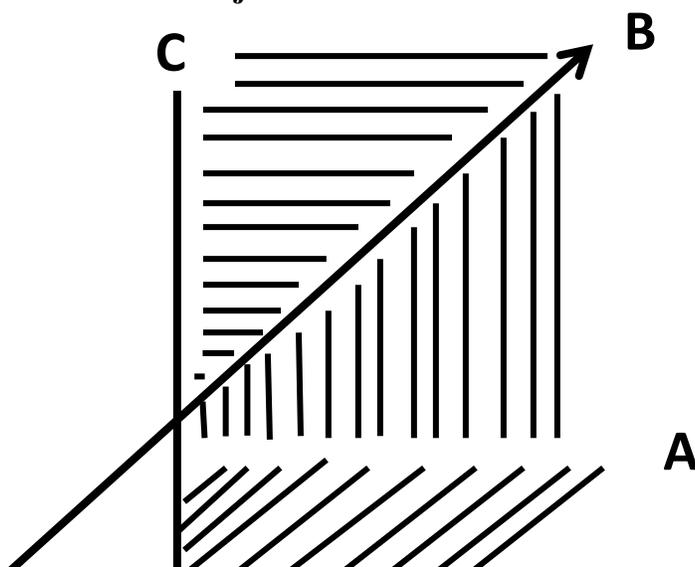
materiales auxiliares y servicios auxiliares, el trabajo incorporado por el trabajador colectivo, más el trabajo del cliente.

En cuanto a la relación del cliente con los trabajadores del negocio en un sentido colectivo. Puede haber servicios de interacción directa con el cliente, como en las guarderías. No interactivos con el cliente, pero generadores de símbolos como actividad principal, en la TV y radio tradicionales. Desde el punto de vista del espacio: abiertos solo para clientes y en relación cara a cara con el empleado, como en los cajeros de los bancos, o en forma virtual como en Call Centers. Pueden ser públicos abiertos a la ciudadanía, como en la venta ambulante, los taxistas o choferes de microbuses, también puede ser el trabajo en casa.

Las anteriores consideraciones nos han llevado a proponer el concepto de Trabajo No Clásico (De la Garza, 2011). Que no significa necesariamente mayoritario, tampoco el que genera más valor, sino el que sintetiza las anteriores reflexiones que contrastan con el Clásico que viene de la revolución industrial, que también ha predominado en el concepto de Taylorismo- Fordismo (Kanigel, 1997) e incluso en el de Toyotismo (Liker, 2004) (Liker y Ogden, 2011). Se trata de un trabajo que puede implicar interacciones, aunque no necesariamente, generación de símbolos como parte substancial del producto, y el trabajo del cliente, aunque el aspecto central sea el segundo.

Las intersecciones entre interacciones, creación de símbolos y trabajo del cliente se pueden observar en el siguiente diagrama:

Figura N° 1: Las configuraciones del trabajo no clásico



- A.- Producción de símbolos sin intervención del cliente
- B.- Interacción simbólica como parte fundamental del producto
- C.- intervención del cliente en el trabajo pero el símbolo no es fundamental

Tendríamos que puntualizar características de la relación social de Trabajo en el Trabajo no Clásico. Este concepto viene del de Relación Social de Producción, con sus dos dimensiones, valorización y proceso de trabajo. Ya hemos mencionado que por ser el trabajo interactivo con el cliente, y/o generador de símbolos, y/ con el trabajo del cliente no altera las consideraciones acerca de la valorización, excepto la introducción de un tercer factor de valorización que es el trabajo del cliente. En cuanto al proceso de trabajo, el cambio principal con respecto del trabajo clásico es, nuevamente, el trabajo del cliente para generar el servicio, aunque también la posibilidad de intervención de otros agentes, diferentes del trabajador y el cliente. Especialmente cuando se trabaja en espacios abiertos al público en general: transeúntes, automovilistas, agentes de tránsito, inspectores sanitarios, etc. Lo anterior lleva a la necesidad de conceptos ampliados, para el trabajo no clásico, de relación social de trabajo –en la capitalista más de dos agentes -, de control sobre el proceso de trabajo, añadiendo al cliente o a otros agentes como en el espacio público y a un concepto de construcción social de la ocupación, que no quede reducida al encuentro en el mercado de trabajo entre oferta y demanda del mismo. Sino que incluya redes de amistad, evaluaciones subjetivas por parte de demandante de trabajo, pero también del oferente, junto a las condiciones materiales de la empresa que demanda (Configuraciones Sociotécnicas). Esta ampliación del concepto de producción y la construcción social de la ocupación permiten extender las reflexiones del trabajo no clásico al ámbito de servicios no capitalistas.

Es necesario también distinguir entre relación social de trabajo –que se da entre todos aquellos que intervienen en un proceso de trabajo, sea productivo o improductivo, material o simbólico, capitalista o no- , de relación laboral. Este último fue la concreción del primero, en términos de derechos y obligaciones, contenidos en contratos colectivos, reglamentos de trabajo, leyes laborales o de la seguridad social, resultado de las luchas de los trabajadores organizados que, por tanto incluye en la relación laboral el derecho a la sindicalización, a la contratación colectiva, a la huelga y a la seguridad social. Sin embargo, no habría que confundir derechos ni regulación

con los propios procesos de trabajo. En estos no todo está regulado o, al menos, no formalmente, de tal forma, que opera en la producción capitalista una “negociación cotidiana del orden”, que puede romperse con el conflicto. Es decir, en cuanto a relaciones laborales de los trabajadores no clásicos, las formalizadas salvo excepciones, solo incluyen los derechos y obligaciones de dos partes, asalariados y patronos. Habría que incluir a los clientes, sus derechos de intervención en el proceso de trabajo e incluso en la contratación colectiva entre capital y trabajo asalariado. Estos derechos del cliente no deberían abarcar solo los de carácter comercial –respeto a precios o a calidades del producto adquirido-, sino también relacionados con su intervención productiva, como es la Taylorización del trabajo del cliente por parte de las gerencias, como en el McDonald’s. El derecho al buen trato, en lo emocional, a ser informado en lo cognitivo, a un producto de ciertas características estéticas, emocionales, calidades, a moralidad de las empresas y de los empleados. Un señalamiento complementario sería el de la necesidad en ciertos servicios, como la venta ambulante en las calles, de derechos mezclados, entre laborales que incluyan al cliente, con los de uso del espacio público, de sanidad, acerca de la venta de drogas o la trata de blancas.

II. El Trabajo no Clásico como alternativa a los conceptos de trabajo emocional, estético, cognitivo, inmaterial (Lanzarato y Negri, 2001), o relación de servicio

Trataremos de diferenciar el planteamiento acerca del trabajo no clásico, de la noción de trabajo emocional (Horschild, 1980), estético (Witz ,2003), (Martínez, 2001) trabajo inmaterial de Gortz (2005) y de Negri (Hardt y Negri, 2000) (Lazarato y Negri, 2001) así como de trabajo cognitivo y de relación de servicio de Durand (2010).

a). El trabajo emocional. Hay quien distingue entre emociones y sentimientos (Turner, 2007), reservando el primer concepto para las reacciones instintivas y el segundo para las construidas socialmente. Por supuesto que la psicología tienes decenios reflexionado acerca de ambas. Sin embargo, en el ámbito de la Sociología la irrupción de las emociones y en particular en la sociología del Trabajo (Grecvo y Stenner, 2008), parte del año 80 del siglo

XX con el importante trabajo de Hirschfeld (1980). Esta autora es la primera en introducir las emociones, sin entrar a las discusiones de si son instintivas o construidas socialmente, y estas aparecen relacionadas con el trabajo en dos formas: la primera serían las emociones inducidas por las gerencias, en cuanto al trato entre empleado y cliente en los contactos cara a cara. Estableciendo que estas emociones se compran y se venden y que las gerencias amoldan esa emoción en sus empleados a través de regulaciones (emotional management), conformando propiamente un emotional Work y un proletariado emocional. En esta perspectiva fue la primera que remitió a la tradición de la sociología del trabajo, llevada al trabajo emocional, de incluir en este la rutinización, el control y el poder. Se trataría de una primera intervención de las emociones en el trabajo, en el que las reglas gobernarían dichas emociones. Sin embargo, añade que hay otras emociones que vienen del self de los empleados (emotional labor), semejante a lo que Schutz llama el significado profundo vs. el primero superficial. Es decir, el enfoque de Hirschfeld es en parte interaccionista al recuperar la dramaturgia de Goffman en el primer caso y en parte fenomenológico a la manera de Schütz en el segundo (García, et al., 2014). Destacadamente considera que las emociones, en un caso y en el otro se construyen y que el trabajo emocional propiamente dicho sería el de creación de emociones por el propio trabajador, de tal forma que este no se reduce a fingir inducido por la gerencia, sino que “maneja las emociones” formándose a sentir y no simplemente simular.

Sin embargo, habría que criticar:

- 1). Que no solo hay trabajo emocional en ciertos trabajos de servicios, sino que es una dimensión de todo trabajo como relación social y con los medios de producción, sean estas presionadas por las gerencias o profundas del self (Scheler, 2003).
- 2). Poco discute en esta construcción emocional la relación con el cliente, de tal forma que dicho cliente no es simple receptor de emociones, sino que hay una construcción conjunta entre cliente y empleado (Hansen, 2012)
- 3). Poco relaciona la construcción de emociones con aspectos clásico del trabajo como la tecnología, la organización del trabajo, las relaciones laborales, la cultura del trabajo, el

perfil de la mano de obra, de tal forma que esta creación pareciera sobre todo transcurrir en la conciencia del empleado (De la Garza, 2018)

4). Aunque establece que el trabajo emocional implica la relación cara a cara, como no maneja una teoría más amplia de construcción de significados, ignora que las emociones pueden transmitirse sin haber cara a cara, como a través de la televisión y ser el trabajo de los actores igualmente emocional.

5). Si bien afirma que el trabajo emocional es una mercancía no incluye el trabajo del cliente en la interacción, cuando sea el caso, en la construcción emocional

b) Trabajo estético

Este plenamente no surgió como complemento del trabajo emocional sino como alternativa, al poner el acento en el lenguaje del cuerpo, que incluye discurso, vestido, gestos (Heinich, 2001). El enfoque más influyente parte de Bordieu (1997) y enfrenta al concepto de “embodied” al de interacción. De tal forma que no hay propiamente una construcción social del sentido estético, sino una disposición que está contenida en el Habitus y el Habitus es inconsciente. Este Habitus es inconsciente, de tal forma que no se construye reflexivamente en la interacción sino se forma a través de las prácticas interiorizadas desde pequeños. En esta medida, ese Habitus no puede ser inducido por la gerencia, sino que la gerencia aprovecha Habitus ya presentes en individuos diferentes. Es decir, lo que opone al enfoque de trabajo emocional del estético no son dimensiones diferentes de los significados de la interacción, sino fundamentos diversos en la explicación de cómo puede intervenir lo emocional o lo estético en el trabajo (Walsh (ed.), 1993).

Como crítica a la unidimensionalización de la subjetividad, podríamos decir que: lo inconsciente pueda tener un papel en lo estético, pero también en lo emocional (Crain, 2016). Además, el significado no es reductivo al cuerpo, aunque el cuerpo puede suscitar significados, los significados NO SURGEN COMO ALGO NATURAL DE LOS CUERPOS, SINO QUE ESTOS EN SUS LENGUAJES, GESTOS VESTIDOS ADQUIEREN SIGNIFICADO POR LA CULTURA, LA INTERACCIÓN (Wolkkowitz, 2006). Además, resulta muy reductivo remitir toda disposición y explicación de la acción al inconsciente, hay una parte reflexiva en como mostrase estética o emocionalmente, sea

inducido por la gerencia o por el propio self (Racinieri, 2006). Al igual que los de trabajo emocional, no extienden lo estético como una dimensión de toda relación social a todo tipo de trabajo, ni tampoco lo relacionan con aspectos clásicos del trabajo como los ya mencionados. Tampoco resuelve la visión estructuralista de Bordieu al concebir el espacio social como posiciones de ocupaciones en una estructura, muy semejante a los status roles de Parsons, en lugar de hablar de espacio de relaciones sociales concretas de los diferentes agentes sociales. Lo estético no es solo lo corporal, también lo son las ideas, los recuerdos, colores, secuencias, ritmos, simetrías, proporciones, texturas, olores, sonidos. Es decir, los sostenedores del trabajo estético como reducción al cuerpo de todo significado tampoco reflexionan suficientemente sobre este concepto tan elusivo.

c). Trabajo cognitivo: en este aspecto, este debe considerarse como aquel que genera conocimientos como significados útiles para posteriores trabajos (ciencia o tecnología, por ejemplo), aunque también hay que incluir los conocimientos tácitos en el trabajo (North, 2005).

Como el tema del trabajo cognitivo ha sido muy tratado a raíz de las nuevas teorías de la innovación, a diferencia de la corriente que va de lo emocional a lo estético y al cuerpo, nos detendremos un poco más en el mismo.

1). Neoinstitucionalismo, Innovación y teoría cognitiva³

A veces se ha argumentado que el neoinstitucionalismo y las teorías de la innovación, desde el punto de vista de su enfoque, acerca de la cognición, relacionada con la innovación, son un nuevo paradigma (Aboites y Corona, coord., 2011). La mayoría de las teorías sobre innovación no pasan de diferenciar entre conocimiento tácito y codificado sin profundizar en cómo se generan cada uno de estos –tácito en la práctica y codificado en la

³ Si bien las teorías Neoinstitucionalistas conectadas con cambio tecnológico se iniciaron como evolucionistas (Williamson y Winter, 1996), en los noventa dieron un giro hacia el cognitivismo, que son las que aquí nos interesan. Es cierto que hay una epistemología evolucionista que los problemas de construcción de conocimiento los asimila a la analogía darwiniana de la evolución, con su lucha entre débiles y fuertes y predominio del mejor, que no tienen caso comentar en este apartado. En cambio, el origen del cognitivismo epistemológicamente no son las teorías psicológicas del aprendizaje, estas serían incorporadas posteriormente a la discusión, sino las propuestas de Quine de sustituir la epistemología por la ciencia cognitiva, frente a las grandes insuficiencias del positivismo lógico (Martínez y Olive, comp., 1997)

enseñanza- y a partir de esto se asume que el tácito es el más importante para la innovación. Posiblemente sea Douglas North (2005) el que más ha profundizado en el problema de la construcción del conocimiento en relación con la innovación, por esta razón centraremos nuestro análisis en dicho autor.

North, en esta medida, opta por adoptar el enfoque de las ciencias cognitivas (Von Eckart, 1995), bajo el supuesto de que el proceso cognitivo es un proceso de aprendizaje. De las ciencias cognitivas incorpora en especial el enfoque conectivista (Turner, 2002), que explicaremos más adelante y lo combina con una perspectiva constructivista (Pakman, comp., 1996). Para afirmar que lo fundamental del proceso cognitivo está acondicionado por la genética (red neuronal) y con este basamento, a través de la experiencia, los hombres construyen categorías (entendida por él en forma muy restrictiva como clasificaciones), con estas se forman modelos que sirven para interpretar los signos. Este proceso, a su vez, admitiría la retroalimentación.

De las ciencias cognitivas adopta el modelo conectivista, que ha superado al computacional. El segundo suponía que la mente es como una computadora cuyos chips serían redes neuronales más o menos fijas por genética. Este modelo fracasó para explicar los comportamientos y simbolizaciones y ha tendido a ser sustituido por el conectivista. Este último implica que la red neuronal es maleable de acuerdo con inputs del medio ambiente, en esta medida se estaría reconectando permanentemente (Bokman, 2013). Este nivel básico de conectivismo no sería simbólico o representacional sino neuronal. Esta primera adopción teórica le sirve para fundamentar el conocimiento tácito que, según el mismo autor, no sería razonado o muy pobremente, operaría por analogías (North, 2007). Pero estas analogías serán plausibles solamente cuando no estuvieran muy lejos de las normas sociales. En esta parte el conectivismo se conjuga con institucionalismo. Pero un institucionalismo ahora constructivista. Es decir, el pensamiento no refleja la realidad sino la construye. Pero como las instituciones y cultura aportan creencias y percepciones comunes en la gente, luego la operación tácita de las analogías en el conocimiento tácito estaría guiada por normas y valores de dicha cultura y sus instituciones. Es decir, la cultura guía e impide la divergencia en modelos mentales, base del isomorfismo.

Sin embargo, como no resuelve teóricamente la relación entre conocimiento tácito y codificado, hace afirmaciones no muy coherentes con la síntesis anterior de su teoría cognitiva. Como que el conocimiento en la práctica funciona con ejemplos y que usa la estadística (además de la analogía). Frente a esta afirmación habría que preguntarse si las operaciones anteriores escapan a la reflexión o a la combinación con aprendizajes codificados anteriores, de tal forma que la distinción tajante entre tácito y explícito puede resultar muy artificiosa. No obstante, el problema principal es sí la adopción de la teoría cognitiva del conectivismo resulta satisfactoria para explicar las decisiones y los aprendizajes. Es decir, ¿Es posible derivar de la red neuronal –independientemente de que se pueda reconectar- y de sus propiedades, el carácter de los significados y representaciones? O se trata de un supuesto en apariencia plausible para quitar metafísica a la psicología, pero que es incapaz de explicar nada de esos comportamientos y significados y, en todo caso, sus explicaciones resultan tautológicas: “cambió el significado porque cambió la red neuronal”. North, cuando recupera afirmaciones de autores como en el caso de Searle (1998) adopta aquel punto de vista con toda claridad: “El problema de la cognición es cómo explicar como de los procesos neurobiológicos se derivan estados subjetivos”. El problema general de estas ciencias cognitivas que piensan que la explicación de acciones y significados hay que encontrarla en la red neuronal no es que estas posibles redes no pudieran intervenir en el proceso de cognición, sino sí el nivel de realidad de la neurona sería el adecuado para lograr explicaciones sociales del aprendizaje. En otras palabras, se trata del antiguo problema epistemológico del reduccionismo, que es muy fácil de ejemplificar a partir de la ciencia más dura, la Física: a pesar del enorme desarrollo de la física de las partículas subatómicas, no todo problema terrestre tiene que recurrir a la física atómica o subatómica, como serían los cálculos del ingeniero civil en el diseño de un edificio. Es decir, la realidad acepta análisis por niveles de realidad, tampoco existe el nivel último (la neurona no lo es, esta consta de átomos, éste de protones, neutrones, etc.) y es posible analizar cada nivel con categorías no estrictamente reducibles a ese supuesto “nivel más básico”, que tampoco lo es. En todo caso, la ciencia actual del cerebro es incapaz de definir la composición de una red específica para un pensamiento, de sus propiedades eléctricas, conectivas, bioquímicas, etc., de deducir un significado como la lealtad. En todo caso se queda como un supuesto que no explica nada, al igual que el

concepto de átomo en los griegos que no tenía capacidades explicativas y se quedaba como una afirmación filosófica (Silvestre y Blanck, 1993).

Sin embargo, la conjunción que hace North entre conectivismo y constructivismo amerita un análisis de la parte social de la construcción de conocimiento, no obstante que, según North la cultura, las instituciones guían las prácticas hacia la convergencia y a partir de estos tres elementos se impacta a las conexiones neuronales. Por instituciones North está entendiendo las reglas formales e informales que le dicen a la gente “como jugar el juego” (North, 2007). Es decir, una definición muy propia del funcionalismo parsoniano, cuando las teorías de la cultura han seguido más bien el camino de las significaciones. Asimismo, sería el contexto el que moldea las interacciones. Entiende por contexto dos elementos principales, el capital físico y el capital humano, que no es sino conocimiento acumulado, objetivado en creencias e instituciones. Además de reafirmarnos que su enfoque es muy funcionalista, y no incluye el tema del poder en las relaciones sociales, todo pareciera resultado de un gran consenso -la “conciencia colectiva” de Durkheim-, tampoco introduce las diferencias en significaciones que pueden relacionarse con clase, género, etnia, nacionalidad, edades, etc. Además de hacer un uso excesivamente amplio del concepto de conocimiento, al parecer no es solo lo cognitivo, sino que incluye las normas y valores, las emociones.

North recupera el concepto de intención (Dennet, 1991), pero esta se expresa en normas y valores sociales, a través de instituciones que guían la acción. En este aspecto habría una tensión en el actor entre determinación o presión de estructuras normativas sobre actos y significaciones con el libre albedrío. En esta tensión recurre nuevamente al constructivismo, inconscientemente pueden llegar a modificarse reglas formales y aunque los deseos son subjetivos se prueban en la práctica.

Analizaremos nuestra tesis de que la supuesta teoría cognitiva de North no es sino la conjunción entre conectivismo y constructivismo social:

- 1). Hay una clara reivindicación del conectivismo, sobre todo para explicar el conocimiento tácito, sin que se llegue realmente a dicha explicación sino aparece como un supuesto sin causaciones empíricas demostrables.

2). La construcción inconsciente (tácita) de conocimiento es el nivel de la red neuronal.

3). No hay elaboración teórica de cómo una red neuronal específica genera un significado o una decisión

4). Incorpora en su “teoría cognitiva” a la cultura y las instituciones, a los que da un gran peso para guiar interacciones y significados. No queda claro si esta cultura con sus normas y valores son también inconscientes y como se conectan con redes neuronales. Podría uno suponer que una norma corresponde a una red y, por tanto, la explicación, más que incorporar a la cultura la subsume nuevamente en la red neuronal.

5). El uso de tipos ideales tiene los mismos defectos que en Weber: no es posible separar tajantemente conocimiento tácito de codificado, más bien habría que explorar sus relaciones, cuestión que no hacen las teorías de la innovación.

6). Aunque habla de que hay verificación de conocimientos en la práctica, su aceptación del constructivismo subjetivista relativiza la prueba práctica, cuando dice que, aunque hay prueba de los significados y decisiones, estas también son subjetivas, es decir, transcurren solamente en el pensamiento del actor (léase en la red neuronal).

Es decir, los planteamientos tipo North, posiblemente el neoinstitucionalista más reflexivo en cuanto a teoría cognitiva (Brinton y Nee, 1998), no son originales y, en cambio, presentan muchas contradicciones e inconsistencias, debido posiblemente a que sin ser un especialista se introduce en discusiones acerca de la conciencia, la mente, el cerebro, los significados, las percepciones, que en muchas disciplinas son antiguas y complejas, no así en el campo de la Economía, que lo llevan a la adopción de teorías de moda, sin reflexionar suficientemente en este campo. Es decir, para profundizar ahora en el constructivismo tenemos que dejar a los neoinstitucionalistas e ir a autores importantes en esta perspectiva que si pretender ser un paradigma superador del positivismo (Geertz y Clifford, 1991).

a. El Constructivismo

El Constructivismo incluye teorías recientes y otras antiguas que no eran denominadas de esta manera (Lock y Strong, 2010). Tiene antecedentes lejanos en Kant con su distinción entre fenómeno y noúmeno (la realidad es construida por el aparato cognitivo), pero sobre todo Berkeley y Hume. Para Berkeley no se podría distinguir entre lo que la realidad es y lo que agrega el pensamiento del sujeto en la percepción. Asimismo, Husserl podría incluirse en esta perspectiva cuando plantea que el objeto es tal como aparece al sujeto, no habría distinción entre ciencias naturales y sociales, la esencia es el sentido que el ser tiene para el ego, los hechos no son realidades sino objetos ideales, definidos por conceptos, son actos de conciencia, el objeto no es el mundo sino la propia conciencia. Con la fusión entre teorías del discurso y teorías sociales se le dio en esta perspectiva un lugar central al lenguaje, lo que se conoce no es independiente del lenguaje. La realidad es una suma de significados, o bien la realidad es interna al sujeto. Con el giro lingüístico se afianza la idea de que el lenguaje construye la realidad no la refleja, ni la representa. O bien con el interaccionismo el conocimiento se piensa que deriva de la interacción social, la realidad es tal cual la percibe el sujeto. Habría un constructivismo radical (Watzlawick, Forester, Progoi, Maturana, Morin) (Retamozo, 2010) para el cual el conocimiento es construido a partir de experiencias subjetivas y la realidad no son sino los fenómenos tal cual aparecen en la subjetividad. En esta línea habría que añadir a Castoriadis (1975) en su alegato en contra del materialismo con su concepto de imaginario. También a Foucault, porque el poder genera saber y la episteme fija los órdenes empíricos, o bien a los postempiristas, para los cuales la verdad no es sino el consenso en una comunidad (Retamozo, 2010). En síntesis, hay muchas versiones de constructivismo, pero tienen en común la negación de la correspondencia entre pensamiento y realidad. La asunción de que la subjetividad, el lenguaje o el texto median en la construcción de conocimiento y que no es posible diferenciar lo que se afirma acerca del objeto de lo que realmente es (Ricoeur, 2008). Es decir, la tentación del agnosticismo siempre ronda al constructivismo, aunque algunos plantean supuestas soluciones no agnósticas al problema de la objetividad del conocimiento que van desde pensar objetividad como consensos en comunidad, a la objetividad del lenguaje o bien del texto supuestamente desubjetivados (Wertsch, 1988). Una polémica muy importante es si puede haber método para interpretar los significados y en esto los constructivistas se dividen entre los que, a la manera de Heidegger, piensan que se trata

solamente de una manera de ser en el mundo, de aquellos que plantean el método como aproximaciones argumentativas (Ricoeur, 2008). Otra manera de diferenciar entre constructivismo es, por un lado, el centrado en el lenguaje (Gadamer no reconoce nada fuera del lenguaje), y el centrado en las acciones (Berger y Luckman, 1979), para el cual no se identifican acción y lenguaje. Para este constructivismo la sociedad no es un conjunto de significados sino de interacciones, pero esa interacción es solo comunicativa (en cambio para M. Archer la realidad puede tener propiedades separables de las interacciones)

Sin embargo, el constructivismo no puede responder a objeciones como las siguientes:

1). El postpositivismo no ha dado cuenta del éxito de las ciencias naturales actuales (Alexander, 1995) y plantea que los términos por los que describimos el mundo no están determinados por los objetos descritos.

2). Nuestra subjetividad si puede conocerse objetivamente (Habermas, 1990))

3). Hay realidades que rebasan a la conciencia acerca de estas, se trata de objetivaciones que escapan a los imaginarios, significaciones, lenguaje de los sujetos (Baskhar, 2002).

4).¿Qué relación hay entre inconsciente (como no consciente) y creación de significados?

5). El Constructivismo es relativista con respecto de la verdad

Frente a los anteriores supuestos cognoscitivistas podemos comentar que:

a). Hay la posibilidad de realidades transubjetivas y, por lo tanto, de un orden que va más allá de la conciencia de los sujetos y sus significados, al que se puede seguir llamando estructura que nace del concepto de objetivación. Es decir, las múltiples interacciones, como plantea el constructivismo de la acción, se traduce en objetos que escapan a los significados y control de sus creadores –por ejemplo, el mercado capitalista. Estos objetos no son reducibles a actos de conciencia porque pueden no ser percibidos por

sus propios creadores y, en cambio, presionarlos y hasta controlarlos, como en las crisis económicas. Es decir, la realidad social no se reduce a los significados, pero tampoco a las interacciones con significado. La realidad social, por tanto, implica configuraciones entre estructuras, subjetividades y acciones (acciones como concepto más amplio que interacciones). Es cierto que toda percepción o conceptualización está mediada por el lenguaje, pero no toda relación con la realidad implica simbolizaciones, pueden ser presiones de estructuras que no suscitan significados sino estados vagos de conciencia, al menos no claros en cuanto a identificación con un lenguaje. En esta medida, no toda acción es interacción simbólica (Leyva, 2010).

b). Si bien el dato empírico también está mediado por el lenguaje, no es solo lenguaje sino experiencia. A su vez, las verificaciones están mediadas por poder, ideologías, intereses, pero no son solo eso. Tiene un componente de asidero en el mundo transubjetivo, el mundo de las objetivaciones, fetichismos y reificaciones, que va más allá del consenso, de los textos y de los significados. En otras palabras, la posibilidad de la objetividad es de las construcciones de conocimiento que den cuenta de objetivaciones que van más allá de los sujetos y de su relación con significados y acciones. Este dar cuenta no es cuestión solamente de datos, sino de la coherencia de estos con interpretaciones verosímiles (Ricoeur, 2008).

b. Teorías Cognitivas

Profundizar en el tema de conocimiento tácito y codificado es revisar también el ámbito de la psicología de las teorías cognitivas (Pozo, 1994) (Varela, 1998). Ya hemos mencionado, dentro de estas al modelo computacional y al conectivismo. Turner insiste en este sentido, cuando piensa que los hombres son redes neuronales que aprenden basados en la experiencia, que permite modificar millones de conexiones, al grado de que el cambio cultural no sería sino la reorganización de las conexiones neuronales. Como mencionamos, esta concepción proviene del modelo computacional, para el cual la mente es como una computadora de propósitos generales, es decir para la cual sus programas son puramente sintácticos. Este modelo fracasó porque como señaló en su momento Searle (1998): no

puede explicar solo de la sintaxis cómo funciona la conciencia; tampoco la intencionalidad; ni la subjetividad; ni la causación mental. Este fracaso llevó al conectivismo o bien a derivaciones de las teorías de los esquemas conceptuales de Piaget (Fraisser y Piaget. 1970) relacionada con teoría de sistemas. Esta opción de explicar el conocimiento por esquemas conceptuales ha sido la segunda alternativa de las teorías de la innovación y del neoinstitucionalismo. En esta escuela la unidad básica no sería la neurona sino el esquema, entendido como red de interrelaciones, aunque se reconoce que su funcionamiento no es empírico sino lógico, es decir un supuesto semejante a la red neuronal, aunque a la analogía se añade la inducción para explicar los cambios en esquemas. En el fondo no habría diferencia entre postular esquemas o redes neuronales, ambos son supuestos que no explican nada, no es posible derivar de sus estructuras conductas o significados. Piaget tiene componentes adicionales, es sistémico y como en esta teorización es central el concepto de equilibrio y su restitución por cambios del entorno, luego el aprendizaje se produce cuando hay un desequilibrio cognitivo (Lambert, 2005). La homeóstasis del sistema obliga, por puro supuesto, a buscar un nuevo equilibrio que se logra por asimilaciones y acomodaciones de los esquemas conceptuales. Adicionalmente en Piaget se piensa que los esquemas, aunque cambien, son Universales.

En cambio, para Vigosky (Silvestre y Blank, 1993), que no ha sido incorporado por teóricos de la innovación ni del neoinstitucionalismo, la explicación de la construcción de conocimiento no sería biológica (red neuronal) sino social, ni habría modelos programados en el cerebro de antemano: sin vida social, afirma, no hay psiquis. Tampoco habría formas universales del psiquismo –como las que se derivan de una teoría sistémica con pretensión de universalidad. Asimismo, se pone un freno al relativismo, cuando se considera que no hay signo sin objeto y además dependen de la clase social. La conciencia se construye interiorizando un lenguaje y el signo aparece como mediador social entre el mundo y la acción. El signo sería material y representa a otro objeto, aunque su significado es subjetivo (interpretación social). Es decir, en el amplio campo de las teorías psicológicas cognitivas los teóricos de la innovación pudieron encontrar otras inspiraciones que los alejaran del relativismo (Adorno, 2009).

En síntesis, la teoría cognitiva de North –así como de los que prefieren la de esquemas conceptuales con teoría de sistemas- es en primera instancia reduccionista de lo social a lo biológico, y a pesar de considerar la influencia del contexto, lo fundamental de este, es cultura e institución que mueven al isomorfismo, lo anterior se revierte en redes neuronales. Aunque estas teorías si plantean que las conexiones o los esquemas pueden cambiar con la práctica, al ser esta igualmente subjetiva, como plantea el constructivismo más consecuente, y no equivaler a una verificación, no se entiende cómo es que se cambian redes o esquemas. En el caso específico de North que concibe a la red neuronal sin significado, base del conocimiento tácito, no se entiende como de un no significado puede surgir el significado. Dentro del contexto se consideran a la cultura y las instituciones, entendidas como normas y valores, esta son parte de un sistema funcional que ignora las desigualdades entre grupos sociales para imponer significados, que pueden cambiar no solo para que se recupere el equilibrio como en teoría de sistemas (Valenti y Casalet, 2013). En cuanto a la generación de nuevo conocimiento, si bien se le relaciona con la práctica, las formas de razonamiento no pasan de inducciones, analogías (Von Krogh, Ichijo y Nonaka, 2001), cuando la fenomenología (Schutz, 1959), el interaccionismo, la etnometodología, la sociología de la vida cotidiana o la psicología de las representaciones han identificado una cantidad numerosa de formas de razonamiento cotidianas como son: la indexalidad, el principio etcétera, la metáfora, la metonimia, los recursos retóricos, la hipergeneralización, etc., etc. Es decir, no hay originalidad en este tipo de propuestas ni una elaboración analítica convincente acerca de cómo se da el conocimiento tácito, que sería central en la innovación según los Neoschumpeterianos (Vigotsky, 2004).

d). André Gortz o el derrumbe cognitivo del capitalismo sin sujetos. Este autor fue el antecesor de las concepciones actuales acerca de aprendizaje e innovación tácita (en el proceso de trabajo), cuando afirmó que “toda producción, sea industrial o de servicios, contiene un saber creciente no formalizado (experiencia, discernimiento, coordinación, autorganización, comunicación), un saber que vienen de lo cotidiano” (2005). Lo anterior, según este autor, exige motivación del trabajador, la calidad depende del compromiso y su valoración, ya no del tiempo de trabajo, sino del juicio de los jefes o del público. El trabajo dejaría de ser medida por la unidad de tiempo y el valor sería ahora determinado por

actitudes y motivaciones, de tal forma que el trabajador asalariado sería en realidad un autoempleado.

Parte de verdades y muchas exageraciones: tendríamos que poner en duda que lo más importante del saber aplicado en el trabajo capitalista de gran empresa fuera informal, generado en el propio trabajo – como han afirmado también los teóricos de la innovación como Tanaka. Por el contrario, la producción capitalista de punta, que es la que guía el desarrollo en el nivel global, se basa cada vez más en la ciencia y la tecnología. Estas ciencias y tecnologías son cada vez más sofisticadas y especializadas, de tal forma que solo una elite de científicas logra conocer a profundidad e innovar revolucionariamente. Los que aplican esos saberes en la práctica lo hacen con cierto nivel de estandarización y no tienen posibilidades cognitivas ni facilitadas por la organización del trabajo para hacer grandes variaciones en el proceso de producción, estas pueden ser riesgosas, tardadas e interrumpir la producción. Gortz confunde las técnicas de evaluación del trabajador, en donde pueden intervenir los jefes o el público, con el proceso de creación de valor, por esto hace la afirmación poco sostenible de que el valor ya no depende del tiempo de trabajo (Thompson, Warhust y Callaghan, 2001). En la producción material, que sigue siendo importante, por supuesto que las empresas miden el tiempo de producción por unidad de producto y es posible determinar un tiempo estándar. Pero también en la inmaterial, aunque no esté sujeta a tiempos y movimientos la actividad de cada trabajador hay una presión de las empresas por reducir el tiempo de producción del servicio y por estandarizarlo. Una cuestión diferente es que esta presión sobre el trabajador, que se convierte en presión de este sobre el usuario no se cumpla estrictamente, porque el usuario no es un empleado, aunque si puede ser presionado para no perder el tiempo (por ejemplo, preguntado demasiado a un empleado de call center). La tendencia a pagar por hora permite a las empresas calcular un tiempo de producción, con esto su costo y cobrar al cliente, por ejemplo, en despachos de abogados.

La concepción de que ya no hay asalariados sino autoempleados, que a veces toma forma en el concepto del obrero-empresario, es la más perniciosa que se desprende de Gortz: ya no existe el capitalismo, ni la explotación y el obrero es autónomo (a pesar de ser asalariado), es un vendedor de su servicio trabajo a la empresa, es por ello un autoempleado o un obrero-empresario. Este es el camino más directo para abolir la seguridad social, los

sistemas de prestaciones y las leyes laborales, puesto que el obrero-empresario sería un vendedor de su servicio trabajo a una empresa y solo debería regularse por el derecho civil. Seguramente Gortz no habla por la mayoría de los empleados en los servicios que hacen trabajo rutinario, poco creativo, muy vigilado por el sistema informático o por supervisores como los que trabajan en Call Centers, en tiendas de autoservicio o restaurantes de comida rápida. Observación que contrasta con Gortz que piensa que estos trabajos “no pueden ser formalizados ni prescritos”, confundiendo la incertidumbre cuando hay interacción entre el empleado y el cliente, con que no haya reglas estrictas, las cuales existen, así como control intenso por el management, premios y castigos, intensificación del trabajo. Gortz llega al extremo de afirmar que en estos trabajos inmateriales ya no hay jerarquías - ¡Pregunten a un trabajador de Call Center si no las hay! -, se habría abolido (dentro del capitalismo) la reificación y la alienación. Habría ahora una servidumbre voluntaria de los trabajadores a las empresas, se suprimiría, así, la diferencia entre sujeto y empresa, entre fuerza de trabajo y capital, los trabajadores serían ahora emprendedores, que gestionarían su propio capital humano. Como los productos no contendrían valor, porque serían conocimientos cotidianos gratuitos, se podría abolir la ley del valor. Esto significaría la crisis del capitalismo.

Es decir, para Gortz, la utopía de una nueva sociedad la está realizando el propio capitalismo sin sujetos que empujen colectivamente a la transformación. Sería una modalidad utópica y encubridora de las relaciones capitalistas reales, cercana también a una nueva ley del derrumbe estructural del propio capitalismo debido a sus propias contradicciones.

Gortz es el teórico antecesor directo de Negri, como veremos en seguida.

e). Negri o la simplificación de Gortz

Los problemas conceptuales en Negri empezaron muy tempranamente con el de Obrero Social: explotado directa o indirectamente por las normas capitalistas de producción y reproducción, lo que implicó el abandono de sus anteriores posiciones obreristas. Aunque sus planteamientos político estratégicos pueden ser criticados, como los contenidos en su libro Imperio (2000), nos concretaremos a analizar su posición sobre el trabajo inmaterial.

En el texto menos conocido, Trabajo inmaterial (Lanzarato y Negri, 2001), Negri retoma sin mucha originalidad las tesis de Gortz que entiende por trabajo inmaterial al cognitivo e informacional, lo cual es muy reductivo de los trabajos no clásicos que comprenden, además, a las emociones, la ética, la estética, además de lo cognitivo.

Reitera con Gortz, que “el trabajo existente cesa de ser base de la producción” y desaparece la ley del valor porque la fuerza de trabajo se ha vuelto una “intelectualidad de masa”. Con esto la fuerza de trabajo es capaz de organizar su propio trabajo, ya no hay control por nadie, el trabajo inmaterial ya no necesita del capital. La esencia del planteamiento no difiere del de Gortz, el trabajo es eminentemente cognitivo, pero una cognición cultural que no requiere del capital para reproducirse y como la producción es intensiva en este conocimiento, el capital ya no es necesario. Tampoco este puede controlar al contenido subjetivo del conocimiento en interacción. De antiguos planteamientos de Gortz retoma la lucha por el no trabajo: habría una crisis del valor trabajo, cada vez se necesitaría menos trabajo en la producción, lo que puede llevar a luchas por más tiempo libre y actividades de autorrealización. Se adhiere complementariamente a la tesis de la financiarización, la riqueza ya no se crea en la producción sino en las finanzas que no tienen que ver con trabajo incorporado. Así sigue con Gortz en cuanto a que el obrero ahora es autónomo, trabaja por su cuenta, ya no importaría la contradicción capital/trabajo sino la construcción autónoma de subjetividad, puesto que habría una autonomía en la producción de esta subjetividad. Para él el Postfordismo no sería sino una relación de servicio en la que se producirían mercancías por medio del lenguaje o bien concibe al Toyotismo como simple informatización.

Las críticas a Gortz valen para Negri:

- 1). No es cierto que lo más importante del conocimiento aplicado a la producción se genere a partir del sentido común. Por el contrario, es cada vez más especializado, propio de una elite científico-tecnológica. El conocimiento tiene valor, se genera en un proceso de producción, se almacena, se compra y se vende a través de patentes, por ejemplo. Se objetiva en nuevos medios de producción o se subjetiva en la fuerza de trabajo y forma parte de su calificación y, por tanto, de su valor. La separación entre laboratorios científico-tecnológicos y planta productiva de las grandes corporaciones es notable en cuanto al tipo

de proceso de trabajo, generación de conocimientos en los primeros y generación de productos para la venta al público en los segundos. Estamos lejos de que “el conocimiento social general se convierta en la fuerza productiva directa”. En procesos de producción complejos se requieren conocimientos especializados, experiencia y habilidades que no surgen solamente del “general intellect” (Marx, 1974b). Por el contrario, son las actividades menos calificadas, más rutinarias y peor pagadas en los servicios las que más se valen de ese sentido común que viene de la cultura y las prácticas cotidianas. El conocimiento científico cotidiano no deja de ser superficial e incapaz de guiar en actividades especializadas de trabajo. Aunque Marx contempla dicha posibilidad, para nada afirma que se puede operar la liberación actual del trabajo que postulan Gortz y Negri. Estos autores han convertido una potencialidad abstracta en una realidad actual, con ello no contribuyen a dicha liberación, sino a desviar la atención de cómo ha aumentado la explotación del trabajo, el control, la intensificación, la inseguridad y la precarización en las mayorías.

Este “general intellect” si es público y externo al proceso productivo, pero tiene que ser interiorizado para ser parte de la fuerza de trabajo y de su valor, es social, pero tiene que encarnar en el trabajo vivo para ser productivo. Aunque en las condiciones actuales cuando este es suficiente para trabajar, se trata de las actividades menos calificadas de los servicios.

2). No todas las actividades en los trabajos no clásico son eminentemente cognitivas, una parte importante de los servicios capitalistas ponen en juego códigos estéticos, emocionales, éticos, antes que los cognitivos. Lo mismo, las capacidades relacionales, cooperativas en el trabajo, no siempre son producto de la cognición como aspecto central. Proponemos, más que la unilateralidad cognocitivistica, la “multidimensionalidad de la subjetividad” (cognitiva, emocional, estética, ética incluyendo a las formas de razonamiento cotidiano), sin suponer que una dimensión en particular debe predominar siempre en un producto no clásico. Por otro lado, suponer que las actividades cognitivas o bien informacionales se pueden llevar a cabo solamente con conocimientos del sentido común no encuentra sustento en la realidad: telecomunicaciones, bancos, aviación requieren de elevado conocimiento técnico, que solo una elite de trabajadores relativamente privilegiados posee. La mayoría de los que están en el front desk de atención al público

deben tener capacidades relacionales, pero son los menos calificados y peor pagados, los más controlados.

3). La otra afirmación fuerte que comparten Gortz y Negri, de que el trabajador de producto “inmaterial” ya no necesita ser controlado, que es su propio patrón, que la explotación ha sido abolida, ¡Por el propio desarrollo capitalista!, no se constata en las investigaciones empíricas de este tipo de actividades, que son abundantes tanto en países desarrollados como subdesarrollados. La informatización de procesos productivos ha creado una segmentación del mercado interno de trabajo de las empresas: por un lado, una elite superespecializada que diseña y opera a los sofisticados equipos informáticos y una mayoría que hace operaciones rutinarias con la computadora, que no tiene posibilidades organizativas, ni en conocimientos, para modificar los programas, y están sujetos a un triple control. Control por los jefes y supervisores, control por el propio equipo informático y control por el cliente. Es decir, entre esta mayoría de trabajadores de la información (Call Centers, Centros de Atención a Clientes, venta de boletos u otros servicios) el control ha aumentado, aunque sin duda que la intromisión del cliente con su trabajo introduce incertidumbre en cuanto al tiempo de producción del mismo. Por esto el control es mayor, porque la incertidumbre es mayor. Lo que se ha conformado no es el empleado-empresario, autónomo, sino una suerte de “servitaylorismo” en el cual la concepción y ejecución están segmentadas, con mayor supervisión y presión para disminuir el tiempo de atención al cliente, con una pseudopolivalencia (puede hacer diversas operaciones con la computadora, pero todas ellas simplificadas y sin posibilidad de transformarlas informáticamente), con calificación es baja precisamente porque los trabajadores se basan sobre todo en ese “general intellect”, en lugar de conocimientos más especializados, su trabajo es intenso, mal pagado y fácil de sustituir.

4). La explotación ha sido abolida por el propio desarrollo capitalista. Esta es una perspectiva muy estructuralista del cambio histórico, el desarrollo, por sí mismo, el de la economía y la cultura han llevado al predominio de los servicios, al trabajo cognitivo, inmaterial, no sujeto al control, y, por lo tanto, a la no explotación por el capital. ¿Quién ha llevado a cabo este maravilloso proyecto? Ningún sujeto en particular, ni tan siquiera el “obrero social” (el que no estaría interesado precisamente en la producción sino en el

biopoder), sino sería un desarrollo espontáneo, estructural del capitalismo. Sin embargo, la producción inmaterial –que puede implicar cogniciones, etc.- tiene un valor, empezando porque la producción de códigos de la subjetividad implica trabajos del que los induce y del que los acepta. Esta generación de códigos de la subjetividad (no solo cognitivos) es asumidos por empresas capitalistas, que invierten en su generación, pagan fuerza de trabajo subjetiva, inducen a los consumidores y obtienen ganancias. Estas ganancias provienen de la venta de estos productos subjetivos, del diferencial entre las ventas con sus costos de producción y sin pagar el trabajo de los consumidores. Es decir, hay explotación de los asalariados que participan en esta producción subjetiva. Habría preguntarnos si no opera otra explotación del propio consumidor, que trabaja, este trabajo no es pagado, el consumidor paga por un servicio del que el mismo es coproductor.

Negri, al postular que en capitalismo actual ha cesado la ley del valor, la explotación, que el trabajador es un emprendedor, autónomo, se sitúa evidentemente fuera de la concepción marxista, sin mostrar, por un lado, solidez teórica en sus argumentos (muchos han sido retomados de segunda mano) ni, especialmente, conocimiento empírico del mundo de trabajo actual y sus transformaciones.

f). Durand y la Relación de Servicio

Pasemos del ámbito especulativo de los filósofos del trabajo y veamos las concepciones de uno de los sociólogos del trabajo más connotados del momento, Jean Pierre Durand (2010). En “La cadena Invisible” este investigador de larga tradición en el trabajo de campo sintetiza 20 años de investigación empírica en torno de los nuevos trabajos. Estos corresponden a los servicios a los que caracteriza por sus componentes informacional y comunicativo y al trabajo en estos le llama actividad de servicio. En los servicios, según el autor importa quién lo presta, y que está en relación de servicio con el consumidor a través de interacciones informacionales. Esta relación constituye el producto. Más adelante precisa la definición de un servicio como el acceso a un bien (comida en el restaurante) o bien la disponibilidad temporal del trabajo de otra persona (trabajo doméstico). Lo que no deja de ser algo esquemático, porque pareciera que el servicio no es producción en sí mismo sino circulación de valores, para acceder a bienes ya generados en otro ámbito o al trabajo de una persona; en lugar de considerar, como hemos explicado, que puede haber

productos como la interacción misma (que es diferente de que el trabajo de otro me genera un bien), o bien puramente simbólicos o por el trabajo del cliente. No obstante, reconoce que el servicio se presta a través de una relación de servicio que es interactiva (no siempre es así, por ejemplo, la producción de software que no sea a la medida no supone esta interacción). Insistimos en que no queda claro en Durand sí como resultado de la relación de servicio hay un nuevo objeto producido. Aunque acertadamente acepta que hay una coproducción del servicio, pero no se atreve a dar el paso siguiente de considerar que el cliente puede trabajar y con ello incorporar valor a su servicio.

Para Durand sigue siendo válido el concepto de Postfordismo, pero lo define en forma diferente de los Regulacionistas: Justo a Tiempo + Trabajo en equipo + modelo de competencias, añadido al uso de las TIC que facilitan la integración vertical. Todo esto supone una implicación forzada del trabajador, sobre todo por el sistema JIT, aunque este JIT lo reduce al pilotaje, sin asumir el jaleo del cliente y las incertidumbres que esto implica, solo habla de su flexibilidad. Pero, el punto principal de discrepancia es cuando asume la doctrina tan popular entre académicos franceses de la sumisión voluntaria. Según Durand ya no es necesario el control de la gerencia sobre los trabajadores, sino que, por un lado, es el flujo del proceso productivo el que presiona al trabajador en forma anónima, a lo anterior agrega, a la manera de Buroway (1985), que también presiona el colectivo de trabajadores para que cumpla y, finalmente, el trabajador se somete al sistema para conservar el empleo.

g). El Trabajo de Cuidado

Este planteamiento surgió hacia 1982 (Arango, 2011), más o menos los mismos tiempo que el trabajo emocional muy permeado de feminismo. La propia definición de que es el “cuidado” de otra persona permanece hasta la actualidad relativamente ambiguo. Los más consecuentes piensan en los trabajos en los que hay que encargarse de los demás! Como trabajo de reproducción de los hombres que por cuestiones laborales, personales o discapacitada no pueden asumir todas las tareas de su reproducción (cuidado de su casa, de ancianos, de enfermos). No han aclarado hasta hoy hasta donde comprende el cuidado y el sesgo feminista es notorio, porque, aunque aceptan que hay hombres haciendo trabajo de cuidado, comúnmente se enganchan con el no reconocimiento de algunos de estos trabajos

desempeñados por mujeres, como trabajos. Al incluir en el concepto “preocuparse por los demás” o “cierto tipo de actividades de care” están incorporando al trabajo emocional y a la moral. A veces hablan de trabajos de reproducción de la vida, como si no lo fueran todos. Un acierto en incluir la moral en el cuidado, la justicia, aunque se le vincula con la vulnerabilidad, que es más que un cuidado. En esta medida se habla de capacidades morales como competencia, atención, responsabilidad, receptividad. Aunque es muy frecuente que se transite rápidamente de definiciones anteriores a la perspectiva feminista de oscurecimiento o desvalorización del trabajo y al interés de esta perspectiva por lograr que algunos de estos trabajos sean reconocidos como trabajo, como el doméstico. Sin embargo, hay muchos trabajos de care plenamente considerados como trabajo como el de la enfermera en el hospital. Es decir, después de múltiples definiciones defectuosas pareciera que el enfoque se asiente en el trabajo de cuidado no reconocido como trabajo, por ejemplo, el de un familiar que cuida al abuelo, en el que lo central no son las emociones, “sino preservar la vida”: comer, asearse, descansar, dormir, sentir seguridad. Es decir, no se le vincula con relaciones de producción, como si hacen los de trabajo emocional o estético, sino el vitalismo, como proyecto de vida feliz, no análisis de como el capitalismo se ha apoderado del campo de los significados y lo ha mercantilizado (aunque a veces tratan de incorporar trabajos remunerados de cuidado, estos quedan conceptualmente muy cortos)

En síntesis, hay coincidencias de las nuevas concepciones acerca del trabajo, como las mencionadas, con el concepto de trabajo no clásico, pero también profundas discrepancias:

- 1). Con respecto del concepto de producto en estos trabajos, el de trabajo no clásico considera que las interacciones pueden ser un producto y no simple medio para acceder a bienes; que un producto puede ser meramente un símbolo y no simplemente los símbolos ser parte de interacciones para acceder a bienes, que abiertamente puede haber trabajo del cliente y no la ambigua coproducción con el empleado. Que no todos los trabajos no clásicos implican la interacción con el cliente, por ejemplo, el diseño de software.

- 2). El concepto de interacción que conlleva significados es más analítico en el trabajo no clásico. Durand retoma el concepto de interacción comunicativa de Habermas sin profundizarlo. En cambio, desde el trabajo no clásico se analiza a la subjetividad como parte de la interacción simbólica o comunicativa a través de una teoría de códigos. Los

códigos sirven a los sujetos para descifrar y construir significados para la situación concreta. Los significados concretos serían configuraciones de códigos para dar sentido proveniente de la cultura de carácter cognitivo, emocional, estético, ético, vinculados a través de la lógica formal y de formas de razonamiento cotidiano (De la Garza, 2010^a). Es decir, Durand solo da importancia a lo cognitivo y, en todo caso, a lo emocional, sin profundizar como se construyen esos significados compartidos. Además, esos significados no surgen solo del acuerdo mutuo, sino también pueden compartirse por influencia o imponerse por fuerza.

3). Especialmente pensamos que no tiene fundamento el creer que predomina actualmente la sumisión voluntaria en el trabajo. El tema clásico del control sobre el trabajo es una versión de los del poder y la dominación. El último se puede ejercer por circunstancias muy diversas: hegemonía, clientelismo, caudillismo, patriarcalismo, paternalismo, tradicionalismo, pero también por gansterismo, violencia física o simbólica, etc. De tal forma que si los trabajadores obedecen en el proceso de trabajo no necesariamente es por sumisión. Asimismo, resulta muy burdo pensar que es el Justo a Tiempo el que obliga a someterse. El trabajador siempre puede inventar formas de eludirlo. Tampoco es una necesidad que sea el colectivo obrero el que presione a cumplir mejor. Esto puede ser, pero no es necesario. De la misma forma el temor a perder el trabajo puede influir, pero no necesariamente. En pocas palabras es mejor manejar la dialéctica entre resistencia y cooperación con la gerencia, que implica que no hay determinismo, sino que esta se define en la coyuntura dependiendo de estructuras, subjetividades y acciones. Que ante la sumisión no se puede descartar la resistencia. La solución no puede ser universal, depende de las coyunturas y la respuesta implica el análisis empírico y no solo el razonamiento lógico.

4). En Durand falta una extensión de la teoría del valor trabajo que incluya el trabajo del cliente en una parte de los servicios. De tal forma que el valor del servicio sería la suma entre Capital constante (maquinarias, equipo, instalaciones), más el de la fuerza de trabajo de los asalariados, más la cantidad de trabajo incorporada por el cliente que no es asalariado. De tal manera que, a la clásica tasa de explotación del trabajo asalariado, el

capital ha añadido otra tasa de explotación de un no asalariado (trabajo no pagado del cliente/valor del servicio).

Finalmente, conceptos semejantes a los de trabajo no clásico –hemos analizado las diferencias con trabajo inmaterial de Negri o con relación de servicio de Durand- se han extendido al análisis de los modelos productivos en servicios, que van más allá de donde quedó este concepto con el regulacionismo (Janoski y Lapadato, 2014) (Korcznski y MacDonalds, 2009). Ahora se habla de modelos de MacDonaldisación, en Wal Mart (Waltonismo), Nikeización, Siliconismo, Disneylandismo. Estos autores retoman discusiones como las que hemos emprendido aquí, pero las llevan a cómo funcionan las empresas que usan estos tipos de trabajo no clásico. Sin embargo, su análisis rebasa los propósitos de este artículo.

III. La Teoría de los Modelos de Producción y las alternativas conceptuales como Configuraciones Productivas y Circulatorias.

La Teoría de Modelos de Producción forma parte de la Teoría Regulacionista (Boyer y Saillard, 2001) que nació a mediados de la década de los setenta en Francia. En el inicio el concepto de Modelo de Producción era subsidiario del de Régimen de Acumulación (relación estable entre Producción y Consumo). Por otra parte se manejaba el de Modo de Regulación (instituciones, regulaciones que aseguran la coherencia entre Producción y Consumo). El énfasis que los Regulacionistas dieron a las Regulaciones institucionales finalmente los ha hecho ubicarse como una rama del Neoinstitucionalismo (Hernández, 2017). El concepto que ahora nos interesa y que fue muy utilizado en América Latina en los noventa, el de Modelo de Producción, fue finalmente con precisión definido hacia el año 2000 a partir de atributos o dimensiones: Política productiva y Estrategia de Negocios (de mercados, de productos, de calidades); Organización Productiva; y, Relación salarial (gestión de la mano de obra). Desde el inicio esta definición de Modelo de Producción dio origen a dudas y debates: sí se trataba de tipos ideales a la manera weberiana, sí eran

estilizaciones de la realidad, sí se trataba de un método. Tampoco hubo consenso de porque solo esos tres atributos, de por qué no añadir el nivel tecnológico, que solo tardíamente han incorporado los Regulacionistas; por qué no tomar en cuenta el perfil de la mano de obra –sociodemográfico y de cualificación-, otro tanto en cuanto a las culturas laborales y gerenciales; y que decir de las estrategias sindicales. Adicionalmente se cuestionó el énfasis en buscar modelos de producción coherentes, sin contradicciones; así como su olvido de los sujetos, que conciben y actúan o interactúan, en aras de una visión muy estructuralista que analiza los cambios de Modelos de Producción solamente como desfases entre niveles estructurales por ejemplo entre régimen de acumulación y modo de regulación; también se ha criticado su funcionalismo, por el cual los desajustes llevan nuevamente a equilibrios funcionales espontáneos; la falta de reflexión de si es suficiente con aquellos atributos generales y como aterrizan en espacios y tiempos concretos, situación que muy imperfectamente se trató de resolver a través de los conceptos de equivalentes funcionales (traído del funcionalismo) y el de hibridación. En fin, que al Regulacionismo le faltaba una teoría de la acción, por esta razón le fue relativamente fácil ubicarse en el siglo XXI en el Neoinstitucionalismo.

Por nuestra parte, atendiendo a las críticas mencionadas intentamos la reconstrucción del concepto de Modelo de Producción y convertirlo en Configuración Productiva. El primer momento de reconstrucción fue la inclusión de más dimensiones que las tres mencionadas: nivel de la tecnología utilizada, que se relaciona pero no es lo mismo que innovación tecnológica; relación laboral en lugar de relación salarial, para quitarle el sesgo tan normativo de los regulacionistas, que incluye lo normativizado (contratos, leyes), pero también las relaciones en la práctica productiva, así como la intervención regular o fuera de las normativas de los sindicatos; nos pareció muy importante añadir lo del perfil de la mano de obra, desde las características sociodemográficas de los trabajadores (edad, escolaridad, experiencia laboral), hasta la calificación; así como las culturas laborales de trabajadores, mandos medios y gerencias con respecto de la empresa, de la producción, de la productividad y de la calidad. No obstante, la Configuración Productiva de la empresa se encuentra en entornos de diferentes niveles (locales, nacionales, internacionales). Estos niveles pueden ser de relación con

otras empresas, con el Estado, con los sindicatos, con el mercado de trabajo, del producto, con las finanzas, en el contexto de ciertas culturas. Sin olvidar la influencia de variables macroeconómicas en el comportamiento productivo de las empresas (crecimiento del PIB, exportaciones e importaciones, tasa de interés, de cambio, inversiones). No creímos adecuado cerrar las dimensiones mencionadas para formar un gran modelo, porque el aterrizaje de los capitales en espacios y tiempo concretos podría implicar nuevas modificaciones. Es decir, más que modelos teóricos, como son los modelos de producción regulacionistas, preferimos configuraciones productivas heurísticas, a modificar según las situaciones concretas. Utilizamos Configuraciones en lugar de Modelo para quitarle a este último primero su carácter cerrado, universal, y volverlo una guía heurística; en segundo lugar para pensar que las relaciones entre las dimensiones mencionadas de la Configuración Productiva pueden ser duras (causales, deductivas, funcionales), pero también blandas, como son las formas de razonamiento cotidiano (metáforas, metonimias, principio etcétera, regla práctica, hipergeneralización, etc.); y, finalmente, que las configuraciones productivas no tienen vida propia, ni se equilibran espontáneamente, sino que sus transformaciones tienen que ver con sujetos que conciben y actúan, interaccionan, cooperan o se conflictúan con otros sujetos. De tal forma que la Configuración Productiva es una plataforma en la cual interaccionan sujetos diversos, no solo de los procesos productivos, sino determinarlos completamente. En todo caso presionándolos o acotando sus posibilidades. En estos procesos intervienen las reglas, pero también las negociaciones y los conflictos, según las circunstancias. Las dimensiones configuracionales también pueden ser concordantes o estar en contradicción, porque no hay Configuración eterna, todas son Históricamente determinadas.

Esquema No. 2: Ejemplo de Configuración Productiva en una planta maquiladora



La perspectiva configuracional (De la Garza, 2018) tiene supuestos como los siguientes: que los sujetos tienen capacidad de agencia, por lo tanto, que las estructuras los presionan o acotan pero que siempre habrá un margen de acción para la voluntad; que dichos sujetos accionan e interaccionan guiados, en parte por su subjetividad, como aparato de construir significados de evaluar y decidir la acción; que la subjetividad no son solo conocimientos científicos, sino también emociones, sentidos éticos, estéticos, cognitivos no científicos y formas de razonamiento cotidianas.

Los Regulacionistas en el inicio de los ochenta pensaron en una convergencia hacia el Postfordismo o régimen de acumulación flexible, concertado entre empresas y trabajadores, con reparto equitativo de las ganancias por productividad. Sin embargo, la investigación empírica mostró que se estaban conformando otros modelos de producción alternativos al fordismo: Neotaylorismo, Neofordismo, Kalmarianismo, Toyotismo. En América latina muchas investigaciones empíricas, realizadas desde mediados de la década de los ochenta del siglo XX y en la de los noventa, mostró que

no había aparecido el tal Postfordismo, sino formas menos amables que lo que pensaron como futuro los regulacionistas. Ya en esa década, los regulacionistas formaron una red muy amplia de investigadores sobre modelos de producción en la industria automotriz, que mapeó en forma muy amplia a esta rama en el mundo. Las conclusiones se recogieron en el famoso libro de Boyer y Freyssenet, Los Modelos de Producción (2000). Las conclusiones fueron muy dispares de los intentos de predecir el futuro en los ochenta y parte de los noventa. Ahora aparecieron los modelos Sloanista, Toyotista y Hondista, y esto solamente para la Industria Automotriz terminal. Es decir, la forma del concepto y sobre todo, la falta de claridad metodológica acerca de la relación entre concepto abstracto, concepto concreto y realidad empírica hicieron sospechar que el camino no era pertinente, por la multiplicación de los modelos solamente en automotriz. ¿Qué hubiera sucedido si la investigación se ampliara a todas las ramas de la Economía? ¿No habría manera de generalizar más, como cuando se pensaba un futuro Postfordista? Aunque el grupo de GERPISA sigue existiendo y teóricamente no ha renegado del concepto de modelo de producción, ahora se ha dispersado en una multiplicidad de subtemas que no se sabe hacia dónde apuntan. Sus principales teóricos prácticamente han abandonado el concepto y se han dedicado a otros temas. Planteando en esta dispersión que el concepto no es aplicable a los servicios.

No obstante, a otros investigadores les sigue interesando el concepto de modelo de Producción, aunque en nuestro caso con importantes modificaciones como hemos explicado⁴.

Como mencionamos, el tema de trabajo emocional, estético, cognitivo, ético se desarrolló a partir del año ochenta del siglo XX y las polémicas y propuestas han sido muy ricas. Sin embargo, hasta hace muy poco tiempo estas reflexiones no se habían

⁴ Una consulta bibliográfica con las palabras clave de Modelos de Producción a partir del año 2000, realizada en el 2016 arrojó 2 500 000 referencias bibliográficas. En tanto que con el tema de Innovación hubo solo 1 300 000. Adicionalmente el tema de Trabajo significó 11 000 000 referencias.

conjugado con las de modelos de producción y se han originado nuevos conceptos de producción como los de Waltonismo (Wal Mart), MacDonalismo, Disneyalismo, Siliconismo, Naikificación, Uberización, entre otros, que analizaremos en el siguiente apartado.

IV. Modelos de Producción en los Servicios, un continente en construcción

Si bien, como hemos visto, la corriente en Sociología del Trabajo que va de Hirschfeld (1980) (trabajo emocional), al estético, al cognitivo (aunque vinculado este con las teorías de la innovación), al inmaterial (diferente del sentido que le daba Marx), al de cuidado, al subjetivo se ha desarrollado en forma muy rica conceptualmente. Poco se le ha relacionado con la otra teorización acerca de Modelos de Producción, que tiene su centro en la Industria. Esta última, por limitaciones teóricas y metodológicas no ha logrado avanzar más allá del libro emblemático de Boyer y Freyssenet sobre modelos de Producción (2000). La primera corriente de lo que llamamos Trabajo no Clásico, en cambio se sigue desarrollando y sofisticando con centro en los servicios. Sin embargo, había quedado reducida al análisis del momento de la interacción entre cliente-consumidor con el empleado, pero sin una definición más clara del contexto de la empresa, ni mucho menos de niveles extra empresa.

A partir de este interés renovado en los Servicios aparecieron análisis que, si bien incorporaban algunos aspectos de la corriente de Trabajo no Clásico, han tratado sobre todo las estrategias de negocios de las empresas de servicios, sus políticas laborales y la relación con los clientes. Así, se habla desde hace algunos años de trabajo en el Front Desk, con Customers Contact, de Back Offices y han aparecido conceptos que buscan ser de vigencia más amplia que en aquellas compañías que han servido para nombrarlos: MacDonalización (Rytzer, 2002) (Ritzer, 1993) (Watson, 1997) (Byrman, 2003) (Kharif, 2007) (Glassdoor, 2013) (Gould, 2010) (Jargon, 2010) , Waltonismo (Wal Mart) (Lichtenstein, 2006)(Fishman, 2006) (Bair y Berenstein, 2006), Disneyalismo (Byrman, 1999), Siliconismo (Kenney, 2000) Paker, 2013) (Roa y Scaruffi, 2011), Nikefificación (Geisinger, 2012), Uberización, etc. No todos estos conceptos conectan con el más antiguo de Modelo de Producción, ni tan siquiera

ponen el acento siempre en la relación entre empleado y cliente. De tal forma que no se había acuñado un intento de síntesis desde el punto de vista de Modelos de Producción o como nosotros le llamamos, Configuraciones Productivas y de Servicios. Finalmente, el engarce entre estas dos perspectivas se ha producido hace muy pocos años y el libro de Janovsky (2014) es probablemente el primero que trata de dar una visión global del entrecruzamiento entre Trabajo no Clásico y Modelos de Producción en los servicios. Antes de analizar dicho libro haremos una síntesis de lo que se ha dicho con respecto de estas formas productivas en los servicios.

1). MacDonalización: se trata de una producción material (la hamburguesa) que en general se consume en el mismo espacio del restaurante donde se produce. Asimismo, se produce solo lo que es demandado por el cliente, no hay almacenamiento de productos. La estrategia de negocios consiste en la producción de alimentos, principalmente, en una gama muy restringida de los mismos, de bajo costo, con poco margen por unidad, aunque la producción del mismo producto en forma masiva proporciona altos márgenes globales de ganancia (Leinter, 1996). El trabajo directo de los empleados es fundamentalmente en el procesamiento de la hamburguesa, aunque siempre hay un punto de orden y de entrega del producto al cliente. El proceso productivo es semejante al taylorizado, con operaciones simples, repetitivas, estandarizadas, con tiempo medido, con trabajadores poco calificados, mal pagados e inseguros en su puesto de trabajo, con alta rotación del personal que es joven (Ritzer y Chalon, 2016). Es decir, la producción propiamente dicha no está automatizada y la informatización no pasa de la comunicación entre la caja registradora de los pedidos y una pantalla que permite al operario atender la producción demandada. En otras palabras, el trabajador en la cadena de producción de la hamburguesa no interacciona con el cliente, esta se da con la cajera que captura la demanda, cobra y entrega el producto. Realmente la novedad está en el trabajo del cliente, quien selecciona el producto de un menú muy restringido, ordena a la cajera, espera la salida del producto, lo recoge, lo consume normalmente en las mesas del restaurante y deposita los desperdicios en contenedores. No hay meseros que atiendan al cliente. La fase del consumo, en el mismo espacio que se produce es lo que da el carácter no clásico a esta circulación y consumo.

El contacto cara a cara con el empleado existe, pero reducido a la cajera. Este contacto es muy superficial y se trata, aunque haya variaciones en la práctica, que el cliente haga su pedido con frases estereotipadas, que así le conteste el cajero, todo esto para no perder tiempo.

Tecnológicamente se utilizan máquinas herramientas no automatizadas y la única innovación es la conexión informática de la caja registradora con una pantalla que fija las tareas a los operarios, a veces, también, que anuncia a los clientes que deben pasar por su pedido. La organización del trabajo es por segmentación de tareas taylorizadas, como ya vimos. Aunque parecieran comprimidas las etapas de producción, circulación y consumo, en realidad están diferenciadas en el tiempo. No obstante que el tiempo de cada una de estas sea muy corto y se den casi en el mismo espacio. El operario está muy controlado, en parte por la orden del cliente, seguido del flujo en el proceso productivo para que la hamburguesa tenga el conocimiento adecuado, añadido a la presencia de supervisores. Las relaciones laborales en sentido ampliado, que incluyen al cliente, implican, por un lado, una estructura de mando muy jerárquica, con un escalafón muy chato (pocos incentivos de ascenso), el empleo de jóvenes, poco calificados, mal pagados, con jornadas variables, sin identidad con la empresa, a tiempo parcial, con mucha movilidad externa. A la vez se pide a los empleados dar la apariencia de jovialidad, de que no se trabaja sino que esta es una diversión (la fábrica de sonrisas). La estética en el vestir, en los ademanes, en el espacio (limpio, colores pastel), son importantes, para dar la apariencia de eficiencia en la producción, calculabilidad de tiempo y del producto que se pide, predecibilidad en lo que se va a recibir y en cuanto tiempo que se consume un producto sano y limpio, en un proceso corto en el tiempo y relativamente barato. Muy acorde con la vida acelerada de los otros trabajos.

2). Waltonización (Wal Mart). Aunque vende productos materiales no es una productora, sino una comercializadora de productos al retail. Productos de bajo costo, con márgenes de cada uno bajos, pero con grandes ganancias por el gran volumen de venta. Implica una relación muy dependiente de los productores de las mercancías

que se venden (tipo de producto, calidad, precio, justo a tiempo en la entrega de suministros), con uso del offshoring. Wal Mart es una compañía que busca influir en las políticas del gobierno, especialmente las laborales, para relajar los estándares laborales.

Tecnológicamente hay una segmentación. La parte de logística para lograr el Justo a Tiempo de los proveedores utiliza programas de computadora e informática para las comunicaciones. En este segmento laboran pocos trabajadores de calificaciones altas tipo ingenieril, aunque de bajos salarios relativos a su calificación. Por otro lado, en las tiendas, los trabajos de almacenamiento temporal, de surtir a la estantería de la tienda y de cobro por cajeros es muy poco calificado. Los trabajadores considerados un poco más calificados serían los que trabajan en panadería, salchichonería o carnicería. Todos estos no operan con automatización y son, sobre todo trabajos manuales. Su trabajo es simple, manual, estandarizado, rutinizado. Con respecto de la cadena de suministros opera un efecto de arrastre que va de los estantes en donde adquiere productos el consumidor, al operario que llena los huecos dejados por la demanda, al encargado del pequeño stock en la tienda y de este, informáticamente, al centro regional de acopio y posteriormente a los proveedores. La empresa pone mucha atención sobre el cliente, especialmente en sus hábitos de consumo a través de encuestas. Normalmente la interacción del trabajador con el cliente se reduce a los trabajadores especializados mencionados de panadería, salchichonería o carnicería y en el momento del pago al cajero. Sin embargo, la empresa presiona a los trabajadores para que sean amables y serviciales con el cliente, de tal forma que los encargados de reponer productos en los estantes deben guiar a los clientes acerca de donde se encuentran los productos o si se agotaron, sí es que son requeridos por este. Además, la empresa trata de infundir la ideología en el trabajador de que no son empleados sino socios, que forman parte de una comunidad de ética cristiana y en el caso de las tiendas en los Estados Unidos con patriotismo. El trabajo del cliente es indispensable para adquirir los productos, este debe tomar su carrito, recorrer la tienda, escoger los productos y pagar en la caja colocando estos productos en una banda transportadora enfrente de la caja. Normalmente transportar lo comprado a fuera de la tienda por su cuenta. Aunque el contacto de los trabajadores con el cliente es escaso e irregular, la

empresa vigila a los primeros con supervisores, cámaras, a través del cliente sospechoso o del propio cliente que puede quejarse de los mismos. Los salarios de los empleados de este segmento son bajos, su calificación también, así como la seguridad en el empleo –en los Estados Unidos la rotación externa del personal es del 50% anual. No obstante, se pide al trabajador disponibilidad total a cualquier hora, según la demanda de los clientes. Para completar el panorama de las relaciones laborales, la política de la corporación es muy antisindical. En unos países que no haya sindicato, en otros como México, “contratar” con sindicatos de protección patronal.

3). Disneyización. En este caso, si se trata de una producción eminentemente simbólica, aunque se combina la producción de espectáculo con la venta de mercancías materiales, servicios de hotelería y restaurantes, aunque de fuerte densidad simbólica también (Bryman, 1999). El principal producto es la generación de imaginarios de escape de la fea realidad de la gente común, sobre todo del trabajo. El proceso de producción de imaginarios consiste en un recorrido entre Lands de fantasía, romance, con estereotipos sexuales, con reinención de la Historia y del folklore (Debord, 1990, 1994). El recorrido que hace el usuario es flexible solo en el sentido de que puede optar por diferentes secuencias, pero no por el contenido de cada “Land”, ni lo que le sucede en la misma. El personal encargado de cada Land hace intervenciones estereotipadas, rutinarias, con un trabajo emocional y estético que implica modulaciones de la voz, usos del cuerpo, performance, con relación distante y superficial con el cliente. El trabajo está segmentado por Lands y la tecnología es normalmente elemental (Wasko, 1996). No se trata de procesos automatizados o informatizados, salvo en efectos especiales. A través del empleado en las Lands, la escenografía, la música la empresa trata de controlar las emociones del usuario. Como en otros modelos reseñados, se trata de que el trabajador de la impresión de alegría y alejamiento del mundo real. Este tipo de trabajador es joven, de baja seguridad en el empleo, alta rotación externa, bajo salario, muy supervisado. El recorrido requiere del trabajo del cliente, que decide entre varias opciones de Lands, pero que también intervenga en cada Land con su entusiasmo a las invocaciones del empleado. Las

gerencias de estas entidades de producción de evasiones son muy antisindicales (Andrews, 2006).

4). Siliconización. Se trata de establecimientos de creación de conocimiento para manufactura estandar o bien de apoyo a sistemas informáticos y de manufactura 4.2. Los productos son simbólicos cognitivos (Apte y Mason, 1995) (Curtin y Sanson, 2016), no hay talleres de fabricación, sino trabajo con computadoras e informática. Se produce conocimientos para ser aplicados en manufacturas de bajo costo (Gil, 2002), muchas de estas en el tercer mundo, aunque también comprende servicios de ingeniería (CAD, modelación, pruebas); Investigación y desarrollo; servicios analíticos (Datos, mercadotecnia, finanzas); softwares; diseño de productos (prototipos, sistemas) (Bresnahan, Gambardella y Saxenian, 2001). Internacionalmente hay de dos niveles (Malechi, 2010). Los asentados en el tercer mundo no hacen diseños sofisticados, la mano de obra ingenieril es menos especializada y los salarios son más bajos, con respecto de los que se sitúan en los países desarrollados (Manning, 2013). No obstante, se trata de trabajos en oficinas, con calificaciones altas, altos salarios (Clifton, 2008) con respecto de los nacionales, aunque hay muchas presiones e inestabilidad en el trabajo, alta flexibilidad, altas jornadas (Aoki y Takizawa, 2002) y, a la vez, con distracciones dentro de las oficinas. Los trabajadores son organizados en teams flexibles multidisciplinarios, su trabajo es sobre todo informatizado (Hirokusi, 1992).

5) Uberización. Se trata de la combinación entre plataformas informáticas, que permiten conectar al usuario que necesita transportarse terrestre y el chofer de un taxi. En este trabajo, segmentado entre la logística relacionada con la plataforma informática perteneciente a la compañía Uber y el trabajo de transportar, con automóviles que no son de la compañía, sino de los choferes o de otros propietarios que los rentan a los choferes (Bertrand y Chalon, 2016). Es decir, en la estrategia de negocios es central la separación entre propiedad de la plataforma y el trabajo en el taxi. De tal forma que los taxistas no aparezcan como asalariados de la compañía Uber, sino rentistas de la plataforma. Sin embargo, es clara la situación de subordinación del chofer a la compañía, que es la que fija las tarifas, el porcentaje de cada viaje que le toca al taxista, las condiciones para ser admitido como chofer o ser desconectado de la

plataforma, las rutas a seguir en un viaje, la obligación de atender el llamado del cliente, el control sobre el tiempo del viaje, las condiciones de limpieza del automóvil, así como el tipo y modelo del mismo. El control sobre el chofer por Uber es permanente y en este interviene el cliente. Pero el pasajero también es evaluado por el chofer⁵ Se trata de un trabajo de transporte informatizado en la relación entre el cliente y el taxista, pero también en el control de ambos por la empresa. El transporte, aunque adquiere caracteres simbólicos es físico espacial, implica un trabajo, un valor de transportar, añadido al uso de la plataforma. La relación entre chofer y cliente es variable, desde nula comunicación fuera de la plataforma, hasta una interacción rica de significados. Pero, en todo caso, una intensa interacción no es una necesidad para la prestación del servicio y la calificación del taxista es la misma que otros trabajadores que usan automóviles, con el añadido del uso de la informática, aunque esta es en forma muy elemental.

6). Nikeificación. En esta configuración de producción material (por ejemplo de ropa) y comercialización a cargo de grandes compañías que no manufacturan, sino que controlan a los productores (otras compañías subordinadas a la gran comercializadora) en cuanto al tipo de producto, su calidad, tiempo de entrega, cantidad, tecnología, organización, fuerza de trabajo. En esta fase de la producción manufacturera de la Nikeificación se practica mucho el offshoring a países de mano de obra barata, con malas condiciones de trabajo o debilidad de los sindicatos y complicidad de las autoridades gubernamentales (Blinder, 2006). La producción no usa tecnología de punta y aunque existan algunas nuevas formas de organización, no se trasciende el taylorismo fordismo. Se trata de una forma de articulación entre producción de manufacturas y ventas, intermediada por la gran comercializadora, aunque jalada por la demanda al retail por el cliente en la tienda respectiva. Es decir, la intervención del cliente no es directamente en la producción, tampoco en la intermediación en gran volumen de compra, sino en la venta final minorista. En este último nivel se puede

⁵ Esta situación de oscuridad en la relación laboral de los choferes con respecto de Uber, a pesar de la subordinación tan acentuada del primero a la segunda, permite a Uber reducir costos y responsabilidades. En algunos países va ganando terreno el considerar a los choferes como empleados de la compañía

aplicar lo correspondiente a la venta al menudeo en cuanto al trabajo del cliente, la interacción con el empleado en el punto de venta.

Algunos añaden como nuevos modelos productivos a la manufactura 4.0, la manufactura aditiva, a la 3-D (Lipson y Kurman, 2013) (manufactura en tres dimensiones). Sin embargo, las últimas rebasan nuestro propósito de analizar posibles modelos de producción en los servicios y no en la manufactura, especialmente cuando en los servicios haya interacción entre el cliente y el empleado, sea cara a cara o por intermedio de telecomunicación o informáticas, o bien la producción fuera eminentemente de signos, o bien sea importante el trabajo del cliente.

El intento de generalizar experiencias como las anotadas anteriormente en cuanto a posibles modelos productivos o distributivos en servicios es muy reciente. Corresponde a Janovsky un primer intento. El parte de una consideración que pensamos acertada, que en los modelos de producción establecidos cuando la reestructuración actual del capitalismo se iniciaba en los años ochenta del siglo XX, luego de la gran crisis de los años setenta, habría que distinguir entre Toyotismo (Morgan y Liker, 2006) (Morgan y Liker, 2008) (Ohno, 1988) y Lean Production (Bathia y Drew, 2006) (Berggren, 1992, 1993) (Conney, 2002). El primero nacido en Japón luego de la segunda guerra mundial y extendió a otros países, que pretendió ser una superación del taylorismo-fordismo, en cuanto a la separación tajante entre concepción y ejecución, la realización de tareas muy segmentadas por el trabajador, rutinarias, estandarizadas, con el uso de máquinas especializadas no flexibles, con actitudes instrumentalistas de los trabajadores con respecto de su trabajo, de la productividad y la calidad y de la empresa. Frente a esto se planteó al Toyotismo inicialmente como reintegración de tareas, trabajo en equipo, participación de los trabajadores en decisiones de la producción y una identidad con la empresa y el trabajo (Vallas, 1999).

En cambio el lean production fue la traducción norteamericana de la experiencia japonesa, en esos años exitosa, a partir de una gran investigación del MIT en la industria automotriz. Pero el Toyotismo a la japonesa, no solo implicaba los elementos señalados, sino otros propios de su contexto nacional, igualmente importantes:

primero, que Japón quedó destruido con la segunda guerra mundial, que la reconstrucción de su industria implicó grandes sacrificios aceptados por la población. En particular los trabajadores japoneses estuvieron dispuestos a tener largas jornadas, no descansar en fin de semana o no tener vacaciones, así como a trabajar intensamente durante largas jornadas de trabajo. En segundo lugar, la ocupación de Japón por los Estados Unidos ayudó a erradicar a los sindicatos comunistas que encabezaban las protestas en contra de las malas condiciones de trabajo y su sustitución por “sindicatos de la casa”, es decir, sindicatos que hacían funciones del departamento de personal, y que ponían por delante el éxito de la empresa. Tercero, las limitaciones de la seguridad social proveniente del Estado para los trabajadores y su sustitución por instituciones particulares por cada compañía, que daba ciertos privilegios a los trabajadores de grandes corporaciones con respecto de los de los negocios pequeños y medianos. Cuarta, la conformación de un mercado dual de trabajo, con obreros de grandes corporaciones con empleo de por vida y ascenso por edad, a diferencia de los trabajadores subcontractados o empleados estacionalmente que tenían más desventajosas condiciones de trabajo y seguridad en el empleo. Estos aspectos externos a la doctrina Toyotista contribuyeron en ochentas y noventas del siglo 20 al éxito productivo de Japón, pero evidentemente que no podían ser exportados a otros países. En esta medida, el Lean Production, que tiene muchos aspectos formales acerca del lugar de trabajo, semejantes al Toyotismo, pero no puso especial énfasis en la cultura laboral, en particular en la identidad y la lealtad con la empresa y se convirtió en un conjunto de técnicas de manejo de recursos humanos. De tal forma, dice Janovsky, que el Toyotismo a la japonés tuvo poca difusión en el mundo, que el difundido fue el lean production y hasta la fecha (no desperdicios, mejora continua, calidad total). Un lean production que no siempre incluye team Work, que es un working by stress, que puede ser un trabajo muy repetitivo, con obligación al trabajo extra (Pruijt, 2003).

Dosi, et al. (2013), por su parte, critica al lean production y le llama Neotaylorismo, aunque, a veces sea informatizado, con bajas calificaciones, que no empodera, intensifica el trabajo, con calificaciones modestas, estresante y que permite bajar

costos, aunque incrementar productividad y calidad, a pesar de que incluya las 5S, el JIT y el Kaisen, vistos todos como técnicas de recursos humanos.

Cuando Janovsky entra a analizar los modelos de producción en los servicios, sin más, considera que predomina en estos el lean production⁶, con tres modalidades: MacDonalización, Nikeificación y Waltonismo. Resulta muy aventurado calificar de Lean Production a los modelos como los que hemos reseñado más arriba. No solo porque el Lean Production fue teorizado para la industria, en particular para la automotriz, sino que dicha industria no incluye un elemento central en muchos servicios que es la intervención del cliente en el mismo proceso de trabajo, de tal forma que el servicio no se genera si el cliente no interviene. No es solo el trabajo del cliente, sino que la interacción en el proceso de trabajo entre empleado y cliente no está sujeto a la coerción que hay entre capital y trabajo, puesto que el cliente no es un empleado del capital. En esta medida, la relación mencionada tiene que implicar cierto consenso entre los dos, consenso que puede ser roto en cualquier momento y hacer fracasar la prestación del servicio. Es decir, atribuir sin más este proceso a un Lean Production es dejar fuera toda la reflexión sobre trabajo no clásico, lo cual vuelve muy lineal el análisis del proceso de trabajo en los servicios. Este esquematismo de Janovsky se constata cuando pretenden analizar todos los modelos de producción a través de cinco variables, de sus combinatorias se originarían esos modelos: flexibilidad, Justo a Tiempo, Teams, ocupación de larga duración, outsourcing. Es cierto que se incluye cultura laboral, pero esta ya estaba presente en el Toyotismo y se refería al trabajo y a la empresa, sin mención particular del cliente. Esta forma de analizar es cuestionable, porque la realidad resulta de combinatorias de variables, no hay clara recuperación de la corriente del trabajo no clásico y de cómo se relaciona el empleado con el cliente. Para tener otras alternativas tendremos que volver a las críticas al concepto de modelo de producción y su énfasis estructuralista de excluir a

⁶ Resulta, a la vez extravagante que defina Lean Production por medio de 6 variables: empleo de larga duración, tareas estandarizadas, Justo a Tiempo, red de proveedores local, teams encargados de calidad con consenso, y segmentación del mercado interno de trabajo entre los trabajadores permanentes y los temporales. De la misma forma y con igual arbitrariedad define, a través de la combinación de las cinco variables o Modelos de Producción actuales: Postfordista, MacDonalismo, Siliconismo, finanzas, Toyotismo, Nikeificación, Waltonismo y Manufactura Aditiva

los actores, con énfasis en el trabajo del cliente, de lo que implica la generación de símbolos y la propia interacción en el momento de la producción.

V. Alternativas Configuracionales, Conclusiones

Como hemos analizado anteriormente, la teorización sobre Configuraciones Productivas en los servicios es un territorio en construcción. Lo que sigue es un intento de avanzar en dicha construcción. Tendríamos que anotar, en primer lugar, la heterogeneidad de lo que formalmente se incluye en Servicios y habría que afinar el ángulo de análisis que nos interesa, que es el de las relaciones sociales de producción y circulación, pero situadas en contextos tecnológicos, organizacionales, del perfil de la mano de obra, de relaciones laborales y de culturas, con sus respectivos sujetos en relaciones cara a cara o mediata. Todo esto al interior de la empresa o unidad económica, que implican también contextos externos tales como mercados de trabajo o construcciones sociales de la ocupación, mercados del producto o circulación de los mismos, culturas laborales y gerenciales regionales, nacionales o globales, estructuras macroeconómicas que presionan a estos establecimientos, políticas públicas que también lo hacen y sujetos de un nivel diferente de los que actúan en el establecimiento. No es la intención hacer una lista exhaustiva de factores y niveles, que iría en contra de nuestro planteamiento de recuperar lo específico nacional, local, del establecimiento y no subsumirlo en modelos universalistas. Es decir, la enumeración incompleta anterior tendría un carácter heurístico a modificar en cada situación concreta y dependiendo del nivel de abstracción de cada investigación.

De cualquier manera, de acuerdo con el ángulo de análisis que interesa, que son los procesos de producción o circulación, podríamos clasificar los servicios en aquellos que implican interacción cara a cara o a través de la red de internet o las telecomunicaciones entre cliente y empleado, que son los servicios que más cabalmente entrarían en lo que hemos llamado trabajo no clásico. Es decir, aquellas producciones en parte simbólicas, que implican construcción de significados entre el empleado y el cliente –aunque no quedarían excluidos los servicios en los que esta interacción solo se da en una parte del proceso de trabajo, como en el McDonald's-, con el trabajo del cliente. Este sería el más típicamente trabajo no clásico. Sin

embargo, puede haber servicios que, aunque sea de creación de símbolos para clientes (cine, software), no implica en su producción la intervención del cliente. Estos también deberían incluirse en el trabajo no clásico, puesto que, aunque de manera diferida, el consumo cultural o práctico de dichos productos simbólicos impliquen profundamente al cliente. No en el momento de la producción sino en el del consumo. Además la producción de símbolos implica interacciones con fuertes cargas emocionales, estéticas, éticas o cognitivas, que no se dan en la producción material con la misma centralidad. En los casos en los que la parte material de la producción se da en términos convencionales, sin interacción con el cliente, es preferible dejar estos procesos fuera del trabajo no clásico, como en la nikeificación. No obstante que la venta al detalle sí sería no clásico y que ésta jala finalmente a la producción. Pero sus relaciones son tan distantes significativamente que difícilmente se podría justificar que el trabajo de los obreros en la parte fabril de estos encadenamientos se ve influenciada directamente por el cliente. Situación semejante sucede con la Manufactura 4.0 o bien las relaciones entre producción final de automóviles y concesionarias de ventas al público. Son dos fases en las que se influyen los trabajos clásicos (fábrica) con los no clásicos (concesionaria), a través de la red, pero el tratamiento de cada uno debería de ser diferenciado. No obstante que la configuración completa de producción y ventas implicaría articulaciones entre trabajo clásico con el no clásico.

En síntesis, es conveniente reducir el análisis de las Configuraciones Productivas producción en los servicios no clásicos a aquellos que implica interacción directa entre empleado y cliente, sea porque lo que se producen centralmente son símbolos (teatro en vivo) o aunque el producto principal consumido sea material (hamburguesa), pero en un contexto inmediato de interacciones entre empleados y cliente. Por el otro lado, la producción eminentemente de símbolos sin interacción entre empleado y cliente (película para el cine).

Una aclaración adicional, además del punto de vista de analizar a las Configuraciones de producción por niveles que van del establecimiento, hasta la macroeconomía es visualizar a la Configuración Productiva y Circulatoria de los servicios mencionados no como modelo teórico homogéneo, sin contradicciones, funcionalmente integrado,

sino como Configuración. Lo anterior implica tres cuestiones Primera, que las relaciones entre sus elementos (estrategia de negocios, nivel tecnológico, organización del trabajo, perfil de la mano de obra, relaciones laborales, culturas laborales, por fijar ideas) no serían vistas perfectamente integradas, sino con contradicciones, disfuncionalidades, discontinuidades. Lo cual no significa la fragmentación Postmoderna, sino la posibilidad de que hubiera “grados de solidez” en los vínculos, desde los más “duros”, causales, funcionales, deductivos, hasta los más blandos (por metáforas, metonimias, principio etcétera, reglas prácticas, hipergeneralizaciones, etc.). En segundo lugar, las configuraciones no hacen ninguna transformación ni actividad por ellas mismas, son los sujetos, por lo pronto del establecimiento, los únicos que actúan e interactúan. Estas acciones pueden llevar a cooperaciones o a conflictos, pueden ser autoritarias verticales o más igualitarias, dependiendo de la unidad económica. Pero, en tercer lugar, estos actores establecen sus relaciones delimitados por Configuraciones que los presionan a tener ciertos comportamientos, pero estas relaciones no son resultado solamente de estas presiones “estructurales-configuracionales”, sino que pasan por la subjetividad de los sujetos que les permite darles significados y solo a través de este proceso convertirse en acciones. Es cierto que los comportamientos en las unidades económicas pueden rutinizarse, lo que ha llevado a diversos autores a dar un rango de inconsciente a lo que impulsa a la acción (Habitus). Sin embargo, aunque haya rutinización, esta sigue reglas con las que el sujeto puede o no estar de acuerdo y también esas reglas no son sino estilizaciones que deberían seguir comportamientos típicos. Estilizaciones que no pueden abarcar todas las situaciones a las que los actores en el trabajo o fuera del mismo se enfrentan. En esta medida la acción rutinizada requiere de un monitoreo permanente del actor frente a discordancias entre la regla y la práctica conveniente. Es decir, la intervención de lo reflexivo en forma eminente o de vigilancia es insalvable. Esta reflexibilidad del sujeto que trabaja en cualquier nivel de la organización implica también que las reglas que se diseñen en cualquier nivel son filtradas por los sujetos que operan de acuerdo con su subjetividad. Subjetividad que estamos entendido como proceso de construir significados concretos para la situación concreta y sobre cuya construcción influyen intereses y culturas, aunque la

reflexividad no se reduce ni a una (hombre racional calculador, con información total y capacidad de cálculo de la relación costo y beneficio) ni a otra (racionalidad con respecto a valores, normativismo, Neoinstitucionalista), sino que los actores en su capacidad de agencia, implica la construcción concreta de significados, presionados por interés y culturas pero no determinados totalmente por estos. Esta construcción supone poner en juego códigos emocionales, estéticos, éticos, cognitivos, junto a formas de razonamiento formal y cotidiano, para construir configuraciones subjetivas que permiten dar sentido a la situación concreta. Sin embargo, no por llegar a cierto significado este se transforma en acción, primero porque las presiones configuracionales pueden limitarla o bien por la desigualdad en cuanto a relaciones de poder.

Dentro de las consideraciones anteriores, un avance heurístico en la teorización de configuraciones productivas y circulatorias de trabajos no clásicos, tendría que tomar como eje central que tanto producción como circulación, en este tipo de servicios, implican interacciones entre trabajador y cliente, con el consiguiente intercambio simbólico y el trabajo del cliente, o bien la generación de productos simbólicos con sus especificidades con respecto de la producción material.

La situación más típica sería la primera en la que la cooperación del cliente es importante para que se genere o venda el producto. La incertidumbre en esta relación que puede llevar al fracaso de la generación del producto o la venta del mismo estriba, primero, en que el cliente no es empleado del establecimiento y que, por lo tanto debe ser bien tratado, seducido por el empleado. Para esto debe haber una concordancia compleja entre los dos en términos de intereses y enganches emocionales, estéticos, etc. Pero este enganche subjetivo puede no darse y romperse la comunicación o interrumpir la producción del servicio o la venta. Frente a esta incertidumbre, el establecimiento puede seguir dos vías. Una, la inducción u orden de amabilidad en el empleado, que puede ser sincera o no. En el segundo caso puede haber una disonancia subjetiva entre lo que le pide el negocio al empleado y la relación que establece con el cliente, que genere tensión y hasta rupturas. El otro camino, es organizar de tal manera la producción o la venta en la que el contacto e interacción entre el empleado y el cliente sean mínimas y superficiales. Intentando disciplinar al propio cliente a las

reglas que establece el negocio de cómo gestionar su servicio. Disciplinamiento de actividades que el cliente tiene que realizar y frases cortas para evitar la comunicación más profunda en los momentos de contacto con los empleados. Son los casos de Wal Mart o de MacDonaldis. Es decir, esta Taylorización del cliente, resultado de un diseño organizacional consciente es más fácil de establecer en el caso de producción estandarizada, de poca variedad, de consumo masivo al detalle. Este taylorismo del cliente, complementado con taylorismo del empleado, puede favorecerse con las nuevas tecnologías informatizadas: cajeros en los bancos y sus clientes, operaciones de transferencia electrónica bancarias desde el hogar, compras de boletos en la línea. Conformando una surte de informataylorismo, que opera para la capa más baja de empleados y para el cliente. Es decir, el uso de nuevas tecnologías no está opuesto a esta rutinización y, sobre todo, requiere mayores esfuerzos (trabajo) del cliente. Es cierto que, de cualquier manera, permanecen servicios más cercanos a la producción artesanal y con trato personalizado, pero los grandes negocios, es posible que transcurran por la segunda vía.

En cuanto a la organización del trabajo, hay que tomar en cuenta que en estos servicios los trabajadores podrían disminuir pero no desaparecer, conformando un mercado dual de trabajo, como parte del diseño organizacional de la empresa. Por un lado, los trabajadores de logística e informática, que no tienen contacto con el público y que son importantes para asegurar que el sistema informáticos que usa el cliente funcione (telecomunicaciones) o bien que se cumpla con la proveeduría Justo a Tiempo (Wal Mart. El número de estos trabajadores es reducido con calificaciones técnicas y no tanto interaccionales. Su calificación es alta y sus salarios también, en comparación con el segundo segmento de trabajadores. Este otro segmento de trabajadores son los que están en el front desk (Fuller y Smith, 1991) o cercanos al mismo (rostizadores de pollos en Kentucky). Hay una parte que no tiene contacto con el público, aunque está presionado por el mismo. Estos no tienen que tener capacidades interaccionales relevantes. En procesos en los que es posible dividir la fase de producción de la de circulación-consumo, es probable que estos sean los más abundantes. Por otro lado están los empleados que si tienen contacto directo o a través de la red con el público. Hay situaciones en los que la interacción es intensa, al

grado de que dicha interacción ya es parte del producto, pero en otros la interacción es estereotipada (Disneyficación) y superficial. En el primer caso una parte importante de las calificaciones de los trabajadores debe ser la capacidad de interaccionar proactivamente, en el segundo está presente este elemento de calificación pero es menos central. Esta es la capa de trabajadores de estos servicios de baja calificación, bajo salario, baja seguridad en el empleo, alta rotación de personal.

La estrategia de las gerencias en términos de culturas laborales se puede extender de los trabajadores contratados por la empresa a la búsqueda de lealtad e identidad de los clientes con la misma. Las investigaciones empíricas muestran dudas de que, en el caso de los trabajadores de bajo nivel, la empresa logre efectivamente este cambio cultural y que sus programas de inducción tuvieran resultados simulados por los empleados. En el caso de los clientes se usan combinaciones de ideología, con descuentos y premios.

En este tipo de servicios los clientes son centrales, de tal forma que son comunes los estudios acerca de la opinión de los usuarios acerca del trato y eficiencia recibidos, así como de sus preferencias en mercancías. Este proceso de tomar en cuenta al cliente no es tan simple como que el cliente jala a la demanda, porque si bien es el juez final, se trata de incidir en su subjetividad induciendo consumos y no simplemente consultándolo acerca de sus preferencias. Es decir, el consumo es construido, estratégicamente por la empresa, pero en configuraciones de consumo preexistentes o que vienen de otros ámbitos de los mundos de la vida.

En los trabajos no clásicos sin interacción directa con el cliente, pero de producción de símbolos, hay también intentos de estandarizar la producción, como en el diseño de software con las llamadas ingenierías del software, sin conseguirlo las empresas cabalmente. Aquí la calidad del producto y el tiempo para producirlo dependen mucho de las capacidades particulares de los diseñadores. Así mismo, excepto en el diseño de software a la medida, entre las capacidades valoradas de los diseñadores no es importante la de interacción con los clientes.

En síntesis, la novedad de análisis que tiene el enfoque de Configuraciones Productivas y Circulatorias es el tomar en cuenta al cliente, con grados diversos de

intervención en la producción del servicio o de la venta, en cara a cara con una parte del personal de la empresa o a través de la red. También la importancia de las capacidades interaccionales de los empleados puede ser variable, desde aquellas en las que el servicio no se genera sin dicha interacción, hasta otras en las que el producto es principalmente material y la interacción se da en la venta-consumo. Por esto es impropio tratar de reducir los modelos de producción en los servicios al lean production, como en Janovsky. También es inconveniente ajustar los modelos de producción en estos servicios a un modelo o a un número finito de estos, es preferible la estrategia heurística y configuracional que planteamos, que es una de construcción de conocimiento abierta a las diversas realidades, que puede ser usada tanto para el trabajo asalariado y el del cliente, como cuando el del cliente no es importante, cuando la producción fundamental es de símbolos, como de productos materiales, cuando la interacción llega a ser parte del producto, cuando los clientes no intervienen directamente en el proceso de trabajo. Pero también en empresas capitalistas, así como en pequeños negocios, incluyendo los de autoempleados, formales o informales.

Bibliografía

Aboites, Jaime y Juan Manuel Corona (coord.) (2011) Economía de la Innovación y Desarrollo. México, D.F.: UAM-Siglo XXI.

Adorno, T. (2009) "Sociología e Investigación Empírica" en Epistemología y Ciencias Sociales. Valencia: Fronesis-Cátedra.

Alexander, J (1995) Fin De Siecle. London: Verso

Andrews, L. (2006) "Disneyization, debord, and the integrated NBA spectacle", *Social semiotics*. Vol. 16, No. 1. April. pp. 89-102

Aoki, M. & Takizawa, H. (2002. Information) "Incentives and option value: The Silicon Valley Model", *Journal of Comparative Economics*, 30, Sage Pub. pp. 759-786.

Apte, U.M., Mason, R.O. (1995) "Global disaggregation of information-intensive services". *Management Science* 41 (7), 1250–1262.

Arango, LG. (2011) El Trabajo y la Etica del Cuidado. Bogotá: La carreta Social.

Arrighi, Giovanni & Beverly Silver (1999) *Chaos and Governance in the Modern World System*. Minneapolis: University of Minnesota Press.

Arrighi, Giovanni & Jason Moore (2001) "Capitalist Development in World Historical Perspective", pp. 56–75 in R. Albritton, M. Itoh, R. Westra & A. Zuege (eds) *Phases of Capitalist Development*. London: Macmillan.

Arrighi, Giovanni (2007) *Adam Smith in Beijing*. New York: Verso.

Bair, Jennifer & Sam Bernstein (2006) "Labor and the Wal-Mart Effect", pp. 99–114 in Stanley Brunn (ed.) *Wal-Mart World*. NY: Routledge.

Berger, P. y T. Luckmann (1979) *La Construcción Social de la Realidad*. B.A.: Amorrotu.

Berggren, Christian (1992) *Alternatives to Lean Production*. Ithaca. NY: ILR/Cornell University Press.

Berggren, Christian (1993) "Lean Production – The End of History?", *Work, Employment and Society*. 7(2):163–88.

Bernier, Barnard (2009) "The Expansion of Precarious Labor. A Consequence of the Japanese System of Lean Production". *Anthropologie et Societes*. 33 (1): 229–44.

Bertrand, D., Chalon, R. & Yin, C. (2016) "Collaborative systems & shared economy (Uberization): Principles & Case study" *International Conference e-Learning, e-Bus, EIS, and e-Gov*. Press, pp. 134-140.

Bhatia, Nina & John Drew (2006) "Applying Lean Production to the Public Sector", McKinsey Publications. Accessed August 1, 2012.
http://www.mckinsey.com/insights/public_sector/applying_lean_production_to_the_public_sector

Blinder, A. (2006) "Offshoring: the next industrial revolution?", *Foreign Affairs* 85 (2), 113–128.

Bokman, J. (2013) *Thinking: the new science of decision-making*. N.Y.: MIT

Bordieu, P. (1997) *Las reglas del Arte*. Barcelona: Anagrama

Boyer, Robert (1993) *L'après-fordisme*. Paris: Styros.

Boyer, Robert. & Yves Saillard (200) *Regulation Theory: The State of the Art*. London: Routledge.

Bresnahan, T., Gambardella, A., Saxenian, A. (2001) 'Old economy' inputs for 'new economy' outcomes: cluster formation in the new Silicon Valleys. *Industrial and Corporate Change* 10 (4), 835–860.

Brinton, Marcy y Victor Nee (1998) *The New Institutionalism in Sociology*. Stanford, California: Stamford University Press.

Buroway, M. (1985) *The Politics of Production*. N.Y.: Verso.

Byrman, Alan (1999) "The Disneyization of Society", *Sociological Review*. 47(1): 25–49.

Byrman, Alan (2003) "McDonald's as a Disneyized Institution: Global Implications", *American Behavioral Scientist*. 47(2): 154–67.

Castoriadis, C. (1975) *La Institución Imaginaria de la Sociedad*. Paris: Seuil

Chalice, Robert (2008) *Improving Healthcare using Toyota Lean Production Methods*. Milwaukee, WI: ASQ press.

Clifton, N. (2008) "The "Creative Class" in the Uk: An initial analysis, *Geografiska annaler. Series B, Human Geography*, Vol. 90. Wiley on behalf of the Swedish Society for Anthropology and Geography, pp. 63-82.

Conney, Richard (2002) "Is "Lean" a Universal Production System?". *International Journal of Operations and Production Management*. 22(10):1130–47.

Coriat, Benjamin (1980) *El Taller y el Cronómetro*. México, D.F.: Siglo XXI

Crain, M, et al. (2016) *Invisible Labor*. Okland: California University Press.

Curtin, M. & Sanson, K. (2016) *Precarious Creativity. Global media, local labor*. University of California Press.

De la Garza, Enrique (2010) *Hacia un Concepto Ampliado de Trabajo*. Barcelona: Anthropos.

De la Garza, Enrique (2010a) *Tratado de Metodología de las Ciencias Sociales*. México, D.F.: FCE.

De la Garza, Enrique (2011) *Trabajo no Clásico, Organización y Acción Colectiva*. México, D.F.: Plaza y Valdés.

De la Garza, Enrique (2017) *El Configuracionismo como Metodología de la Ciencia*. Ciudad de México: GEDISA

De la Garza, Enrique y Julio César Neffa (comps.) (2010) *Trabajo y Modelos de Producción en América Latina*. Buenos Aires: CEIL-UAM-CLACSO

De la Garza, Enrique y Marcela Hernández (eds.) (2017) *Configuraciones Productivas y Relaciones Laborales en Empresas Multinacionales en América latina*. Ciudad de México: GEDISA

Debord, G. 1990 [1988] *Comments on the society of the spectacle*. Translated by M. Imrie. London: Verso.

Debord, G (1994) *The society of the spectacle*. Translated by D. Nicholson-Smith. New York: Zone Books.

Dennet, Daniel (1991) *La Actitud Intencional*. Madrid: Gedisa.

Dosi, G., Stuart, A. (eds) (1992) *The Third Industrial Revolution in Global Business*. London: Cambridge University Press.

Durand, J.P. (2010) *La Cadena Invisible*. México, D.F: FCE

Fishman, Charles (2006) *The Wal-Mart Effect: How the World's Most Powerful Company Really Works — and How It's Transforming the American Economy*. Harmondsworth. UK: Penguin Press.

Florida, R. (1997) "The globalization of R & D: results of a survey of foreign-affiliated R&D laboratories in the USA.", *Research Policy* 26, 85–103.

Fraisse, P. y J. Piaget (1970) *Psicología Social*. B.A.: Paidós.

Frege, C. et al. (2011) "Richard Hyman: marxism, trade unionism and comparative employment relations", *British Journal of Industrial Relations*, 49: 2, June, pp. 209-230.

Freyssenet, M y R. Boyer (2000) *Modelos de Producción*. Buenos Aires: Humanitas

Fuller, L & Smith V. (1991) "Consumers' reports: management by customers in the service economy". *Work, Employment and Society* 5(1): 1–16.

Gabriel, Y & Lang, T. (2006) *The Unmanaged Consumer*. London: Sage.

Gamble J (2007) *The rhetoric of the consumer and customer control in China*. *Work, Employment and Society* 21(1): 7–25.

García, E. et al. (2014) "El Trabajo Emocional desde la Perspectiva Clarificadora", *Universitas Psychologia*, V. 13, No. 4, Oct, pp. 1517-1519

Geertz, C. y J. Clifford (1991) *El Surgimiento de la Antropología Postmoderna*. México, D.F.: Gedisa.

Geisinger, Scott. (2012) "The Development of Nike Corporation". Senior Thesis. Sociology Department, University of Kentucky.

Gil, R. (2002) "Cool, creative and egalitarian?: Exploring gender in Project-based new media work in Europe", *Information, communication and society*, Vol. 5. Routledge. Available at: eprints.lse.ac.uk/2446

Glassdoor. "2013) Salaries, McDonalds. Salaries, Walmart. Accessed August 5, 1013. <http://www.glassdoor.com/Salaries/index.htm>

Gortz, A. (2005) *O Imaterial*. Sao Paulo: Anna Blume.

Gould, Anthony. (2010) "Working at McDonald's: Some Redeeming Features of McJobs", *Work, Employment and Society*. 24(4):780–802.

Grecvo, Mónica y P. Stenner (ed.) (2008) *Emotions: a social science Reader*. London: Routledge

Guerrier, Y & Adib, A. (2000) 'No, we don't provide that service': harassment of hotel employees by customers", *Work, Employment and Society* 14(4): 689–705.

Habermas, J. (1990) *Lógica de las Ciencias Sociales*. Madrid: Tercnos.

Hansen, Amy (2012) "Class and Service Encouberts", *Sociology Compass*, 614

Hardt, M. y T. Negri (2000) *Imperio*. B.A.: Paidós

Heinich, W. (2001) *Lo que el Arte Aporta a la Sociología*. México, D.F.: Conaculta

Hernández, Marcela (2017) "¿Hacia donde va el Neoinstitucionalismo?" en De la Garza, Enrique, *Configuraciones Productivas y Relaciones Laborales en Empresas Multinacionales en América Latina*. Ciudad de México: GEDISA

Hirokasu y Tekizawa (1992) *Informatization, Incentives and Option Value: the Silicon Valley Model*, *Journal of Comparative Economy*, 30, 11: 759-786

Horschild, A. (1980) *The Managed Heart*. Berkeley: University of California Press

Hughes, K & Tadic, V. (1998) "'Something to deal with': customer sexual harassment and women's retail service work in Canada", *Gender, Work and Organization* 15(4): 207–19.

Janoski, T y D. Lapadato (2014) *Dominant Divisions of Labor*. London: Palgrave MacMillan.

Janoski, Thomas & Darina Lepadatu (2009) "Lean Production in the Auto Industry". NSF Grant ARRA 0940807. Alexandria, VA: Sociology Section of NSF.

Jargon, Julie. 2010. McDonald's Tackles Repair of "Broken" Service. *Wall Street Journal*. <http://online.wsj.com/news/articles/SB1000142412788732401070457841490175648>.

Kanigel, Robert (1997) *The One Best Way: Frederick Winslow Taylor and the Enigma of Efficiency*. NY: Viking.

Kenney, Martin (2000) *Understanding Silicon Valley*. Stanford, CA: Stanford Business Books.

Korczyński, M. (2002) *Human Resource Management in Service Work*. Basingstoke: Palgrave/Macmillan.

Korczyński, M. y C. MacDonalds (2009) *Services Work, Critical Perspectives*. N.Y.: Routledge

Krafcik, John F. (1988) "Triumph of the Lean Production System", *Sloan Management Review*. 30(1):41–52.

Lambert, Koen (2005) *Handbook of Cognition*: London: SAGE

Lazarato, M. y T. Negri (2001) *Trabajo Inmaterial*. Rio de Janeiro: DP&Editora

Leidner, R. (1996) "Rethinking questions of control: Lessons from McDonald's", in Cameron Lynne & Carmen Sirianni, *Working in the Service Society*. Temple University Press, pp. 29-49.

Leyva, Gustavo (2010) "La Hermenéutica Clásica y su Influencia en la Metodología y Epistemología Social Hoy" en *Trata de Metodología de las Ciencias Sociales*. México, D.F.: FCE.

Lichtenstein, Nelson (2006) *Wal-Mart: The Face of Twenty-First Century Capitalism*. NY: New Press.

Liker, Jeffrey (2004) *The Toyota Way*. NY: McGraw Hill.

Liker, Jeffrey & Timothy Ogden (2011) *Toyota Under Fire: Lessons for Turning Crisis into Opportunity*. NY: McGraw Hill.

Lipson, Hod & Melba Kurman (2013) *Fabricated: The New World of 3D Printing*. Indianapolis. ID: Wiley.

Lock, A. y T. Strong (2010) *Social Constructionism*. Cambridge: Cambridge University Press.

Malecki, E.J. (2010) "Global knowledge and creativity: new challenges for firms and regions" *Regional Studies* 44 (8), 1033–1052.

Manning, S. (2013) "New Silicon Valleys of a new species? Commoditization of knowledge work and the rise of knowledge services clusters", *Research Policy*, No. 42. pp. 379-390.

Martínez, David (2001) "Evolución del Concepto de Trabajo Emocional", *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, v.17, No. 2, pp. 131-57

Martínez, Sergio y León Olivé (comp.) (1997) Epistemología Evolucionista: México, D.F.: UNAM-Paidós.

Marx, C. (1972^a) Historia Crítica de las Teorías sobre la Plusvalía. B.A.: Brumario.

Marx, C. (1974) El Capital. México. D.F.: FCE.

Marx, C. (1974a) Capítulo Sexto (inédito). México, D.F.: Siglo XXI.

Marx, C. (1974b) Elementos Fundamentales para la Crítica de la Economía Política (Grundrisse), "Fragment on Machines", México, D.F.: Siglo XXI.

Morgan, James & Jeffrey Liker (2006) The Toyota Product Development System: Integrating People, Process and Technology. New York: Productivity Press.

North, D (2005) "Understanding the Process of Economic Change, Princeton: Princeton University Press.}

North, Douglas (2007) Institutions, Institutional Change and Economic Performance. Cambridge, N.Y.: Cambridge University Press.

Ohno, Taiichi (1988) Toyota Production System: Beyond Large-Scale Production. NY: Productivity Press.

Packer, George (2013) Change the World: Silicon Valley Transfers Its Slogans – and Its Money – to the Realm of Politics. The New Yorker. May 2, pp. 44–55.

Pakman, Marcelo (comp.) (1996) Construcciones de la Experiencia Humana. Barcelona: Gedisa.

Pozo, J.I. (1994) Teorías Cognitivas del Aprendizaje. Madrid: Morate

Pruijt, Hans (2003) "Teams Between Neo-Taylorism and Anti-Taylorism", Economic and Industrial Democracy. 24(1): 77–101.

Rancière, J. (2006) The politics of aesthetics. The distribution of the sensible. Continuum.

Rao, Arun & Piero Scaruffi (2011) A History of Silicon Valley. Silicon Valley, CA: Omniware.

Retamozo, M. (2010) "Constructivismo" en Tratado de Metodología de las Ciencias Sociales. México, D.F.: FCE.

Ricoeur, Paul (2008) Hermenéutica y Acción. B.A.: Prometeo.

Ritzer, G. (1993) *The McDonaldization of society: An investigation into the changing character of contemporary social life*. Thousand Oaks: Pine Forge Press.

Ritzer, George (1993) *The McDonaldization of Society, Revised*. Thousand Oaks, CA: Sage Press.

Ritzer, George (2002) "McJobs: McDonaldization and its Relationship to the labor Process." pp. 141–147 in George Ritzer (ed.) *McDonaldization: The Reader*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press.

Saxenian, A. (2000) "Bangalore: The Silicon Valley of Asia?" In: Presented at Conference on Indian Economic Prospects: Advancing Policy Reform, Center for Research on Economic Development and Policy Reform, Stanford.

Scheler, M. (2003) *Gramática de los Sentimientos*. Barcelona: Crítica

Schutz, A. (1959) *Fenomenología del Mundo Social*. B.A.: Paidós.

Searle, J. (1998) *Stealing the State*. N.Y.: Review of Books.

Silvestre, A. y G. Blanck (1993) *Bajtin y Vigotski*. Barcelona: Anthropos

Thompson, P., Warhurst, Chirs. & Callaghan, G. (2001) "Ignorant theory and knowledgeable workers: Interrogating the connections between knowledge, skills and services", *Journal of management studies*, Vol. 38. Blackwell Publishers Ltd, pp. 923-942.

Turner, J (2007) *Human Emotions*. London: Routledge

Turner, S. (2002) *Brains, Practices, Relativism*. Chicago: The University of Chicago Press

Valenti, Giovanna y Mónica Casalet (2013) *Instituciones, sociedad del conocimiento y mundo del trabajo*. México, D.F.: FLACSO.

Vallas, Steven (1999) "Rethinking Post-Fordism: The Meaning of Workplace Flexibility" *Sociological Theory*. 17(1):68–101.

Varela, F. (1998) *Las Ciencias Cognitivas y la Experiencia Humana*. Barcelona: Gedisa

Vigotsky, L. (2004) *Teoría de las Emociones*. Madrid: Akal

Von Eckardt, B. (1995) *What is Cognitive Science?* London: The MIT Press.

Von Krogh, George, Kazuo Ichijo y Ikujiro Nonaka (2001) *Facilitar la Creación de Conocimiento*. México, D.F.: Oxford University Press.

Wasko, J. (1996) "Understanding the Disney universo" In *Mass media and society*, edited by J. Curran and M. Gurevitch. 2d ed. London: Arnold. 348/68.

Watson, James (1997) "McDonald's in Hong Kong: Consumerism, Dietary Change, and the Rise of a Children's Culture", in James Watson (ed.) Golden Arches East. Stanford, CA: Stanford University Press, pp. 77–110.

Welsh, W. (edit). 1993. Die aktualitat des asthetischen. Wilhelm Fink Verlag. Munchen.

Wertsch, James (1988) Vygotsky y la Formación Social de la Conciencia. Barcelona: Paidos,

Williamson, Oliver y Sidney Winter (1996) La Naturaleza de la Empresa. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Witz, A, et al. (2003) "The labor of Aesthetics and the Aesthetics of Organizations", Organizations, V. 10 (1): 32-54

Wolkowitz, Carol (2006) Bodies at Work, London: SAGE