¿Qué es el trabajo no clásico? | págs. 5-44

Recibido septiembre de 2017 | Publicado: noviembre de 2017

¿Qué es el trabajo no clásico?

Enrique de la Garza Toledo

Resumen

Desde la publicación del libro de Hochschild sobre el trabajo emocional, se ha desatado en la Sociología del Trabajo una intensa polémica que ha pasado por el concepto de trabajo estético, cognitivo, moral, subjetivo, etc., produciéndose una rica imbricación entre teorías del trabajo y teorías sociales, en su sentido amplia, como no se había conocido en la historia de la disciplina. Por esto, no es exagerado afirmar que el campo más dinámico conceptualmente y más creativo en reflexiones teóricas de la Sociología del Trabajo es el que parte del trabajo emocional, aunque, por supuesto, no se ha quedado en estos términos.

Nuestra propuesta de "trabajo no clásico" busca sintetizar un área como la mencionada, que permanece fragmentaria a pesar de los debates entre las diferentes perspectivas. Por otro lado, creemos importante no desligar los temas de subjetividad y trabajo de la Economía Política y del concepto de control sobre el trabajo, incluyendo al cliente, cuando hay interacciones cara a cara entre empleado y usuario del servicio. Esto nos ha llevado a pensar en un concepto ampliado de trabajo –que incluye al cliente– y de relación laboral.

Enrique de la Garza es Doctor en Sociología, Profesor Iinvestigador del postgrado en Estudios Laborales de la Universidad Autónoma Metropolitana. Se pueden consultar libremente obras del autor en <http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt>.

Palabras clave

Trabajo no clásico. Servicios. Control sobre el trabajo. Subjetividad y trabajo.

Abstract

From publishing of book of Hochschild about emotional work, we have had in the Sociology of Work a strong polemic that is going through aesthetic, cognitive, moral, subjective works, with an interesting link between social theories and sociology of work. For that, is not an exaggeration to say that the more dynamic and creative field of sociology of work today is that is going from the line of emotional work to non classical work.

Our concept of "non classical work" tries to synthesize all of these discussions, considering important to link on this political economy with control of labor process and subjectivity, including the customer, when there are interactions face to face between that customer and employed. For us, this was the way to think a wide concept of work and labor relations with inclusion of customers.

Key words

Non classical work. Services. Subjectivity and work.

Introducción

La polémica acerca de la naturaleza del trabajo ha reconocido varios momentos: uno fue el de si solo considerar como trabajo en el capitalismo al que es asalariado, relacionado con un concepto de mercado de trabajo por el cual se encuentran los que ofrecen fuerza de trabajo (trabajadores) con los que desean emplear (capitalistas). Una concepción así dejaba fuera al trabajo por cuenta propia, al autoempleado, al trabajador no remunerado, al trabajo comunitario y al trabajo del ama de casa. De una manera o de otra, esta disputa se ha ido resolviendo al considerar a todos estos (con mayor dificultad para el ama de casa) como trabajos. Otra discusión ha sido entre trabajo formal e informal, pero este último también ya es considerado como trabajo. Sin embargo, las polémicas mencionadas y la ampliación del concepto de trabajo no profundizaban en el carácter de la actividad laboral, excepto cuando se distinguía entre trabajo en la industria, en la agricultura y en los servicios. La falta de profundidad se derivaba de ver al trabajo como un estado de cosas o una situación caracterizable por variables económicas (salario, ingresos, productividad, horas de trabajo, prestaciones, valores producidos) o sociodemográficas (edad, escolaridad, estado civil, educación, tamaño de la familia). Es cierto que el enfoque económico-sociodemográfico (no siempre se presentan juntos, pero obedecen a la misma lógica) aporta valiosas descripciones acerca del trabajo, pero no lo agotan.

Una segunda forma de abordar al mundo laboral es a través del concepto de regulación, aplicado comúnmente solo para el trabajo asalariado, el trabajo (fuerza de trabajo) que es comprado por un salario. Sin duda que el anterior es un enfoque importante que ha preocupado a abogados, expertos en relaciones industriales, administradores y sociólogos. Su ámbito es el de los contratos colectivos, leyes laborales y otros acuerdos entre trabajadores y empresas, su conformación, violaciones o cumplimiento y las formas de dirimir los conflictos.

Pero el enfoque que ha caracterizado a la Sociología del Trabajo –sin negar que haya sociólogos de esta área que siguen cualquiera de los otros dos enfoques o su combinación– ha sido, de manera clásica, el del análisis del trabajo en el proceso de trabajo en forma diferente a como lo haría un economista neoclásico. La diferencia parte de Marx –quien, además de filósofo, economista, politólogo, haya sido tal vez el primer sociólogo del trabajo– en la sección IV de *El Capital* (1974), en donde analiza las etapas de la producción capitalista –de la cooperación simple a la gran

industria–. Desde el punto de vista del proceso de trabajo, descubre la diferencia entre valor de la fuerza de trabajo y trabajo (indistinguibles en la teoría neoclásica). El valor de la fuerza de trabajo no tendría que ver con el valor generado por el asalariado durante la jornada laboral, sino con el valor de las mercancías necesarias para la reproducción del trabajador y su familia. En cambio, el valor del trabajo sería el incorporado por la fuerza de trabajo a los medios de producción para generar la mercancía durante el proceso de trabajo. Como estos dos conceptos no tienen por qué igualarse, el capitalista hará trabajar al obrero más de lo que vale su fuerza de trabajo; de ahí surge el concepto de plusvalía (ganancia en términos no de valores sino de precios). De tal forma, el trabajador, al contratarse durante cierto tiempo y por determinado salario, no tendría predeterminado el valor que generará para el capitalista, sino que este estaría sujeto a presiones y contrapresiones entre capital y trabajo cotidianamente en el proceso de trabajo. Edwards le llamó la "negociación cotidiana del orden" (Edwards, 1986), que puede implicar también no negociación sino imposición. Marx resumió lo anterior en una frase de esa sección IV de *El Capital:* el capital para cumplir su función de explotación (extracción de plusvalía) tiene que dominar (controlar) al trabajador dentro del proceso de trabajo. De estas consideraciones, la Sociología del Trabajo académica derivó el concepto de "control sobre el proceso de trabajo", como concepto central de esta rama de la sociología, que la distingue de la perspectiva económica-sociodemográfica, pero también de la de la regulación.

Sin embargo, la Sociología del Trabajo académica, que se puede distinguir de la Sociología Industrial, aunque haya interfaces, primero surgió en Francia con la escuela de Friedmannn, Naville y Touraine (1970), luego de la Segunda Guerra Mundial. La influencia marxista era evidente, primero por la centralidad del concepto de control y segundo porque fue una sociología eminentemente crítica del taylorismo que se introducía en Europa. La segunda gran oleada vino de Inglaterra y parcialmente de los Estados Unidos.[1] Braverman (alemán radicado en los Estados Unidos) (1974) fue el encargado de retomar la perspectiva marxista de manera más rigurosa que los autores franceses mencionados, pero su

1 La escuela de Panzieri en Italia fue anterior (desde inicios de los sesenta), pero no la incluimos porque su influencia académica fue menos conocida en comparación con Braverman y los ingleses. Veáse R. Panzier (2017), *El Obrerismo Italiano* (antología preparada por Enrique de la Garza), en <http://www.sgpwe.izt.ua,.mx/pages/egt> (ventana de ensayos teóricos).

impacto mayor fue en Inglaterra, en donde la escuela de Warwick, con Hyman (Frege *et al*., 2011) a la cabeza, conformó una red de numerosos investigadores de excelente nivel teórico y empírico. Este ha sido de los períodos más ricos de los estudios laborales, el llamado "debate sobre el proceso de trabajo". Por supuesto que en este debate participaron importantes pensadores de otros países europeos, pero es difícil encontrar una escuela tan sólida como la británica de esos tiempos. Es decir, en general, la Sociología del Trabajo ha sido una perspectiva crítica de la explotación y el control capitalista del proceso de trabajo, para la que las variables sociodemográficas o bien referidas a la regulación o normatividad del trabajo son importantes, pero el eje central lo constituye la acción de trabajar, sin suponer que el valor generado está predeterminado por el salario sino que se resuelve cotidianamente en el proceso de trabajo; de tal forma que este, además de relación del obrero con medios de producción, implica interacciones entre obreros, mandos medios y supervisores hasta la gerencia. Estas interacciones implican relaciones de fuerza, control, cooperación o conflicto. En estas relaciones intervienen la tecnología, la organización, las relaciones laborales con su normatividad, los acuerdos o conflictos de la gerencia con los sindicatos cuando los haya, así como las culturas laborales, sindicales y gerenciales con respecto al trabajo y de la empresa.

Sin embargo, hasta los años setenta del siglo XX, el referente empírico principal de la Sociología del Trabajo seguía siendo la industria y en especial la manufactura, resultado del industrialismo del siglo XIX y primera parte del XX, cuando muchos pensadores identificaron a la industrialización con la modernidad y, en particular en la Sociología del Trabajo, al trabajador asalariado de la industria como la categoría ocupacional por excelencia. No obstante, desde mediados del siglo anterior, en algunas de las economías más desarrolladas se empezó a dar el cambio en importancia económica hacia los servicios, y en estos momentos es el sector de la economía mundial que más contribuye al producto y al empleo.[2]

2 Actualmente en la mayoría de los países del mundo, más del 50% del PIB corresponde a los servicios: en los EE.UU. el 78%, en Alemania el 69%, en Japón el 75%; en América Latina el 65%.

Hubo, por supuesto, antecedentes en el estudio de los servicios, pero también la tentación de tratarlos como fábrica de servicios.[3] La época "fabriquista" de la Sociología del Trabajo también llegó a incorporar a la cultura, pero sin mayor profundidad, frente a las concepciones de tipo funcionalista que la veían como sistema de normas y valores. De cualquier manera, lo que se producía era un producto material, separado de quien lo producía, y la sofisticación en el proceso de trabajo iba más por el tema del poder dentro del mismo, a veces matizado por la cultura. De tal forma que la discusión acerca del carácter del producto o del trabajo no presentaba mayores sofisticaciones. Un precursor del cambio de énfasis que ha llevado a profundizar en los servicios y, eventualmente, retroalimentar hacia la industria, fue el planteamiento de Hochschild (1980) acerca del trabajo emocional (Martínez, 2001). Es decir, el generar emociones es parte del trabajo, no solo para la transformación de objetos físicos; también puede ser parte de lo que se vende. Más aún, la emoción puede ser el producto principal que se venda.

Lo anterior fue posible porque una parte de las teorías sobre la cultura habían dado el paso de verla como sistema de normas y valores a considerarla como la construcción de significados en la interacción. No fue difícil conectar esta transformación con las teorías de la cognición, pero vistas ahora como trabajo cognitivo, así como hacia fines del siglo XX se pudo hablar de trabajo estético. De tal forma que, analizar el trabajo con sus componentes subjetivos o bien como intercambio de significados pasó a ser el plato fuerte de la Sociología del Trabajo en lo que va del siglo XXI.

De esta manera, la definición económica convencional de ver a los servicios como generadores de intangibles es imprecisa y parcial: lo tangible es lo perceptible por medio del tacto, pero el tacto es solo uno de los cinco sentidos que permiten percibir; de tal forma que intangible no es lo mismo que no físico. La música es física y no tangible; puede haber productos tangibles con partes intangibles en su generación, como el servicio de restaurante –que incluye el trato del mesero–; puede haber productos tangibles, como los automóviles, que impliquen fases intangibles, como el

3 El concepto de fábrica de servicios puede ser interesante; significaría que tecnologías, formas de organización, calificaciones, relaciones laborales experimentadas por el capital en la industria se han llevado a los servicios, en una convergencia entre agricultura, industria y servicios, lo cual tiene fundamentos. Sin embargo, cabe destacar también las especificidades de los servicios, sobre todo en aquellos en donde hay interacción simbólica entre el empleado y el cliente y que implican el trabajo del cliente.

diseño. Tampoco intangible es sinónimo de que no existe independiente del productor; el software es intangible y se objetiva en un programa de computadora que puede almacenarse y revenderse. De hecho, los productos tangibles (automóviles, salchichas) implican intangibles relacionados con lo estético, y esto tiene un costo, se incorpora al valor de la mercancía y es parte de lo que se vende (el bello automóvil).

El trabajo clásico y el no clásico

Cuando propusimos el concepto de trabajo no clásico (De la Garza, 2011), estaba de moda hablar de "trabajo atípico" como aquel en el que no se cumplen los estándares laborales contenidos en la regulación de un país determinado –por ejemplo, si se pagaba al menos el salario mínimo, si había derecho a la contratación colectiva o a la huelga, etc.–. Se trataba de un concepto dentro de la familia de los conceptos de trabajo informal, no estructurado, inseguro, atípico, no decente, etc. que se generaron en los noventa. Pero el enfoque de casi toda ésta era sociodemográfico, es decir, medir qué tan o tanto informal era a partir de indicadores cuantitativos. Pero esta preocupación de cumplimiento de estándares mínimos no era nuestro énfasis, aunque se podría vincular con aquel enfoque. Ni tampoco las fuentes de datos podían ser las mismas. Es decir, nuestro punto de partida no era si se cumplían o no ciertas normatividades laborales, tampoco si el tipo de trabajo no clásico era mayoritario o no en una sociedad, menos si era todo novedoso o si existía desde hacía mucho tiempo, tampoco si era formal o informal. Lo no clásico era pertinente porque en la Sociología del Trabajo, también en la economía, el prototipo de trabajo era el industrial, en el que se generaba un producto material separado del trabajador y de su subjetividad. Este producto podía almacenarse, revenderse, y en su producción no participaba el cliente. La imagen de este tipo de trabajo y sus conceptos seguían pesando conceptualmente en la Sociología del Trabajo, a pesar del ascenso de los servicios. Por ejemplo, no quedaba claro si el concepto de taylorismo (trabajo cronometrado, medido, simplificado, repetitivo, estandarizado) creado para la industria igual servía para los servicios o qué otro concepto podría sustituirlo.

El trabajo clásico, además de productos físico-materiales, implicaba en la fábrica la definición del tiempo (jornada de trabajo) y espacio (las paredes de la fábrica) en los cuales se producía, claramente diferenciados del tiempo y espacio de la reproducción de la fuerza de trabajo en la familia o del tiempo libre. Se trata eminentemente de trabajo maquinizado y

asalariado al mando del capital (relación entre dos partes, capital y trabajo). Sobre esta base, se erigieron la mayoría de los conceptos de la Sociología del Trabajo, del derecho laboral, de la economía, de las relaciones industriales.

En cambio, había muchos trabajos que no se ajustaban a las características del trabajo no clásico: primero, los trabajadores por su cuenta, los autoempleados o no remunerados; segundo, el de muchos servicios, que los economistas caracterizaban simplificadamente como de producción de intangibles, pero que no profundizaban en sí. Es decir, no consideraban lo que mencionamos anteriormente: si los intangibles estaban también presentes en la producción y el producto tangible (el bello automóvil), si había mezcla en el producto entre tangible e intangible y si tangible (que remite al tacto) era lo más correcto para caracterizar lo que es físico –como mencionamos, la música como producto sería intangible y física.

En nuestro auxilio vino Marx, el mismo que teorizó casi siempre sobre la producción material producto de la revolución industrial. Pero con la clarividencia que le caracterizó en pasajes de *El Capital* (1974a), los *Grundrisse* (1974c), la *Historia crítica de las teorías sobre la plusvalía* (1972). En el *Capítulo VI inédito* (1974b) acuñó el concepto de "producción inmaterial" para referirse a aquella en la que la producción, la circulación y el consumo están comprimidos en un solo acto, como –en su ejemplo– en la obra de teatro en vivo. De este ejemplo, se pueden extraer más conclusiones: primero, que los productos inmateriales no se pueden almacenar y que no existen fuera de la subjetividad de los participantes en la producción, la circulación y el consumo; segundo, que se trabaja, como en el caso de los actores de teatro, no necesariamente cuando se transforma una materia prima material, sino que puede haber producción de emociones o sentidos estéticos; que el producto como símbolo puede ser el que se venda y, por lo tanto, tenga un valor; que el público pague por este producto subjetivo, pero que este no pueda revenderse y finalice en la subjetividad del público.

Además, para la producción del espectáculo se necesita la participación del público, al menos como receptor no pasivo de los códigos subjetivos generados por los actores. Es decir, que sin presencia directa de los espectadores no se produce el espectáculo. Tampoco se genera con éxito si el espectador no resignifica los símbolos producidos por los actores, de tal forma que la obra no fracase. En la incertidumbre acerca del éxito de la producción está imbricado el propio cliente en el momento de la producción, no *a posteriori* como en cualquier producto capitalista.

Pero, estrictamente, "producción inmaterial" debería reservarse para casos como los que refiere Marx (producción circulación y consumo se dan en un solo acto) y no aplicarse a la producción de símbolos en los que no interviene el consumidor en el acto de la producción y que sí pueden almacenarse y revenderse, como es el caso del diseño de software. Estas son formas de lo que hemos llamado el "trabajo no clásico", que ha existido en paralelo con el clásico y que hoy es posiblemente mayoritario, aunque no siempre lo ha sido en todos los países (en los años 50 del siglo XX en Suecia el 80% de los ocupados eran obreros de fábricas).

Hemos considerado tres formas del trabajo no clásico, que pueden presentarse por separado o combinadas, incluso con el clásico:

a) *Trabajo interactivo.* Todo trabajo es interactivo, pero aquí de lo que se trata es de aquellos trabajos en que lo que se genera y eventualmente se vende es la interacción misma, como es el cuidado de bebés en la guardería. Este supone gastos en edificio, instalaciones, materiales de cuidado, fuerza de trabajo, pero lo que se vende no es la suma simple de todo esto, sino la interacción amable de los empleados de la guardería con el bebé. Este es el componente principal de lo que se genera o lo que se vende; conlleva significados pero embebidos en la propia interacción. Otro tanto sucede con el concierto de música en vivo.

b) La otra forma es la *producción de símbolos sin intervención del cliente*, como en el ejemplo que mencionamos del diseño de software. Estos símbolos se pueden almacenar, revender. Un ejemplo adicional es la producción de música que se vende en CD.

c) El tercer tipo serían los *trabajos que requieren del trabajo del cliente para que este reciba el servicio.* Por ejemplo, en el restaurante de hamburguesas, en el supermercado, una parte del proceso lo tiene que efectuar el cliente (hacer el pedido en mostrador, recoger su charola, llevarla a la mesa, descargar los desperdicios en un contenedor; en un supermercado, tomar un carrito, seleccionar mercancías de los anaqueles, hacer fila en la caja, poner su compra en la banda de la caja) (De la Garza, 2011).

Estos trabajos no clásicos implican que las interacciones, la generación de símbolos o el trabajo del cliente pueden generar o ser productos útiles al hombre, que se pueden volver mercancías en ciertas condiciones de producción. Estos símbolos pueden ser subjetivados –depositarse en la subjetividad del público en la obra de teatro sin posibilidad de reventa– o bien objetivados (existen como producto al margen de la subjetividad del

diseñador o del cliente). Por esta razón, en este último caso, no cabe hablar de producción inmaterial, considerando por material no solo lo físico material sino también lo producido por el hombre que se objetiva, que existe como producto final al margen de su conciencia y voluntad.[4]

Todos los trabajos no clásicos (capitalistas)[5] ponen en el centro de la actividad la subjetividad[6] de los actores laborales, que en sus tres dimensiones incluyen a tres sujetos y no a dos como en el trabajo clásico (empresario o manager, trabajador asalariado y cliente). En cuanto a la subjetividad, resulta muy esquemático decir que hay, por un lado, trabajo emocional, por el otro estético, por otro cognitivo.

En esta temática recurrimos a la noción de Gramsci de que toda relación social es caleidoscópica (De la Garza, 2010a) es decir, a la vez económica, política, cultural, pero con énfasis diversos. Por ejemplo, la relación económica supone las tres, pero con énfasis en la primera. Extendiendo esta forma de razonar los códigos de los significados, podríamos decir que en toda relación social hay códigos cognitivos, emocionales, estéticos, morales y que la relación entre estos es a través de la lógica formal o el concepto científico, pero también a través de formas de razonamiento cotidiano –por ejemplo, la metáfora, la analogía, la regla práctica, la hipergeneralización, etc. (De la Garza, 2010a)–. Por este camino, se trata de

4 Si bien Marx habla de la posibilidad de la producción inmaterial (compresión entre producción, circulación y consumo), hemos dicho que no todo el trabajo no clásico implica producción inmaterial. Desde el punto de vista no de la producción sino del trabajo, hemos propuesto el concepto de no clásico que implica trabajo simbólico, sea en interacción entre empleado y consumidor, cuando lo que se vende es la interacción, pero también cuando el cliente trabaja o bien cuando lo que se generan son símbolos sin intervención del cliente. Trabajo simbólico no es lo mismo que trabajo inmaterial; tampoco es siempre interactivo, puesto que los símbolos pueden o no objetivarse. Además, el desgaste de la fuerza de trabajo al trabajar -y, con ello, su capacidad de incorporar valor- depende, en parte, de sus cualidades físicas pero también simbólicas (concepto de mayor actualidad que "capacidades intelectuales"), que influyen en mayor o menor grado en toda producción. Por ello, el concepto de "trabajo inmaterial" (diferente de "producción inmaterial") puede ser ambiguo; preferimos el de "no clásico" o en su defecto el de "trabajo simbólico". El trabajo simbólico implica trabajar el trabajador sobre su propia subjetividad pero para generar símbolos comunicables de manera inmediata o mediata al usuario. En esta medida, el trabajo simbólico debe objetivarse en símbolos compartidos. Esta generación de símbolos puede ser consciente, pero también puede incluir códigos implícitos de la cultura formando una configuración a partir de signos auditivos, visuales, semióticos, con una performance, en un "escenario" y utilizando ciertos medios técnicos.

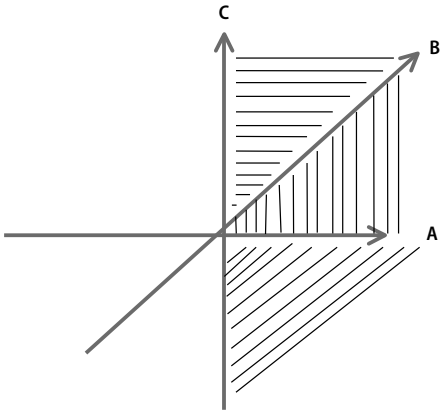
5 La teoría de los trabajos no clásicos se puede también aplicar para lo que realiza el trabajador por su cuenta, el autoempleado, el no remunerado o el ama de casa (¿trabajo doméstico?).

6 No solo ponen en juego la subjetividad en forma central, sino que crean nuevas subjetividades tanto en el trabajador como en el consumidor.

arribar a una teoría generalizada del trabajo: la relación de trabajo es una forma de relación social, con dimensiones económicas, políticas y culturales; implica acciones e interacciones; las interacciones suponen intercambio de significados; estos pueden ser negociados, impuestos o rechazados, generar cooperación o conflicto.

Figura 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 producto no es fundamentalmente la interacción.



Fuente: Elaboración propia.

Un producto es generado por los hombres para satisfacer necesidades humanas. Estas necesidades pueden ser físico-materiales o bien simbólicas (cognitivas, estéticas, éticas), además de que los objetos materiales que satisfacen necesidades humanas siempre están embebidos de significados por los hombres, que cambian histórica y culturalmente. Por ejemplo, un alimento implica determinadas proteínas, carbohidratos o minerales, pero este alimento será culturalmente apreciado en forma diferenciada temporal, espacial, clasistamente. Es una traducción del planteamiento de Marx respecto de que hay que insistir en la cara subjetiva del objeto.

Dice Marx que un producto y la mercancía no tienen que ver con su carácter físico o no: "Nos referimos a la mercancía en su existencia ficticia, exclusivamente social de mercado, totalmente distante de su realidad física"; "... la ilusión surge del hecho de que una relación social reviste la forma de objeto" (Marx, 1974a; Tomo I: 146 y 147). Además, "El valor es algo inmaterial, indiferente de su existencia material" (Marx, 1972; Tomo I). Es decir, una mercancía puede ser una interacción o un símbolo, que en el

capitalismo ha adquirido valor de cambio, y se requiere cierta fuerza de trabajo para su producción. Por otro lado, no todo trabajo en los servicios es improductivo, ni tampoco forma parte de la circulación, en el sentido marxista de que no genera plusvalía. Al respecto señala Marx que "es erróneo diferenciar entre trabajo productivo e improductivo por el contenido material de producto" (Marx, 1974b: 36), o bien "que el carácter concreto del trabajo y de sus productos no guardan de por sí la menor relación con la división entre trabajo productivo e improductivo" (Marx, 1972, Tomo I). La fuerza de trabajo, entendida como potencialidad para generar productos, implica capacidades físicas, pero también relacionales y subjetivas (obrero colectivo): "el producto existe dos veces, primero en la subjetividad del trabajador y luego en su materialidad" (Marx, 1974a; Tomo I). En el trabajo interactivo y simbólico se requiere cierta calificación, pero diferente de la calificación de la producción material. En la primera se puede hablar de capacidades relacionales o de intercambio y de generación de símbolos aceptados por el cliente.

Profundizando más en el problema de si los servicios pueden ser analizados como generadores de valores y de plusvalía en el capitalismo, es decir, si estos pueden ser trabajos productivos, señalemos que directamente Marx lo estableció así para servicios educativos privados, de teatro, para el transporte (Marx, 1972; Tomo I). Es decir, la ganancia capitalista en servicios como los mencionados no surge de la redistribución de la plusvalía que parte de la producción material, a diferencia de lo que consideró Marx para el comercio y la banca –aunque en todos los servicios hay procesos de trabajo, control sobre el trabajo, relación laboral y mercado de trabajo, es decir pueden y son analizables con las categorías de la Sociología del Trabajo no clásico, sean productivos o improductivos desde el punto de vista marxista.

Pongamos un ejemplo concreto: el concierto de rock en vivo. En este proceso de producción del espectáculo, hay capital constante (depreciación del teatro, asientos, iluminación, aparatos de sonido), pero el público asiste no por esta parte del costo de producción, sino para emocionarse y gozar colectivamente de sentimientos y valores estéticos, posiblemente también para crear en acto identidad colectiva. Es decir, la parte principal del producto espectáculo y del trabajo, resultado en parte de los músicos, sería ejemplo de lo que Marx llama producto y trabajo inmaterial. Pero es un trabajo no clásico no solo por la inmaterialidad del producto y del tipo de trabajo que lo genera, sino porque requiere de la presencia del público

para generarse –si no hay público no hay espectáculo– y también por su participación con muestras de entusiasmo, euforia colectiva, premiando simbólicamente a los músicos o abucheándolos. El público no es pasivo, es coproductor del espectáculo; una parte del espectáculo lo hace el público con su euforia colectiva. El producto espectáculo tiene un valor que es la suma del capital constante consumido (depreciación del teatro, instalaciones) más un capital variable (salarios de los músicos). Habría que considerar que el público también "trabaja" con su entusiasmo para recrear el espectáculo. Su trabajo sería un tercer factor de costo, además de los dos primeros. Este trabajo es necesario para que haya un buen espectáculo, pero es un trabajo no pagado, a pesar de que el público no es un asalariado de los empresarios del espectáculo. Por otro lado, el tema del control sobre el trabajo es fundamental: controla el empresario que organiza el espectáculo para obtener una ganancia, pero, como se trata de trabajo inmaterial, también los músicos pueden improvisar y salirse del guión; asimismo el público controla a los músicos con su entusiasmo o su abulia. En cuanto a la relación laboral, si esta la retomamos en su definición fundamental (relación social entre quienes participan en el proceso de producción), estas relaciones son interacciones simbólicas –imposiciones, acuerdos, cooperaciones o conflictos– en el espectáculo de música en vivo, que no solo se dan entre empleados (músicos, personal complementario de venta de boletos, limpieza, vigilancia) y el empleador, sino también con el público, que no es un empleado sino un consumidor. De tal forma que la relación de trabajo es entre tres en lugar de entre dos, como en la producción capitalista clásica.

Finalmente, tendríamos que subrayar que el producto no existe antes del consumo, sino que se produce en acto, se circula y se consume, sin que se almacene o se revenda (excepto si se graba). La fugacidad de un producto en cuanto a su existencia, siguiendo la lógica de Marx, no tiene nada que ver con que sea producto, con que tenga un valor y que al calor de su producción se genere una plusvalía. Finalmente, todos los productos degradan su valor en el consumo, o, mejor dicho, incorporan su valor al de la fuerza de trabajo del consumidor.

El trabajo no clásico es un trabajo que no se confunde con el de reproducción, porque la reproducción, para darse, requiere de productos que sirvan para ella, y estos productos no son solamente del orden físico material (alimentos, habitación, etc.) sino que la producción de interacción y símbolos también sirve para dicha reproducción. Cuando esta producción

no clásica se genera con el cliente enfrente, lo único que significa es que se da al mismo tiempo la producción por el lado del empleado o trabajador (con apoyo del cliente) y el consumo reproductivo del cliente.

Trabajo no clásico, emocional, estético, inmaterial, cognitivo, relación de servicio

Trataremos de diferenciar el planteamiento acerca del trabajo no clásico de la noción de trabajo emocional (Hochschild, 1980), estético (Witz *et al.*, 2003; Martínez, 2001), trabajo inmaterial de Gorz (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).

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, y en particular en la Sociología del Trabajo (Grecvo y Stenner, 2008), la irrupción de las emociones parte del año 80 del siglo XX con el importante trabajo de Hochschild (1980). Esta autora es la primera en introducir las emociones, sin entrar a las discusiones de sí 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. Señala que estas emociones se compran y se venden y que las gerencias amoldan esa emoción en sus empleados a través de regulaciones (*emotional management*) y conformando propiamente un *emotional work*. Hochschild habla de 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 *versus* el primero superficial. Es decir, el enfoque de Hochschild es en parte interaccionista, al recuperar la dramatúrgica de Goffman en el primer caso, y en parte fenomenológico, a la manera de Schütz en el segundo (García *et al.*, 2014). Es de destacar que Hochschild 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 un fingir inducido por la gerencia, sino que "maneja las emociones" forzándose a sentir y no simplemente a simular. Sin embargo, habría que establecer las siguientes críticas:

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 emociones presionadas por las gerencias o profundas del *self* (Scheler, 2003);

2) Hochschild discute poco en esta construcción emocional la relación con el cliente: el cliente no es simple receptor de emociones, sino que hay una construcción conjunta entre cliente y empleado (Hansen, 2012);

3) relaciona poco la construcción de emociones con aspectos clásicos 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;

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 la existencia del cara a cara, como a través de la televisión y que el trabajo de los actores sea 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

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 Bourdieu (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, no se construye reflexivamente en la interacción sino que 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 el enfoque del trabajo emocional al enfoque del trabajo 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.

Como crítica podríamos decir que lo inconsciente puede 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 (Wolkowitz, 2006). Por otra parte, resulta muy reductivo remitir toda disposición y explicación de la acción al inconsciente; hay una parte reflexiva en cómo mostrase estética o emocionalmente, sea ello inducido por la gerencia o por el propio self. Al igual que el enfoque del trabajo emocional, quienes sostienen esta perspectiva no entienden lo estético como una dimensión de toda relación social o todo tipo de trabajo, ni tampoco lo relacionan con aspectos clásicos del trabajo como los ya mencionados. Tampoco resuelven la visión estructuralista de Bourdieu al concebir el espacio social como posiciones de ocupaciones en una estructura, muy semejante a los *status* de 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, los colores, las secuencias, los ritmos, las simetrías, las proporciones. Es decir, los sostenedores del trabajo estético como reducción al cuerpo de todo significado tampoco reflexionan suficientemente sobre este concepto tan elusivo.

Trabajo cognitivo

Se considera como tal a 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, nos detendremos un poco más en el mismo.

Neoinstitucionalismo, innovación y teoría cognitiva[7]

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, 2011). La mayoría de las teorías sobre innovación no pasan de diferenciar entre conocimiento tácito y conocimiento codificado sin profundizar en cómo se da cada uno de estos –tácito en la práctica y codificado en la enseñanza-–y que, 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, como muchos neoinstitucionalistas de última generación, explícitamente es un crítico del racionalismo, aunque empezó siéndolo –actor racional, optimizador–, y es quien señala en su obra reciente que el racionalismo no llega a explicar las decisiones de los actores económicos porque estas son resultado de procesos cognitivos que incluyen a la incertidumbre. Sin embargo, añade que no es que el supuesto de racionalidad esté equivocado, sino que es insuficiente para explicar las acciones porque nunca hay información completa para los actores, porque las decisiones se dan en interacción con otros actores y por la influencia del contexto. Tampoco coincide con el enfoque individualista metodológico porque, según él, la cognición no es una decisión individual sino social e institucional. En esta medida, opta por adoptar el enfoque de las ciencias cognitivas (Von Eckardt, 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, 1996). North afirma que lo fundamental del proceso cognitivo está condicionado por la genética (red neuronal) y, con este basamento, a través de la

7 Si bien las teorías neoinstitucionalistas conectadas con el cambio tecnológico se iniciaron como evolucionistas (Williamson y Winter, 1996), en los noventa dieron un giro hacia el cognitivismo, que es lo que aquí nos interesan. Es cierto que hay una epistemología evolucionista que asimila analógicamente los problemas de construcción del conocimiento a la teoría darwiniana de la evolución, con su lucha entre débiles y fuertes y predominio del mejor; pero no tiene caso comentarla en este apartado. En cambio, el origen del cognitivismo, epistemológicamente, no son las teorías psicológicas del aprendizaje -que 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 Olivé, 1997)

experiencia, los hombres construyen categorías (entendidas por él en forma muy restrictiva como clasificaciones) con las cuales se forman modelos que sirven para interpretar los signos. Este proceso, a su vez, admitiría la retroalimentación.

Como dijimos, de las ciencias cognitivas adopta el modelo conectivista, que ha superado al computacional. Este último 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 y, 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, y operaría por analogías (North, 2007). Pero estas analogías serán plausibles solamente cuando no se encuentren muy lejos de las normas sociales. En esta parte el conectivismo se conjuga con el institucionalismo, pero un institucionalismo ahora constructivista. Es decir, el pensamiento no refleja la realidad sino que la construye. Pero, como las instituciones y la 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. Tal el caso de su aserción de que el conocimiento en la práctica funciona con ejemplos y 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 si 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"? Cuando recupera afirmaciones de autores como Searle (1998), North adopta aquel punto de vista con toda claridad: "El problema de la cognición es cómo explicar de qué modo de los procesos neurobiológicos se derivan estados subjetivos". El problema general de estas ciencias cognitivas que piensan que hay que encontrar la explicación de acciones y significados en la red neuronal no es que estas posibles redes no pudieran intervenir en el proceso de cognición, sino si 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; y tampoco existe el nivel último (la neurona no lo es: consta de átomos, y estos 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, sus propiedades eléctricas, conectivas, bioquímicas, etc., y de deducir un significado como la lealtad. A lo sumo, 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, a pesar de que, según North, la cultura y las instituciones guían las prácticas hacia la convergencia y a partir de estos tres elementos se impacta en las conexiones neuronales. Por instituciones North está entendiendo las reglas formales e informales que le dicen a la gente "cómo jugar el juego" (North, 2007) –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. El autor entiende por contexto dos elementos principales: el capital físico y el capital humano, que no es

sino conocimiento acumulado, objetivado en creencias e instituciones. Se reafirma, pues, 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–. Por otro lado, 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, que al parecer no es solo cognitivo, sino que incluye las normas, valores y las emociones.

North recupera el concepto de intención (Dennet, 1991), pero este 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 y 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 que 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, sus normas y valores son también inconscientes y cómo 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, dentro de los planteamientos de North, posiblemente el neoinstitucionalista sea el más reflexivo en cuanto a teoría cognitiva (Brinton y Nee, 1998), pero sus planteos 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 si en muchas disciplinas son antiguas y complejas, no lo son 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 sí pretenden ser un paradigma superador del positivismo (Geertz y Clifford, 1991).

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 en 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, que no habría distinción entre ciencias naturales y sociales, que la esencia es el sentido que el ser tiene para el ego, que los hechos no son realidades sino objetos ideales, definidos por conceptos, son actos de conciencia, que 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–. Y con el interaccionismo se piensa que el conocimiento deriva de la

interacción social –la realidad es tal cual la percibe el sujeto–. Habría un constructivismo radical (Watzlawiie, Forester, Prigoyine, Maturana, Morin) (Potter, 1998) para el cual el conocimiento es construido a partir de experiencias subjetivas y la realidad no es 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; Foucault, porque el poder genera saber y la episteme fija los órdenes empíricos; 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, soluciones que van desde pensar objetividad como consensos en comunidad, a la objetividad del lenguaje o bien del texto supuestamente desubjetivado (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, y aquellos que plantean el método como aproximaciones argumentativas (Ricoeur, 2008). Otra manera de diferenciar entre constructivismos es, por un lado, el centrado en el lenguaje (Gadamer no reconoce nada fuera del lenguaje) y, por otro, 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 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) *versus* el planteo de que términos por los que describimos el mundo no están determinados por los objetos descritos;

2) nuestra subjetividad sí puede conocerse objetivamente (Habermas, 1990);

3) hay realidades que rebasan a la conciencia; 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 respecto de la verdad.

Frente a los supuestos asumidos por North, tendríamos que decir que:

a) existe 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, y que nace del concepto de objetivación. Es decir, las múltiples interacciones, como plantea el constructivismo de la acción, se traducen 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, o bien, a partir de estados no conscientes, acciones sin reflexiones, al menos no claras 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. Tienen 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).

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 a partir 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 la teoría 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, si bien 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 homeostasis 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 Vigotski (Silvestre y Blanck, 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. No 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 signos sin objetos y que, 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 la 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 la cultura y la institución que mueven al isomorfismo, y lo anterior se revierte en redes neuronales. Aunque estas teorías sí plantean que las conexiones o los esquemas pueden cambiar con la práctica, al ser esta igualmente subjetiva –como plantea el constructivismo más consecuente– y al 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 cómo de un no significado puede surgir el significado. Dentro del contexto se consideran a la cultura y a las instituciones, entendidas como normas y valores; estas 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 la 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 y 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.. 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).

André Gorz o el derrumbe cognitivo del capitalismo sin sujetos

Este autor fue el antecesor de las concepciones actuales acerca del aprendizaje y la 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, autoorganización, comunicación), un saber que viene 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.

El autor parte de verdades y muchas exageraciones: tendríamos que poner en duda que lo más importante del saber aplicado en el trabajo capitalista de la 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 científicos logra conocer en 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, retrasar o interrumpir la producción. Gorz 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. 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 producción inmaterial, aunque la actividad de cada trabajador no esté sujeta a tiempos y movimientos, 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 sí 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 Gorz: 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, Gorz 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–. Esto contrasta lo que piensa Gorz en cuanto a 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; pero estas sí existen, así como el control intenso por el management, los premios y castigos, la intensificación del trabajo. Gorz 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 y 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 Gorz, 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 capitalismo debido a sus propias contradicciones.

Como veremos a continuación, Gorz es el teórico antecesor directo de Negri.

Negri o la simplificación de Gorz

Los problemas conceptuales en Negri empezaron muy tempranamente con la noción 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 concentraremos en 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 Gorz, quien entiende por trabajo inmaterial al cognitivo e informacional –lo cual es muy reduccionista respecto de los trabajos no clásicos, ya que estos que comprenden, además, a las emociones, la ética, la estética, y no solo lo cognitivo.

Reitera con Gorz, 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 Gorz: 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 puede controlar el contenido subjetivo del conocimiento en interacción. De antiguos planteamientos de Gorz, Negri 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 Gorz 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 Gorz 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, 1972). 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 Gorz 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"* sí 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. 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 clásicos son eminentemente cognitivas: una parte importante de los servicios capitalistas pone en juego códigos estéticos, emocionales, éticos, antes que cognitivos. De igual modo, las capacidades relacionales, cooperativas en el trabajo, no siempre son producto de la cognición como aspecto central. Proponemos, más que la unilateralidad cognocitivista, 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 Gorz y Negri –la 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, por el otro, una mayoría que hace operaciones rutinarias con la computadora, que no tiene posibilidades organizativas, ni en conocimientos, para modificar los programas, y está sujeta 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 surte 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 baja precisamente porque los trabajadores se basan sobre todo en ese "*general intellect*", en lugar de en conocimientos más especializados; su trabajo es intenso, mal pagado y fácil de sustituir.

4) Afirman que 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, ha 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); 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 que los induce y acepta. Esta generación de códigos de la subjetividad (no solo cognitivos) es asumida 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 y 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. Y habría que preguntarnos si no opera otra explotación del propio consumidor, que trabaja, ya que este trabajo no es pagado: el consumidor paga por un servicio del cual el mismo es coproductor.

Negri, al postular que en el 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.

El trabajo de cuidado

Este planteamiento surgió hacia 1982 (Arango, 2011), más o menos al mismo 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 ambigua. 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 por discapacidad– no pueden asumir todas las tareas de su reproducción (cuidado de su casa, de ancianos, de enfermos). No han aclarado hasta hoy hasta dónde se incluye el cuidado, y el sesgo feminista es notorio, porque, aunque aceptan que hay hombres haciendo trabajo de cuidado, comúnmente enganchan con el no recogimiento 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 el trabajo emocional y a la moral. A veces hablan de trabajos de reproducción de la vida, como si no lo fueran todos. Por otro lado, han

acertado en incluir la moral en el cuidado –como la justicia–, aunque se la vincule con la vulnerabilidad, que es más que un cuidado. En esta medida se habla de capacidades morales –como competencias, 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 asienta 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 sí hacen las tesis de trabajo emocional o estético, sino al vitalismo, como proyecto de vida feliz. No proponen análisis de cómo el capitalismo se ha apoderado del campo de los significados y lo ha mercantilizado (si bien, a veces, tratan de incorporar trabajos remunerados de cuidado, estos quedan conceptualmente muy cortos).

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 a 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 el hecho de 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). Esto 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 genere 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 si como resultado de la relación de servicio hay un nuevo objeto producido. Aunque acertadamente acepta que hay una coproducción del servicio, 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 Burawoy (1985), que también presiona el colectivo de trabajadores para que cumpla; y, finalmente, el trabajador se somete al sistema para conservar el empleo. En síntesis, hay coincidencias con el concepto de trabajo no clásico, pero también profundas discrepancias:

1) Con respecto al 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 que los símbolos son 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 sentidos provenientes 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, 2010b). Es decir, Durand solo le da importancia a lo cognitivo y, en todo caso, a lo emocional, sin profundizar cómo se construyen esos significados compartidos. Además, esos significados no surgen solo del acuerdo mutuo, sino que 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 que estudian la cuestión del poder y la dominación. El último se puede ejercer por circunstancias muy diversas: hegemonía, clientelismo, caudillismo, patriarcalismo, paternalismo, tradicionalismo, pero también por gangsterismo, 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 la fuerza de trabajo de los asalariados, sumada a la cantidad de trabajo incorporada por el cliente que no es asalariado. De esta 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 el trabajo inmaterial de Negri o con la

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 macdonaldización, 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.

Conclusiones

a) El trabajo no clásico no desconoce la posible dominancia –dependiendo del tipo de trabajo– de lo emocional, lo estético, lo cognitivo o lo ético, pero advirtiendo que estas son dimensiones de toda relación social, en especial de toda relación de trabajo y no valencias especiales solo de ciertos trabajos, y que estas son dimensiones tanto de la actividad de trabajar como de las que pueden estar embebidas en el producto.

b) La relación laboral con el cliente lo puede implicar interactivamente, con sus respectivos intercambios y negociación o imposición de significados, o puede ser una relación unilateral que no implica la interacción entre quieres generan los símbolos y quienes los consumen.

c) Hay que poner más atención en el trabajo del cliente, poco destacado en el trabajo emocional o el estético y nada en el de cuidado. De tal forma que, cuando el cliente interviene interactivamente, se puede considerar que el significado (estético, emocional, ético, cognitivo) es creado de manera conjunta entre el empleado y el cliente. En este aspecto, resulta muy importante incorporar en el análisis del cliente su clase social, la cual que puede alterar interacciones y significados.

d) En el trabajo no clásico, la creación de significados, sean inducidos o no por la gerencia, se profundiza, a diferencia de las otras perspectivas, con la introducción de códigos (emocionales, estéticos, cognitivos, éticos) y de configuración subjetiva. Es decir, no se da significado a la situación a través de códigos aliados, sino de configuraciones (redes de códigos de diferentes campos) para dar significado a la situación concreta. Estos significados en la interacción no están exentos de imposiciones ni de desacuerdos y pueden ser inducidos por las gerencias, pero siempre interviene el self del trabajador y el cliente. Un código –por ejemplo, la

honestidad– sirve para dar significado a la situación de interacción junto con posibles códigos estéticos, morales y cognitivos. En esta relación entre códigos, intervienen las formas de razonamiento cotidiano –analogías, metáforas, reglas prácticas, etc.–. Un código es para develar-construir el significado en la cadena signo (observable)–símbolo (proviene de la cultura)–significado de la situación concreta (significado idenxal), en un contexto concreto discursivo y extradiscursivo que incluye estructuras e interacciones.

En la mediación cultural de los símbolos es cuando se puede representar la distancia cultural: individuos de clases diferenciadas apelan a símbolos diferentes; o bien se advierte la disonancia entre los símbolos que la gerencia presiona a poner en juego en el empleado y aquellos que vienen de su self. Esta disonancia puede resolverse en la negociación entre empleado y cliente o bien resultar en un conflicto de significaciones.

e) El trabajo de cuidado, en el mejor de los casos, es un tipo de trabajo no clásico, aunque como análisis del trabajo está poco desarrollado y muy permeado por la noción de proyecto de vida feliz de una rama del feminismo.

f) Las perspectivas analizadas no profundizan en la teoría del valor del trabajo no clásico: el carácter de la mercancía, del valor, el trabajo del cliente y cómo este añade también valor al producto del propio servicio por el que paga.

Bibliografía

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

Ackroyd, Stephan, Paul Thompson y Pamela Tolbert (2010), *Work and Organizations*. Oxford, Oxford University Press.

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

Alexander, Jeffrey (1995), *Fin de siécle*. London, Verso.

Arango, Luz Gabriela (2011), *El Trabajo y la Ética del Cuidado*. Bogotá, La Carreta Social.

Baskar, Roy (2002),"Philosophy and Critical Realism", en Roy Baskar, *Critical Realism*. London, Routdlege.

Berger, Peter y Thomas Luckmann (1979), *La Construcción Social de la Realidad*. Buenos Aires, Amorrotu.

Bokman, John (2013), *Thinking: the new science of decision-making*. Nueva York, Verso.

Bourdieu, Pierre (1997), *Las reglas del Arte*. Barcelona, Anagrama.

Braverman, Harry (1974), *Trabajo y Capital Monopolista*. México D.F., Nuestro Tiempo.

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

Burawoy, Michael (1985), *The Politics of Production*. Nueva York, Verso.

Castoriadis, Cornelius (1975), *La Institución Imaginaria de la Sociedad*. París, Seuil.

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

De la Garza, Enrique (2010a), *Hacia un concepto ampliado de trabajo*. Barcelona, Anthropos.

––––– (2010b), *Tratado de Metodología de las Ciencias Sociales*. México, D.F., FCE.

––––– (2011), *Trabajo no clásico, organización y acción colectiva*. México, D.F., Plaza y Valdés.

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

Durand, Jean Pierre (2010), *La Cadena Invisible.* México, D.F, FCE.

Edwards, Paul (1986), *El Conflicto en el Trabajo.* Madrid, Ministerio del Trabajo y la Seguridad Social.

Fraisser, Paul y Jean Piaget (1970), *Psicología Social.* Buenos Aires, Paidós.

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

Friedmann, George y Pierre Naville (1970), *Tratado de Sociología del Trabajo.* México D.F., FCE.

García, Ernesto *et al.* (2014), "El Trabajo Emocional desde la Perspectiva Clarificadora". *Universitas Psycologia*, vol. 13, núm. 4, oct, pp. 1517-1519.

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

Gorz, André (2005), *O Imaterial*. Sao Paulo, Anna Blume.

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

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

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

Hardt, Michel y Toni Negri (2000), *Imperio.* Buenos Aires, Paidós.

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

Hochschild, Arlie (1980), *The Managed Heart.* Berkeley, University of California Press.

Janoski, Thomas y Darina Lapadato (2014), *Dominant Divisions of Labor.* London, Palgrave MacMillan.

Korcznski, Marek y Cloud MacDonalds (2009), *Services Work, Critical Perspectives.* Nueva Yokr, Routledge.

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

Lazarato, Maurizio y Toni Negri (2001), *Trabajo Inmaterial.* Rio de Janeiro, DP&Editora.

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

Lock, Anly y Tom Strong (2010), *Social Constructionism*. Cambridge, Cambridge University Press.

Martínez, David (2001), "Evolución del Concepto de Trabajo Emocional". *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, vol. 17, núm. 2, pp. 131-57.

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

Marx, Carlos (1972), *Historia Crítica de las Teorías sobre la Plusvalía*. Buenos Aires, Brumario.

––––– (1974a), *El Capital*. México D.F., FCE.

––––– (1974b), *Capítulo Sexto (inédito)*. México D.F. Siglo XXI.

––––– (1974c), *Elementos Fundamentales para la Crítica de la Economía Política (Grundrisse)*, "Fragment on Machines", México D.F., Siglo XXI.

North, Douglas (2005), *Understanding the Process of Economic Change*. Princeton, Princeton University Press.

––––– (2007), *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*. Nueva York, Cambridge University Press.

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

Potter, Jonathan (1998), *La Construcción Social de la Realidad*. Barcelona, Paidós.

Pozo, Juan Ignacio (1994), *Teorías Cognitivas del Aprendizaje*. Madrid, Morate.

Retamozo, Martín (2010), "Constructivismo". En: Enrique de la Garza y Gustavo Leyva (Coords.), *Tratado de Metodología de las Ciencias Sociales*. México, D.F., FCE.

Ricoeur, Paul (2008), *Hermenéutica y Acción*. Buenos Aires, Prometeo.

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

Schutz, Alfred (1959), *Fenomenología del Mundo Social*. Buenos Aires, Paidós.

Searle, John (1998), *Stealing the State*. Nueva York, Review of Books.

Silvestre, Adriana y Guillermo Blanck (1993), *Bajtin y Vigotski*. Barcelona, Anthropos.

Turner, Jonathan (2007), *Human Emotions*. London, Routdledge.

Turner, Stephen (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.

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

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

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

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

Wallerstein, Immanuel (2002), "The Itinerary of World System Analysis". En: Immanuel Wallerstein (coord.), *New Directions in Contemporary Sociological Theory.* Nueva York, Bowma&Little Field Pa.

Wertsch, James (1988), *Vygotsky y la Formación Social de la Conciencia*. Barcelona, Paidós.

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

Witz, Anne *et al.* (2003), "The labor of Aesthetics and the Aesthetics of Organizations", *Organizations,* vol.10 (1), pp. 32-54

Wolkowitz, Carol (2006), *Bodies at Work*. London, SAGE.